NAMUR
CAPITALE

Communiqué de presse

Gardons le contact : retour du dispositif namurois



La Ville de Namur lance une nouvelle phase de son projet « Gardons le contact », dispositif social qui permet de maintenir le lien entre les citoyennes et citoyens namurois les plus isolés par le biais d'échanges téléphoniques informels.

Les mesures sanitaires instaurées lors de la crise Covid-19, ont conduit à une augmentation de l'isolement au sein de la population et à rendre la vie du quotidien difficile pour certaines personnes isolées, surtout aînées. En réponse à ce problème, la Ville de Namur et ses partenaires ont mis sur pied « **Gardons le contact** », un projet qui vise à maintenir le lien avec les citoyennes et les citoyens.

Pour ce faire, 12.371 courriers ont été adressés à 17.015 personnes afin de les informer du projet. Par la suite, des agentes et agents de la Ville et du CPAS sont entrés en contact avec les personnes avaient réagi au courrier, afin de prendre de leurs nouvelles et de déceler d'éventuels besoins d'aide.

Une première évaluation chiffrée

Que retient-on de cette première phase de 9 semaines (du 13 mars au 15 mai 2020) ?

- 226 personnes ont bénéficié d'appels téléphoniques réguliers
- 1.566 appels ont été passés
- 699 mails ont été reçus sur la boite mail créée à l'occasion
- 55 personnes ont bénéficié d'aides pour leurs courses
- 54 professionnels ont été impliqués dans le projet

Par ailleurs, une phase d'évaluation a été mise en place auprès des volontaires et des personnes appelées. On retient qu'un véritable lien humain s'est formé entre les différents protagonistes, qu'un nombre non-négligeable de personnes ne connaissent pas les services qui sont à leur disposition et que nombre d'aînées et aînés souffrent d'isolement, même en-dehors de la période de confinement.

Gardons le contact, l'actuel projet

On comprend vite, dès lors, que ce projet devait être reconduit. Une nouvelle version a donc été initiée en 2021. Après une phase-pilote en avril, le lancement vers le grand public a eu lieu début août. Désormais, les appelantes et appelants sont des volontaires, sélectionnés, formés et encadrés par des assistantes sociales engagées par la Ville dans le cadre de son Plan de relance.

Trois nouvelles phases d'envoi de courriers ont été réalisées le 4 août, le 28 août et 1er septembre afin d'inviter les personnes à s'inscrire. Ces envois s'adressaient principalement au public des 65 ans et plus car ils sont statistiquement les plus concernés par l'isolement. A l'heure actuelle, 105 personnes sont inscrites au dispositif.

Appel aux volontaires et aux aîné·e·s

Pour pouvoir répondre à toutes les demandes, la Ville et le CPAS sont encore à la recherche de volontaires.

Si vous souhaitez offrir un peu de votre temps et de votre écoute, vous pouvez contacter le 081 24 71 73 ou par e-mail gardons.lecontact2@ville.namur.be.

D'autre part, celles et ceux qui se reconnaissent dans cette situation d'isolement peuvent également prendre contact au 081 24 71 73 ou par e-mail à gardons.lecontact2@ville.namur.be pour recevoir des appels réguliers et bienveillants.



Contact presse :
Georges Michaux
Georges.michaux@ville.namur.be
081 24 69 83

NAMUR
CAPITALE

Dossier de presse

Gardons le contact – en confinement : Contextualisation du projet

Face à la crise sanitaire qui touchait la Belgique comme bien d'autres pays depuis le printemps 2020, la Ville de Namur s'est mobilisée pour faire face aux défis sociaux dus à la propagation de la COVID-19. Plusieurs initiatives ont été prises pour soutenir les publics les plus fragilisés.

Le Président du CPAS de Namur en charge de la Cohésion sociale et de l'Egalité des Chances, en collaboration avec le service de Cohésion sociale, a notamment souhaité que la période de confinement ne soit pas synonyme d'isolement social.

En effet, la crise sanitaire et surtout le confinement ont eu pour conséquence de renforcer l'isolement des personnes, souvent âgées mais pas exclusivement, qui avaient déjà peu ou pas de contacts sociaux. En outre, pour certaines personnes faisant partie des groupes à risque, sortir faire ses courses n'était pas recommandé.

C'est dans ce contexte que le dispositif « Gardons le contact » est né au début de la crise de la COVID-19, en mars 2020. La mise en œuvre a été coordonnée par le service de Cohésion sociale de la Ville avec l'appui du CPAS.

Afin de faire connaitre ce projet, la Ville de Namur a communiqué via différents canaux de communication : envoi de courriers aux personnes de 65 ans et plus vivant seules ou en ménage, presse, médias sociaux et partenaires.

Gardons le contact – en confinement : Mode de fonctionnement

Le projet a été actif sur une période de 9 semaines, du 13 mars au 15 mai 2020.

Il avait pour objectifs de :

- Réduire l'isolement, assurer une écoute, créer un lien et déceler des difficultés sociales existantes ou émergeantes au moyen d'appels téléphoniques réguliers passés par des personnes volontaires.
- Assurer un service de courses alimentaires et de pharmacie pour les personnes qui ne pouvaient pas compter sur leur entourage ou d'autres structures, afin de leur permettre de rester confinées.
- Permettre à tous les citoyens et citoyennes d'obtenir des informations et des réponses de la Ville à leurs questions liées à la crise via l'adresse e-mail solidarite@ville.namur.be.

Gardons le contact – en confinement : Des résultats

- **12.371** courriers ont été envoyés afin de promouvoir le dispositif
- **17.015** personnes ont été concernées par ces envois
- **226** bénéficiaires ont profité d'appels téléphoniques réguliers
- **1.566** appels ont été passés
- **55** personnes ont bénéficié d'aides pour leurs courses
- **241** personnes ont répondu pour les 3 évaluations consultatives
- **699** mails ont été reçus via la boite mail solidarite@ville.namur.be
- **54** professionnelles et professionnels de la Ville et du CPAS ont été au cœur du projet

Cette évaluation a mis en évidence que :

- La majorité des bénéficiaires ont contacté eux-mêmes les volontaires ou via l'entourage personnel ;
- La durée moyenne d'un appel était de 21 minutes ;
- La fréquence des appels était en majorité, d'une fois par semaine, mais pour certaines personnes, 2 à 3 fois par semaine ;
- 50% des appels étaient de courtoisie et les 50% restants étaient en lien avec des difficultés sociales ;
- 17% des cas ont débouché sur une prise en charge sociale spécifique ;
- Les réalités étaient multiples: maladie d'Alzheimer, soucis financiers, état dépressif, personnes bien entourées mais ayant besoin de parler…

Gardons le contact – Nouvelle version



L'isolement social et émotionnel est une réalité qui, même avec l'allègement des mesures sanitaires, reste présente dans notre société. C'est pourquoi, après une phase d'évaluation, le projet Gardons le contact est à nouveau sur les rails. Le concept initial a légèrement évolué et est encadré par deux assistantes sociales.

Cette nouvelle version du dispositif se centre uniquement sur des échanges téléphoniques de courtoisie entre une personne volontaire et une personne demandeuse. Ces appels peuvent déboucher sur la réorientation, par une assistante sociale, de la personne isolée vers un service compétent en cas de situation (personnelle, médicale, psychologique…) compliquée, nécessitant les connaissances et le savoir-faire de professionnels et professionnelles.

Gardons le contact – Nouvelle version : les débuts

En avril 2021, une phase test a été lancée avec un premier appel aux volontaires. De nombreuses candidatures sont arrivées. Elles ont été sélectionnées sur base d'un questionnaire et suite à un entretien de recrutement. Actuellement, 37 volontaires font partie du dispositif.

En parallèle, en juillet et août, trois salves de courrier ont été envoyées aux namurois et namuroises de plus de 65 ans et plus, afin de les informer du lancement officiel de cette deuxième version du projet. 105 personnes sont maintenant en lien avec l'équipe de Gardons le contact, dont 61 qui reçoivent déjà régulièrement des appels de la personne avec qui ils ont été mis en contact. Chaque demandeuse ou demandeur reçoit un ou plusieurs appels par semaine, en fonction de son besoin et de la disponibilité du volontaire. Actuellement, chaque volontaire est en contact avec trois personnes aînées au maximum. Les qualités requises pour effectuer ce volontariat sont la bienveillance, l'écoute et l'empathie.

Gardons le contact – Nouvelle version : Un projet en réseau

Si ce projet se base essentiellement sur la solidarité et le partage, il est également porté et concrétisé grâce à de nombreux partenaires : les mutualités (Chrétienne et Solidaris), RESINAM, la Croix-Rouge, les services de soins à domicile… Ces partenaires ont permis de faire circuler l'appel aux volontaires et de faire connaitre le projet. Ils sont aussi les réceptacles des demandes nécessitant un suivi professionnel.

Un autre partenariat a aussi vu le jour avec les élèves de l'Ecole Félicien ROPS : des étudiantes et étudiants ont créé toute la charte graphique du projet, utilisée sur les affiches, flyers, et autres supports.

