Maron-Van den Brandt+143+REP+ annexe 01 CIP 2
Maron-Van den Brandt+143+REP+ annexe 02 pageweb-callcenter 10
Maron-Van den Brandt+143+REP+ annexe 03 S1A 13
Maron-Van den Brandt+143+REP+ annexe 04 S1B 19
Maron-Van den Brandt+143+REP+ annexe 05 S2 21
Maron-Van den Brandt+143+REP+ annexe 06 S3A 30
Maron-Van den Brandt+143+REP+ annexe 07 S3B 32

# Inter-federal workgroup testing and tracing

Process flows

May 30, 2020

Author: Inter-federal Committee testing and tracing

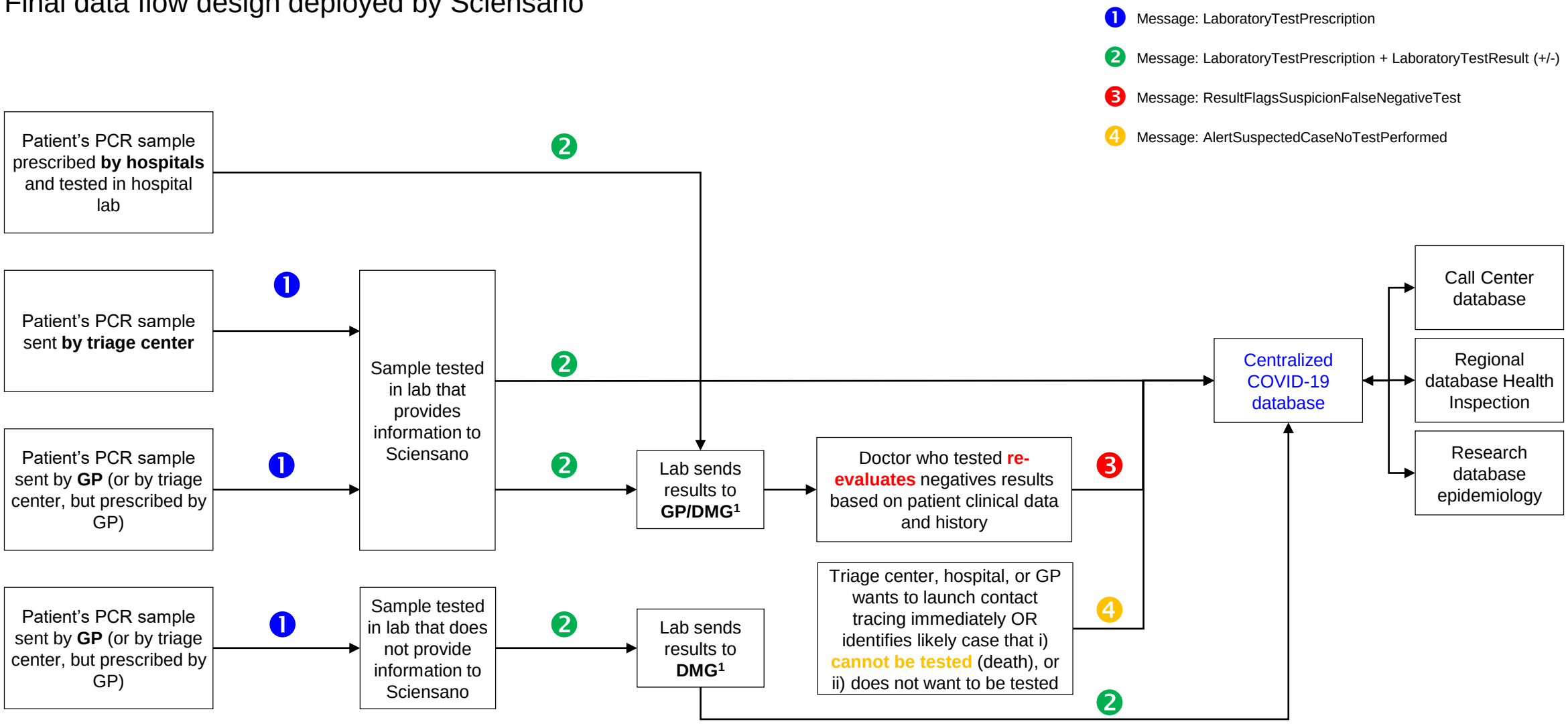
CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY

# Key steps for contact investigation

1. **Report case** → 2. **Identify and list contact(s)** → 3. **Advise and manage contact(s)**

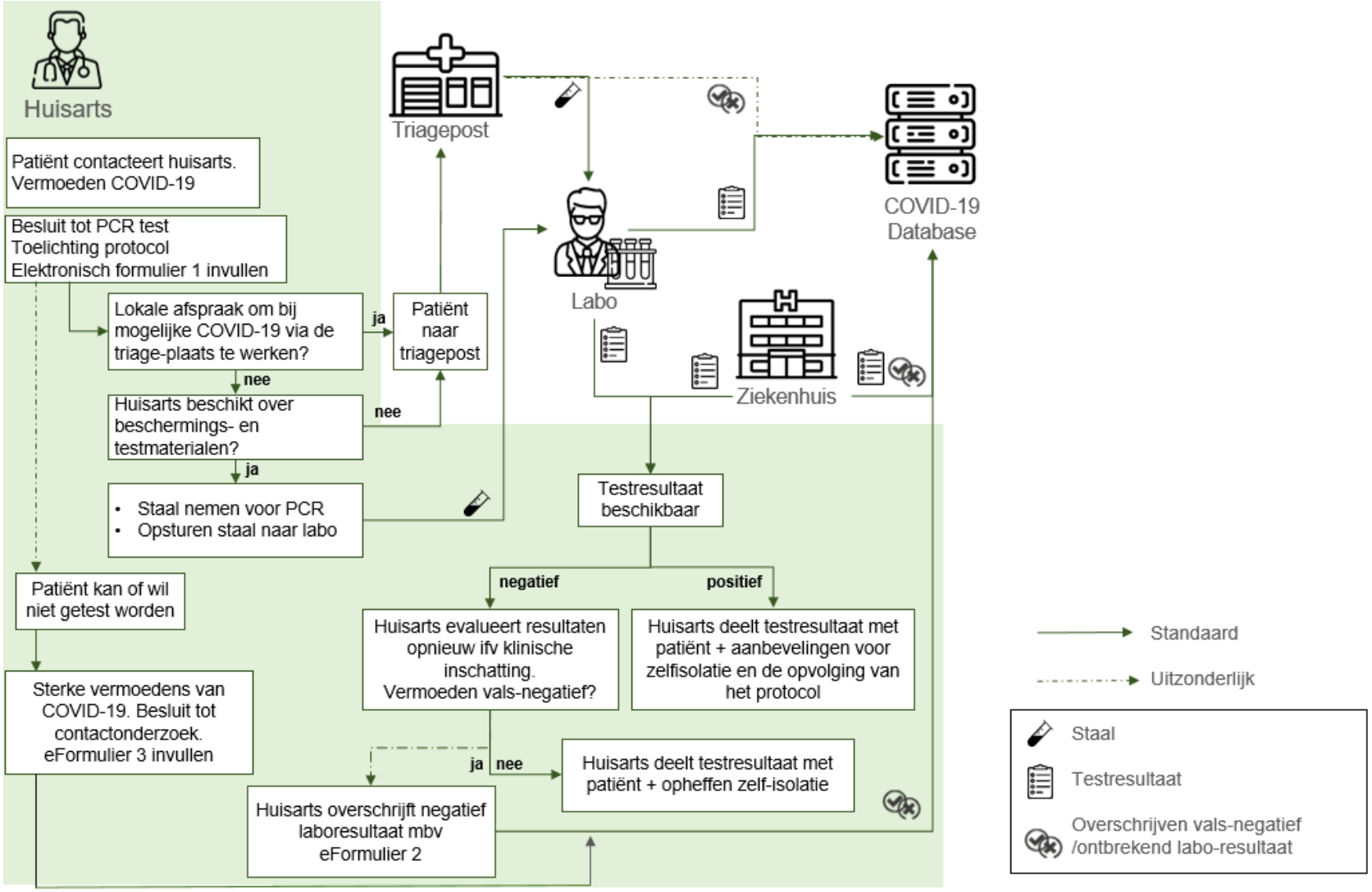
# 1: Report case

## Final data flow design deployed by Sciensano

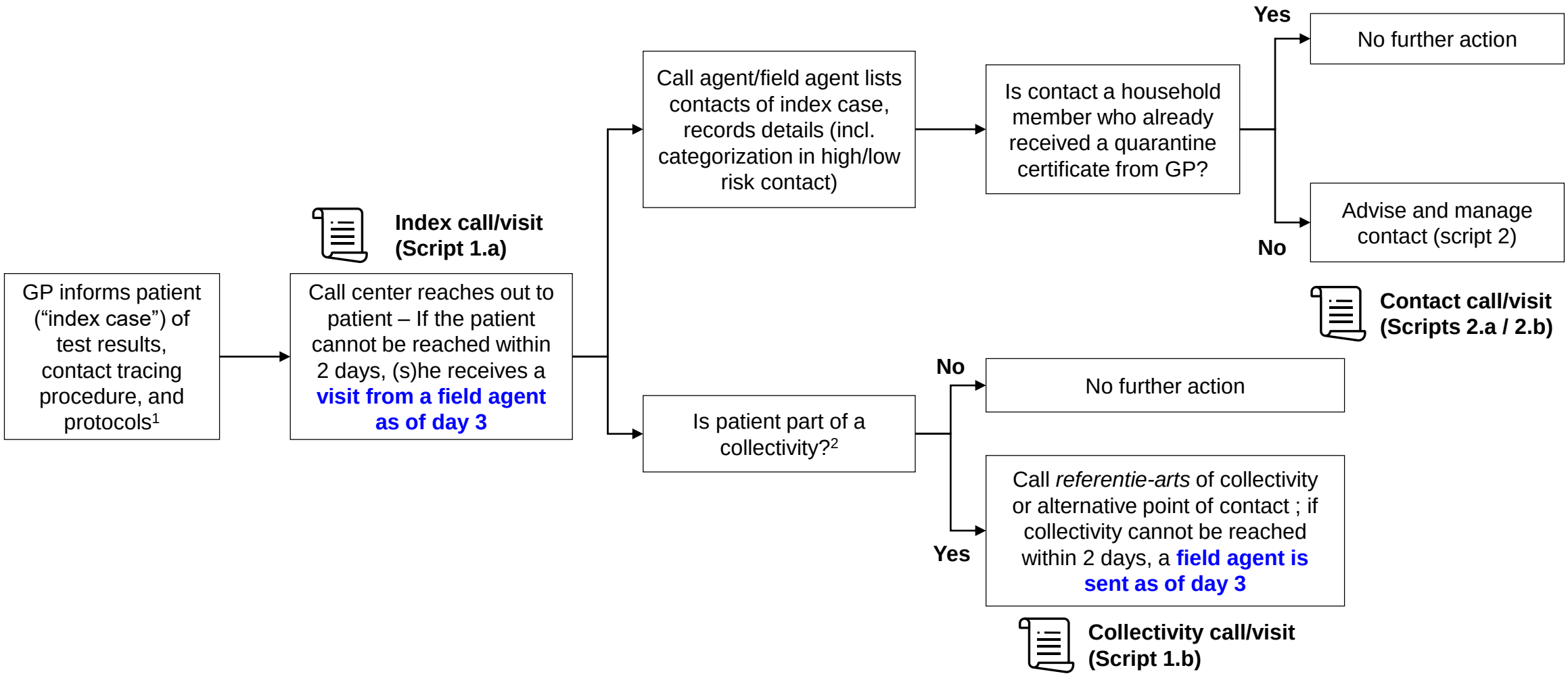



1. Dossier Medical Global

# 1: Report case – GP's perspective



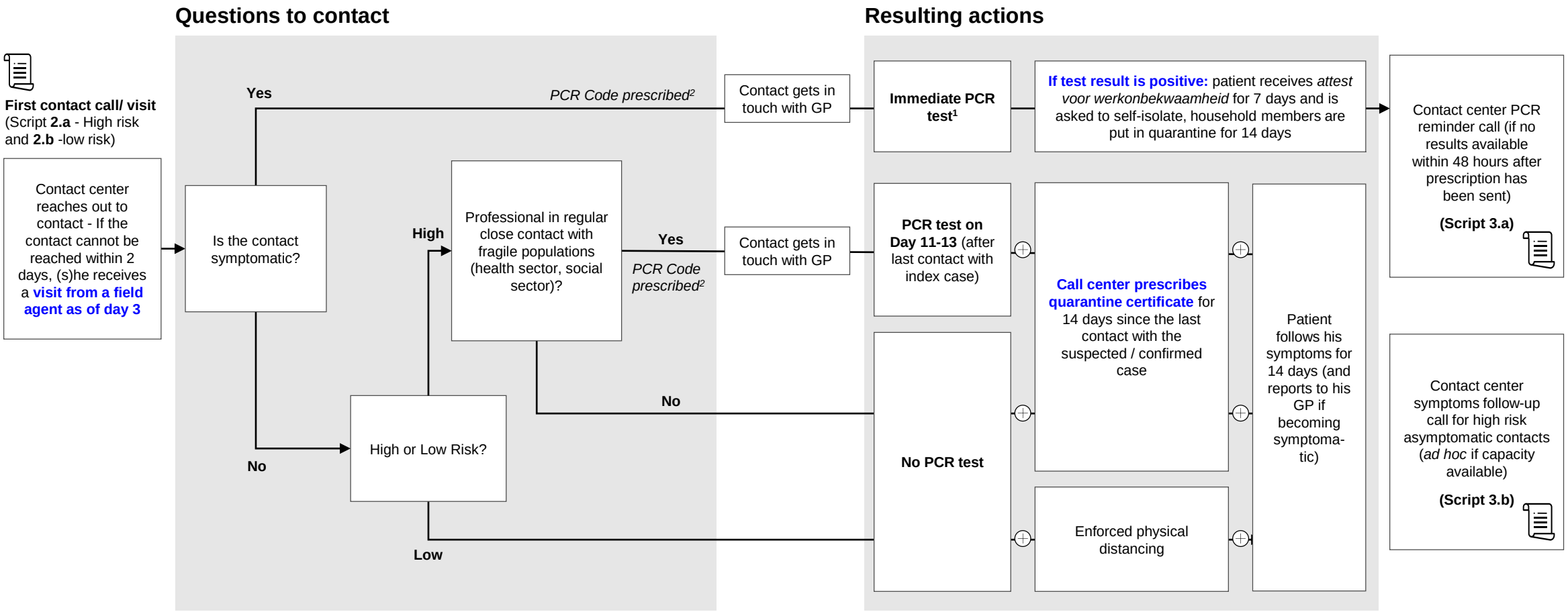
# 2: Identify and list contact(s)




1. Patient receives *attest voor werkonbekwaamheid* for 7 days and is asked to self-isolate (in case the patient is a healthcare worker, self-isolation should continue until 7 days after the start of the first symptoms and at least 3 days without fever and improvement of respiratory systems); patient's household members are put in quarantine for 14 days
2. For example, school, nursing home, child daycare, detention centre, etc.

# 3: Advise and manage contact(s) (1/2)

## First contact call



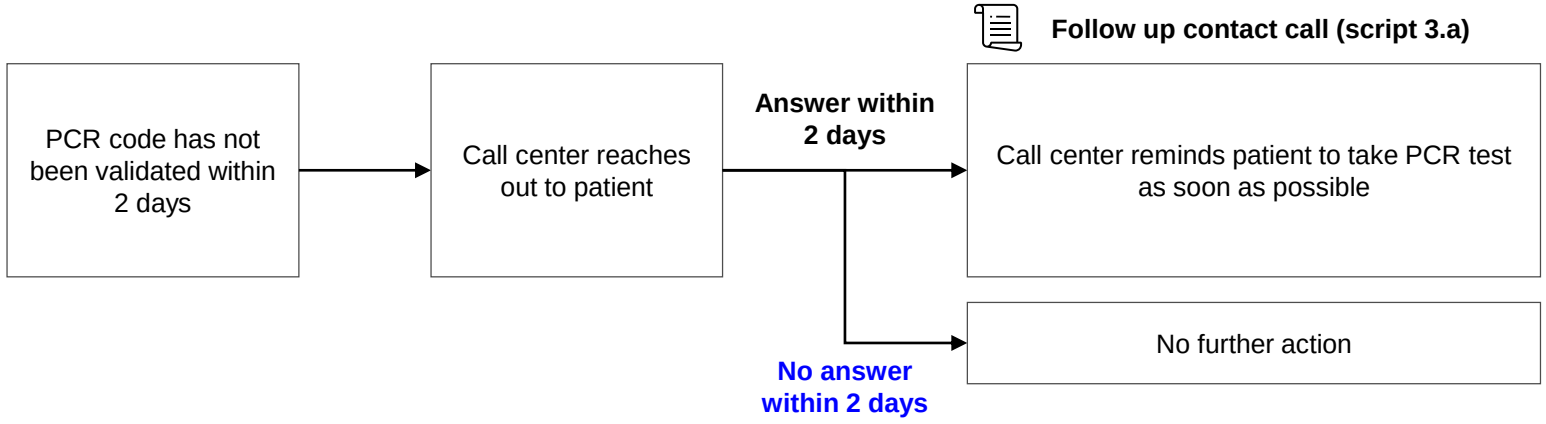

1. Patient is asked to self-isolate until test results are known; in case of a strong suspicion that the patient has COVID-19, household members are also asked to self-isolate until test results are known
2. Call agent sends a PCR code to contact via SMS or dictates the PCR code in case the contact does not have a mobile phone

Important: duration of quarantine certificate should be measured vs the day of last contact with the COVID-patient / suspected case

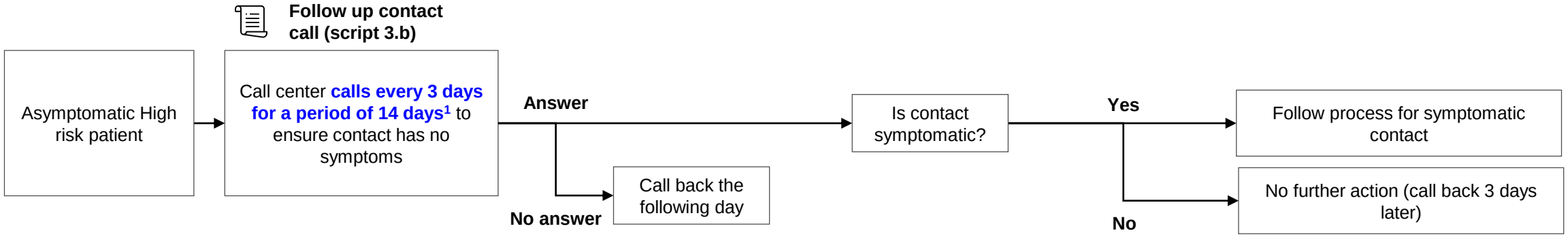
# 3: Advise and manage contact(s) (2/2)

## Contact follow up

### Script 3.a: PCR follow-up call (symptomatic contacts)

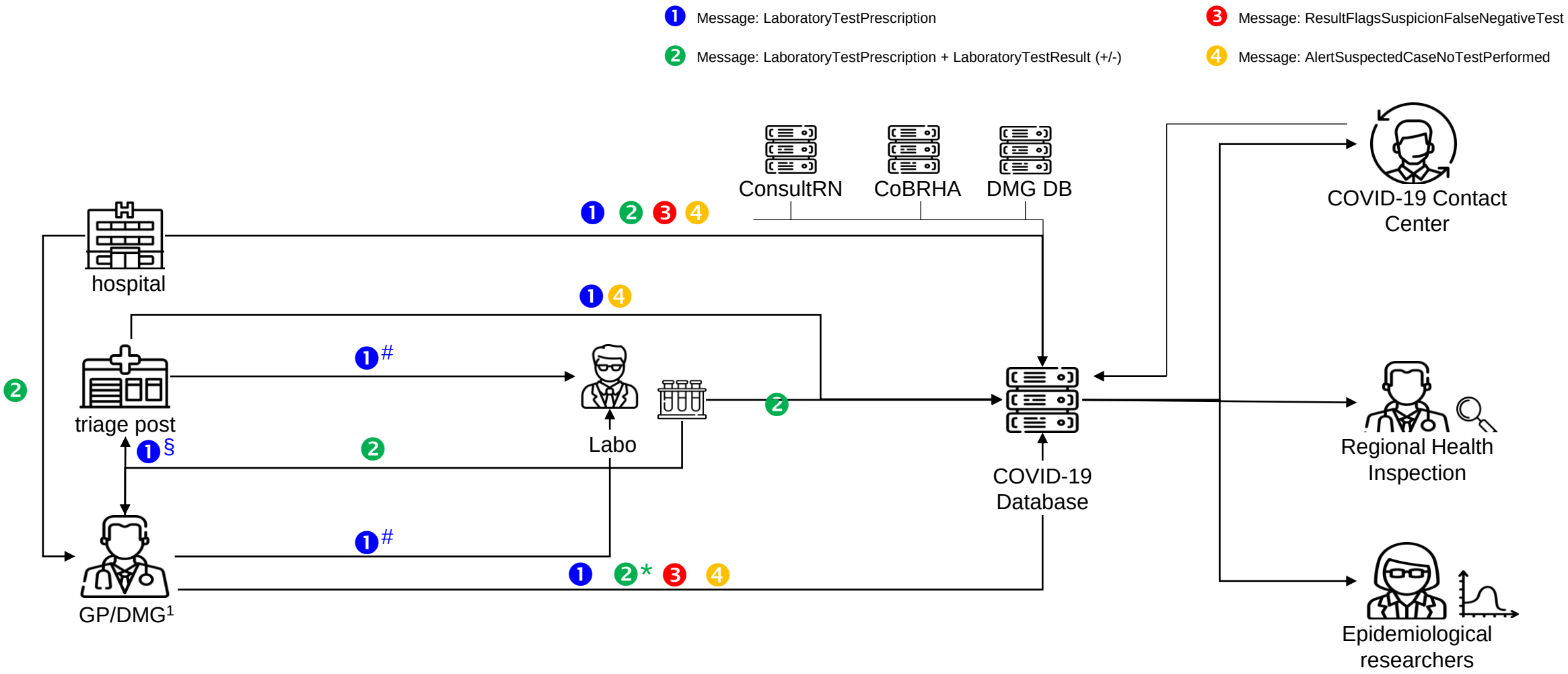



### Script 3.b: Symptoms follow-up call with High Risk Asymptomatic contacts




1. Measuring from the last day of contact with the Index patient

# Contact center – Data flow




* Only if labo does not reports results to COVID-19 Database

§ Only if GP does not take sample him/herself

\# With sample

1. Dossier Medical Global

# Tracing against corona (https://www.corona-tracking.info/?lang=fr)

Menu



# Description générale

## Le rôle du call center

Le call center sera déployé pour

- contacter les personnes infectées par téléphone et savoir avec qui elles ont récemment été en contact;
- contacter les personnes récemment entrées en contact avec une personne infectée et leur demander de prendre les mesures nécessaires.

---

## Qui organise quoi?

Le Gouvernement fédéral recueille des informations sur les personnes infectées auprès des laboratoires cliniques, des hôpitaux et des médecins généralistes. Les personnes à contacter par le call center sont communiquées au call center.

Les Communautés et les Régions

- élaborent conjointement les scénarios pour les employés du call center;
- engagent chacune les employés du call center pour leur groupe cible.

Pour des raisons d'efficacité, il est important que les employés du call center engagés par les différentes Communautés et Régions puissent tous utiliser la même plate-forme logicielle. La plate-forme du call center sera mise à disposition par Smals asbl (https://www.smals.be/fr), sur la base des résultats d'une consultation du marché. Smals asbl (https://www.smals.be/fr) servira également de service d'assistance informatique à distance pour les employés du call center.

---

## Qui engagera les employés du call center ?

Le call center sera composé d'employés engagés par les Communautés et les Régions. Il y a un superviseur de call center par 20 employés du call center.

---

## Quels profils les employés du call center devraient-ils avoir ?

Il y a plusieurs profils qui sont nécessaires. Voir le tag « Descriptions de fonctions (draft) » ci-dessus.

---

## De quelle infrastructure doit disposer un employé du call center ?

L'employé du call center doit avoir

- un PC Mac / Windows (dual core 4 Go, écran HD 720p ou plus); presque tous les PC achetés au cours des 5 dernières années répondent à ces exigences;
- un navigateur Chrome ou Firefox;
- un casque avec micro de bonne qualité;
- un lecteur de la carte d'identité électronique (avec le logiciel de lecture de la carte d'identité électronique sur le PC);
- une connexion internet performante, de préférence avec un câble.

## Où sont employés les employés du call center ?

Chaque Communauté ou Région détermine où les employés du call center sont employés. La plate-forme logicielle est basée sur le web. L'emploi peut avoir lieu partout s'il existe une connexion internet performante.

## Pendant quelle plage horaire le call center est-il actif ?

Le centre d'appels est actif tous les jours de 8h à 20h.

## Comment les employés du call center sont-ils formés ?

Les employés du call center sont principalement formés par le biais de modules eLearning disponibles sur la plateforme du call center.

## Que comprend la plate-forme logicielle du call center ?

La plate-forme logicielle du call center est basée sur le web. Il contient des modules logiciels pour

- faire des appels téléphoniques;
- planifier les appels téléphoniques des employés;
- former les employés grâce au eLearning;
- soutenir les employés par le biais de scénarios;
- surveiller l'exécution des tâches par les employés du call center.

## Qu'est-ce que Smals asbl ?

Smals asbl (https://www.smals.be/fr) est une association d'institutions publiques de sécurité sociale et de santé, qui fournit des services TIC communs à ses membres au prix coûtant. Smals asbl dispose de 20 ans d'expérience dans l'organisation du contact center Eranova (https://www.smals.be/fr/content/centre-de-contact-eranova) pour ses membres. Les institutions régionales et communautaires principalement impliquées dans ce call center, telles que l'Agence Wallonne pour une Vie de Qualité (AViQ) (https://www.aviq.be/), le Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid (https://www.zorg-en-gezondheid.be/) et Iriscare (https://www.iriscare.brussels/fr/) sont membres de Smals asbl. La plate-forme de ce call center sera mise en place complètement distincte d'Eranova.

## Comment le call center est-il financé ?

Les personnes employées au call center sont rémunérées par la Communauté ou la Région qui les engage. La plate-forme logicielle est financée par les Communautés et Régions selon une clé de répartition convenue entre

eux.

## Quel sera le numéro du call center ?

Le call center ne pourra pas être appelé. Le call center téléphone à partir du numéro 02-214.19.19, et envoie des sms à partir du numéro 8811.

Français ▼

© 2020 Tracing against corona (https://www.corona-tracking.info/?lang=fr)
Réactif II (http://cyberchimps.com/responsive-II/) WordPress (http://wordpress.org/) actionné

↑

**1** *"Bonjour madame/monsieur, ici ... (nom de l'appelant), du centre de suivi des cas Covid-19. Puis-je parler à... (nom du patient) / Êtes-vous le parent/tuteur de (nom du patient) ?"*

**Personne en ligne → 2a** | **Absence de réponse → 2b**

**2a** *"Je m'appelle... (nom de l'appelant) et je travaille pour le centre de suivi des cas Covid-19. Comme vous l'avez peut-être appris par les médias ou par votre médecin généraliste, le suivi des contacts est l'une des stratégies pour limiter la propagation du virus dans la population. Il permet aussi de limiter les mesures de mise en quarantaine à la maison aux contacts qui sont à haut risque d'être infectés.*

*Votre médecin vous a-t-il parlé du suivi des contacts pendant votre consultation concernant l'infection Covid19 ? Il nous a demandé de suivre vos contacts dans le cadre du suivi des contacts Covid-19. Avez-vous environ une demi-heure à une heure pour en parler ?*

*Le traitement de vos données personnelles relève de l'AGZ/AVIQ/GGC. Il est bien sûr fait dans le respect de votre vie privée et de la législation applicable. Les renseignements que vous donnez ne sont pas utilisés pour vérifier si vous ou vos contacts respectez les actions du gouvernement."*

Collaboration refusée

**Collaboration acceptée→ 2c**

*Vous n'êtes pas disponible ou vous souhaitez d'abord consulter le médecin ?*

*Quand pourrions-nous vous rappeler ?*
**Replanifier cet entretien**

*Puis-je vous rappeler à ce numéro ?*
**Replanifier cet entretien**

**2b** Dans le cas d'un répondeur : *"C'est le centre de suivi des cas Covid-19 qui a tenté de vous joindre, nous vous rappellerons plus tard".*
L'appel est automatiquement replanifié par le système → STOP

**2c** *"Pour vaincre le coronavirus, il s'agit de rompre la chaîne de transmission. C'est pourquoi nous recherchons toutes les personnes qui ont été en contact avec des personnes infectées. Avant de poursuivre cette conversation : avez-vous déjà pu préparer une liste de contacts ?"*

> *Information pour l'agent :*
> *La liste des contacts concerne les contacts de :*
> *- 2 jours avant jusqu'à 7 jours après la date de prélèvement du test (chez les personnes sans symptômes) ou*
> *- 2 jours avant jusqu'à 7 jours après le début des symptômes (et plus longtemps si la personne a toujours des symptômes après 7 jours).*

*Si OUI : "Très bien, gardez cette liste à portée de main pour que nous puissions la parcourir plus tard."*

**→ 3**

*Si NON : "Pas de problème. Puis-je vous rappeler dans quelques heures ? "Vous trouverez sur "www.info-coronavirus.be" le document qui explique comment dresser une liste de contacts.*

**Reprogrammez cet appel**

**3** *"Votre médecin vous a-t-il indiqué que vous deviez rester en isolement à domicile ?"*

Réexpliquez en quoi consiste un "isolement à domicile" si la personne n'a reçu aucune explication de son médecin.

*Si vous avez des symptômes du Covid-19 ou que vous avez été diagnostiqué COVID19 pour des signes cliniques évocateurs, vous devez rester chez vous pendant au moins 7 jours à partir de la date de début de vos symptômes et jusqu'à la disparition de ceux-ci. Si vous présentez toujours des symptômes après 7 jours, contactez votre médecin pour savoir si l'isolement doit être prolongé. Si vous n'aviez aucun symptôme lors du test, vous devez rester chez vous au moins 7 jours après la date de prélèvement du test.*

*Avez-vous été informé des mesures préventives suivantes ?*

Veuillez répondre par oui / non dans le formulaire pour chaque mesure :

- *Rester à la maison tant que vous avez des symptômes (Oui/Non)*
- *Éviter la propagation du virus (Oui/Non)*
- *Rester aussi loin que possible des membres de votre ménage (Oui/Non)*
- *Se couvrir le nez et la bouche en cas de toux ou d'éternuement (Oui/Non)*
- *Utilisation des toilettes (Oui/Non)*
- *Lavage fréquent des mains (Oui/Non)*

Pour chaque mesure pour laquelle une réponse négative est formulée, conseillez la personne de contact : voir FAQ
*FAQ Rester à la maison tant que vous avez des symptômes*
*FAQ Éviter la propagation du virus*
*FAQ Rester aussi loin que possible des membres de votre ménage*
*FAQ Se couvrir le nez et la bouche en cas de toux ou d'éternuement*
*FAQ Utilisation des toilettes*
*FAQ Lavage fréquent des mains*

**4** *"L'un des aspects fondamentaux pour stopper cette épidémie est de s'assurer que la maladie se répande le moins possible. Pour ce faire, il s'agit entre autres de demander avec qui chaque personne infectée a été en contact. Nous pouvons ainsi informer les personnes avec lesquelles vous êtes entré en contact et les aider en leur donnant les conseils appropriés pour éviter une nouvelle transmission. Est-ce clair ou avez-vous des questions ?"*

Répondez à la question, aidez la personne de contact (FAQ), assurez-vous qu'elle a compris la réponse et poursuivez.

**5** *"Je vais maintenant parcourir une liste de collectivités afin de vérifier si nous devons avertir leur responsable médical ou leur directeur."*

*"Si vous venez d'une collectivité ou que vous avez été en contact de longue durée avec quelqu'un d'un établissement où plusieurs personnes restent ensemble, comme une école ou une maison de retraite, il est important que les mesures nécessaires soient prises dans cet établissement. À cette fin, nous devons être en mesure de contacter le médecin responsable par exemple du PSE / PMS de l'école ou de la maison de retraite, ou le directeur de l'établissement pour signaler que vous y êtes allé. Votre nom et votre numéro de téléphone seront communiqués à l'institution. Naturellement, le médecin ou le directeur de la collectivité sont soumis à une stricte confidentialité.*

*Avez-vous été en contact avec l'une des collectivités suivantes au cours des 2 jours précédant et des 7 jours qui ont suivi la date de début des symptômes et plus si persistance des symptômes ou au cours des 2 jours précédant et des 7 jours qui ont suivi la date de prélèvement de votre test de dépistage de Covid-19 ?"*

Pour chacune des collectivités mentionnées ci-dessus avec lesquelles la personne est entrée en contact, identifiez la collectivité via “l’outil de recherche de collectivité” et remplissez le formulaire.

- *École ou enseignement supérieur*
- *Maison de soins*
- *Garderies, crèches et centres d'accueil de la petite enfance*
- *Centre pour personnes handicapées*
- *Centre de revalidation*
- *Centre de détention*
- *Centre pour les sans-abris ou les sans-papiers*
- *Centre psychiatrique*
- *Centre d’accueil des demandeurs d’asile*
- *Pensez-vous à une autre collectivité ? Par exemple : pensionnat, camp de jeunes, voyages organisés, refuges pour les victimes de violence conjugale,...*

*Information pour l’agent :*
*Commentaire sur « Autre collectivité » : les magasins où les individus ne sont pas répertoriés et viennent au hasard ne font pas partie des "autres communautés". Une collectivité est un groupe de personnes répertoriées se retrouvant régulièrement pour des activités répétitives ou constitué pour une activité spécifique (club de sport, camp de jeunesse/ activités de loisirs, voyage organisé/ activités de tourisme).*

Si vous faites partie d’une de ces collectivités : avez-vous été testé pour le Covid-19 au cours d’une séance de dépistage collectif du Covid-19, y compris chez des personnes en bonne santé, organisé par votre collectivité ?

*Information pour l’agent :*
- *Si la réponse est « oui », remplissez le schéma « La collectivité a été testée » : OUI*
- *Si la réponse est « non » ou la personne ne sait pas, remplissez le schéma « La collectivité a été testée » : NON*

**6.1** *“Avez-vous eu des symptômes de* Covid-19*, la maladie causée par le coronavirus ?”*
*Les symptômes sont :*
- *Fièvre*
- *Toux*
- *Mal de gorge*
- *Difficultés respiratoires*
- *Écoulement nasal*
- *Perte de l’odorat ou de goût*
- *Maux de tête*
- *Douleurs articulaires ou musculaires*
- *Diarrhée*

**Présente des symptômes → 6.1**

**Aucun symptôme → Conseil 7.2**

**6.2** *“À quelle date les premiers symptômes ont-ils commencé ?”*

Remplissez le formulaire

**7.1** *"Nous allons maintenant parcourir la liste des personnes avec lesquelles vous avez été en contact au cours des 2 jours précédant et des 7jours qui ont suivi la date de début des symptômes ou plus longtemps si vous présentiez encore des symptômes après 7 jours. Il est important que votre liste soit aussi complète que possible pour empêcher la propagation du virus. C'est le seul moyen de briser la chaîne de transmission. Le cadre juridique autorise la communication de données personnelles dans le cadre de certaines maladies transmissibles en vue de protéger les personnes exposées et de lutter contre le risque de propagation. Vos données personnelles ne seront jamais transmises à vos contacts."*

**Oui → 8**

**7.2** *"Nous allons maintenant parcourir la liste des personnes avec lesquelles vous avez été en contact au cours de la période comprise entre les 2 jours qui ont précédé le test et les 7 jours qui ont suivi le test. Il est important que votre liste soit aussi complète que possible pour empêcher la propagation du virus. C'est le seul moyen de briser la chaîne de transmission. Le cadre juridique autorise la communication de données personnelles dans le cadre de certaines maladies transmissibles en vue de protéger les personnes exposées et de lutter contre le risque de propagation. Vos données personnelles ne seront jamais transmises à vos contacts."*

**Oui → 8**

**8** *Je vais vous demander des données personnelles pour chaque personne avec laquelle vous avez été en contact. Nous allons nous concentrer sur les contacts en dehors de la (des) collectivité(s).*

**Nous allons d'abord nous concentrer sur vos cohabitants, les personnes qui vivent avec vous et font partie de votre ménage :**
Il est important que les cohabitants restent également à la maison en isolement pendant 14 jours. Nous allons donc passer en revue :

- *Chacun de vos cohabitants qui ont déjà reçu un certificat de quarantaine de 14 jours de leur médecin traitant*
- *Chacun de vos cohabitants qui n'ont pas besoin ce certificat de quarantaine*

Pour chaque contact, posez les questions suivantes et remplissez le formulaire - signifie « membre de maison qui n'a pas besoin de certificat » :

- *"Pourriez-vous épeler les nom et prénom de cette personne ?"*

➔ *Répétez l'étape 8 jusqu'à ce que tous les cohabitants soient enregistrés.*

*Information pour l'agent : si les cohabitants présentent des symptômes, ils doivent contacter immédiatement leur médecin de famille par téléphone.*

*Nous allons maintenant compléter les données pour vos cohabitants qui n'ont pas encore de certificat de quarantaine et collecter les données pour vos autres contacts.*

**9** Pour chaque contact, posez les questions suivantes et remplissez le formulaire – signifie « autre »:

- *"Pourriez-vous épeler les nom et prénom de cette personne ?"*
- *"Cette personne est-elle adulte ? Si non, avez-vous le nom de la personne responsable, par exemple un parent ou un tuteur ?"*
- *"Avez-vous son numéro de téléphone ?"*
- *"Avez-vous une adresse e-mail à laquelle nous pouvons la joindre ?"*
- *"Connaissez-vous l'adresse où cette personne habite ?"*

*Information pour l'agent :*

- *au maximum 10 contacts peuvent être communiqués. Répétez à partir de l'étape 9 pour chaque contact que la personne souhaite signaler. Concentrez-vous sur la période comprise entre les 2 jours qui ont précédé le début des symptômes/ le prélèvement du test et les 3 jours qui ont suivi le début des symptômes/ le prélèvement du test s'il y a plus de 10 contacts (y compris les cohabitants) !*

- *l'objectif principal de cet appel es d'avoir l'aperçu le plus complet des contacts. Si la personne ne donne pas ses contacts, demandez explicitement s'il y a un bon ami ou un voisin avec qui elle a des contacts, s'ils ont rendu visite à de la famille ou des amis, etc.*

**10** "Nous allons maintenant vous poser quelques questions sur la nature du contact que vous avez eu avec cette personne afin de définir s'il est probable ou non qu'elle ait été infectée. » Pour chaque contact identifié au point 9, posez les questions suivantes et remplissez le formulaire :

- *"Quand avez-vous été en contact avec cette personne pour la dernière fois ?" [date]*

**11** Posez les questions suivantes et remplissez le formulaire.

- *"Avez-vous été physiquement proche de cette personne, c'est-à-dire à une distance de moins de 1,5 mètre, pendant plus de 15 minutes au total, en face-à-face, le cas échéant à plusieurs occasions (s'il n'y avait pas de séparation complète en plexiglas) ?"*
- *"Avez-vous été dans la même pièce ou le même environnement fermé que cette personne pendant plus de 15 minutes, avec des moments où la distance de 1,5 mètre n'a pas toujours été respectée et/ ou des objets ont été partagé ? J'entends par là vos contacts familiaux, l'entièreté de votre classe pour les enfants de moins de 6 ans (maternelle), l'entièreté d'une division de votre crèche, vos voisins directs de classe pour des enfants de 6 ans ou plus, car dans ce cas la distance d'1,5 mètre n'est pas toujours respectée et/ou des objets sont souvent partagés, ou un travail qui expose au grand public (sans séparation complète en plexiglas) ?*
- *"Avez-vous eu un contact physique avec cette personne ?"*
- *"Cette personne a-t-elle été en contact avec vos sécrétions ou fluides corporels ? Cette personne peut vous avoir embrassé, nettoyé vos vomissures, été près de vous lorsque vous éternuiez ou toussiez, etc."*
- *"Cette personne était-elle un travailleur de la santé qui vous a examiné ou soigné sans équipement de protection personnel approprié ?"* (Information pour l'agent : Pour plus d'informations sur «équipement de protection approprié», voir FAQ.)
- *"Cette personne a-t-elle voyagé avec vous pendant plus de 15 minutes dans un moyen de transport quelconque (bus, voiture, train, avion...) et était-elle assise à moins de 2 sièges de vous ?"*

**Positif à l'un de ces critères → 13**

**12** Si la personne de contact répond négativement aux questions précédentes :

Posez les questions suivantes et remplissez le formulaire.

- *"Avez-vous été en contact avec cette personne à une distance de moins de 1,5 mètre mais avec un total de moins de 15 minutes cumulatives / à différentes occasions et sans parois en plexiglas ?"*

- *"Avez-vous été dans le même espace fermé que cette personne SANS contact d'une durée de 15 minutes à une distance inférieure à 1,5 mètre avec cette personne ? Ceci inclut l'entièreté de la classe des enfants ≥ 6 ans*, les personnes travaillant dans la même pièce, une salle d'attente à l'hôpital, si la distanciation sociale a été respectée."*

*Cette personne était-elle un travailleur de la santé qui se trouvait dans la même pièce que vous, jamais à moins de 1,5 mètre, mais sans équipement de protection approprié ?"* (Information pour l'agent : Pour plus d'informations sur «équipement de protection approprié», voir FAQ.)

-

Si la personne répond négativement à toutes les questions, rayez le nom de cette personne.

**13** *"Merci. Nous souhaitons maintenant nous assurer de l'exhaustivité de la liste. Pouvez-vous vérifier une nouvelle fois votre agenda et vos relevés téléphoniques ?"*

> *Information pour l'agent : revenez aux questions 9-13, répétez si nécessaire.*

**14** *"Nous vous remercions infiniment pour votre collaboration et vous souhaitons un prompt rétablissement.*
*Pour toute question médicale, n'hésitez pas à contacter votre médecin de famille. Pour toute autre question, vous pouvez surfer sur le site web www.info-coronavirus.be."*

**Non → 16**

**15** *Fin de l'appel*

*Le nom du patient index sera communiqué au responsable médical. Si l'organisation ne dispose pas d'un responsable médical, demandez le Directeur de l'établissement et le nom du patient index sera communiqué confidentiellement (voir la liste des centres fournies par les régions). Le nom du responsable (médical) ou du Directeur doit être disponible dans les listes fournies par les régions.*

Introduisez dans le formulaire.

*Existe-t-il un responsable (médical) ?*

**Oui, lancez l'appel → 1** | **Non → Stop**

**1** *"Cher monsieur/Chère madame, ici ... (nom de l'appelant), du centre de suivi des cas Covid-19. Suis-je en ligne avec le responsable médical de ..... (nom de l'établissement) ?*

**Oui, personne en ligne → 2a** | **Autre personne de la même collectivité en ligne → 2b** | **Répondeur → 2c**

**2a** *"Je m'appelle... (nom de l'appelant) et je travaille pour le centre de suivi des cas Covid-19. Le traitement de vos données à caractère personnel relève de la compétence de l'Agentschap Zorg en Gezondheid/AVIQ/COCOM et se fait bien entendu dans le respect de votre vie privée et de la législation applicable.*
*Avez-vous du temps à nous consacrer au sujet d'une personne diagnostiquée positive au Covid-19 et qui s'est régulièrement rendue dans ..... (nom de l'établissement) ?*

**Collaboration acceptée → 3** | **Ne peut pas poursuivre → 2c**

**2b** *"Je m'appelle... (nom de l'appelant) et je travaille pour le centre de suivi des cas Covid-19. Le traitement de vos données à caractère personnel relève de la compétence de l'Agentschap Zorg en Gezondheid/AviQ/COCOM et se fait bien entendu dans le respect de votre vie privée et de la législation applicable. Suis-je en ligne avec le responsable médical …… (nom) de ..... (nom de l'établissement) ?*

**Appel transféré à une autre personne → 1** | **Indisponible → 2c** | **Il n'y a pas de responsable médical dans cette organisation → 2d**

**2c** *"Nous rappellerons aujourd'hui. Quel est le meilleur moment pour appeler ?"*
Reprogrammez

*"Nous rappellerons aujourd'hui. Quel est le meilleur moment pour appeler ?"*
Introduisez le numéro de téléphone → *Stop*

**2d** *"Je m'appelle... (nom de l'appelant) et je travaille pour le centre de suivi des cas Covid-19. Le traitement de vos données à caractère personnel relève de la compétence de l'Agentschap Zorg en Gezondheid/AVIQ/COCOM et se fait bien entendu dans le respect de votre vie privée et de la législation applicable.*
*Pourrais-je parler au Directeur ... (nom du Directeur) de ... (nom de l'établissement) ?*

**Oui, personne en ligne → 3** | **Indisponible → 2c**

**3** *"Nous devons vous informer qu'une personne diagnostiquée positive au Covid-19 a déclaré s'être rendue régulièrement dans votre..... (nom de l'établissement). Nous vous appelons pour vous demander d'examiner plus amplement le risque que la présence et les activités de cette personne dans votre organisation peuvent entraîner quant à la propagation du virus dans votre organisation. Le nom et les coordonnées de cette personne sont : nom + prénom + numéro de téléphone.*

*Vous pouvez obtenir des informations additionnelles sur les procédures et les démarches de suivi des contacts des cas Covid-19 auprès des autorités compétentes ainsi que sur leurs sites web.*

Introduisez dans le formulaire.

| | |
|---|---|
| *Information transférée :* | **Oui → 4** |

**4** *"Merci pour votre collaboration dans la prévention de la propagation du virus. Nous vous souhaitons une bonne journée."*

*Fin de l'appel*

## Conseils pour les contacts à haut risque

**→ Haut risque 1**

## Conseils pour les contacts à faible risque

**→ Faible risque 1**

# Conseils pour les contacts à haut risque

**1** *"Bonjour madame/monsieur, ici ... (nom de l'appelant), du centre de suivi des contacts pour le Covid-19. Puis-je parler à ... (nom du patient) ?"*

**Personne en ligne → 2.a** | **Ligne non répondue → 2.b**

**2a** *"Je m'appelle... (nom de l'appelant) et je travaille pour le centre de suivi des cas Covid-19 pour le Covid-19. Le traitement de vos données à caractère personnel relève de la compétence de l'Agentschap Zorg en Gezondheid/AVIQ/COCOM et se fait bien entendu dans le respect de votre vie privée et de la législation applicable. Vous avez été récemment en contact étroit avec une personne diagnostiquée positive au Covid-19. Pouvons-nous parler maintenant de votre état de santé afin que nous puissions vous expliquer comment éviter la propagation du virus ?"*

Collaboration refusée

**Collaboration acceptée → 3**

Ne peut pas poursuivre

Quand pourrions-nous vous rappeler ?
**Reprogrammer**

Puis-je vous rappeler à ce numéro ?
**Introduisez le numéro de téléphone**

**Stop**

**2b** Dans le cas d'un répondeur : *"C'est le centre de suivi des cas de Covid qui a tenté de vous joindre, nous vous rappellerons plus tard"*.
L'appel est automatiquement replanifié par le système → STOP

**3** *"Vous avez été en contact avec une personne diagnostiquée positive au Covid-19. Pour stopper cette épidémie, toute personne ayant été en contact étroit avec une personne diagnostiquée positive doit rester à la maison. Avez-vous des questions à ce sujet ?"*

> *Si la personne a des questions, répondez-y.*
> *La durée de l'isolement est de 14 jours après le dernier contact avec le malade.*

**4a** *"Dans le cadre de votre travail, vous occupez-vous de personnes âgées, de personnes souffrant d'une maladie chronique telle que le diabète ou une maladie cardiaque ou pulmonaire, ou de personnes ayant un système immunitaire affaibli ou une maladie cancéreuse active ? Il peut s'agir d'un hôpital, d'une maison de repos, d'un centre pour personnes handicapées, de soins à domicile, d'aide à domicile..."*

**Oui → 5** | **Non → 4b**

**4b** *"Avez-vous présenté des symptômes du Covid-19, la maladie causée par le coronavirus ?"*
*Les symptômes sont :*

- *Fièvre (oui/non)*
- *Toux (oui/non)*
- *Mal de gorge (oui/non)*
- *Difficultés respiratoires (oui/non)*
- *Écoulement nasal (oui/non)*
- *Perte de l'odorat et de goût (oui/non)*
- *Maux de tête (oui/non)*
- *Douleurs articulaires ou musculaires (oui/non)*
- *Diarrhée (oui/non)*

**Présente des symptômes → Conseil 1** | **Aucun symptôme → Conseil 3**

**5** *"Avez-vous présenté des symptômes du Covid-19, la maladie causée par le coronavirus ?"*
*Les symptômes sont :*

- *Fièvre (oui/non)*
- *Toux (oui/non)*
- *Mal de gorge (oui/non)*
- *Difficultés respiratoires (oui/non)*
- *Écoulement nasal (oui/non)*
- *Perte de l'odorat et de goût (oui/non)*
- *Maux de tête (oui/non)*
- *Douleurs articulaires ou musculaires (oui/non)*
- *Diarrhée (oui/non)*

**Présente des symptômes → Conseil 1** | **Aucun symptôme → Conseil 2**

## Conseil 1 : Contacter votre médecin généraliste + test PCR immédiat (ticket) et isolement

*Vous présentez des symptômes du Covid-19.*

*Il est important de vous faire consulter par un médecin. Vous devrez prendre contact, par téléphone, avec votre médecin généraliste.*

*Nous vous enverrons un code par SMS que votre médecin utilisera pour vous prescrire un test de dépistage du Covid-19.*

*Information pour l'agent : Il est important de noter également le numéro de registre national afin que le médecin puisse vérifier l'identité de la personne lors du test.*

*Pour stopper cette épidémie, nous devons nous assurer que la maladie se répande le moins possible.*

*C'est pourquoi nous vous demandons de rester à domicile jusqu'à ce que votre médecin vous communique les résultats du test.*

*Votre médecin généraliste vous donnera de plus amples informations sur la poursuite de l'isolement à domicile en fonction des résultats de votre test".*

**→ 6**

## Conseil 2 : test PCR le 12e jour + isolement pendant 14 jours + la personne surveille ses symptômes pendant 14 jours

*"Vous avez été en contact avec une personne diagnostiquée positive au Covid-19 et vous êtes un professionnel en contact étroit et régulier avec une population fragile.*

*Pour stopper cette épidémie, nous devons nous assurer que la maladie se répande le moins possible.*

*C'est pourquoi nous demandons à toute personne ayant été en contact étroit avec une personne diagnostiquée positive de rester chez elle pendant 14 jours après le dernier contact avec la personne malade. Pour les personnes exerçant une profession essentielle, comme les soignants, le travail est exceptionnellement autorisé s'il est nécessaire pour assurer la continuité des soins. Si vous pensez que cela s'applique à vous, vous devez contacter votre employeur et le médecin du travail.*

*Nous vous enverrons un certificat de quarantaine.*

*Le certificat de quarantaine vous sera envoyé par courrier électronique et/ou via votre eBox. Pouvez-vous me donner votre adresse électronique et votre numéro de registre national pour que nous puissions vous envoyer ce certificat ? La période d'isolement exacte sera mentionnée dans ce certificat de quarantaine.*

*Information pour l'agent :*

- *Complétez l'adresse e-mail et le numéro de registre national. (Si la personne n'a pas d'adresse e-mail, le certificat sera envoyé à l'eBox.).*
- *Expliquez à la personne que l'adresse e-mail est requise pour envoyer le certificat de quarantaine. Le numéro de registre national est requis pour demander le code PCR et envoyer le certificat de quarantaine vers l'eBox.*

*FAQ pour l'agent :*

- *FAQ 1: Je n'ai pas d'adresse e-mail ?*
  *Le document vous sera envoyé via votre eBox.*
- *FAQ 2 : Qu'est-ce qu'une eBox ?*
  *My e-box est un environnement sécurisé où vous pouvez trouver tous vos documents gouvernementaux. L'URL est myebox.be/fr. Pour accéder à votre eBox, vous devez vous connecter avec votre eID ou vos clés numériques. Les différentes méthodes de connexion sont expliquées sur le site.*
- *FAQ 3 : Qu'est-ce qu'un numéro de registre national ?*
  *Ce numéro est au dos de votre carte d'identité et se compose de 11 numéros (les 6 premiers chiffres sont votre date de naissance). Le numéro de registre national est nécessaire pour pouvoir envoyer ce certificat à votre eBox.*

*Étant donné que vous êtes en contact avec une population fragile dans le cadre de votre travail, nous vous demandons également de vous soumettre à un test de dépistage du Covid-19 11 à 13 jours après le dernier contact avec un cas Covid positif. Nous vous enverrons un code par SMS que votre médecin utilisera pour vous prescrire un test de dépistage du Covid-19. Contactez ensuite votre médecin pour vous faire tester.*

*Information pour l'agent :*
*Si la personne de contact ne peut pas recevoir de SMS, dictez-lui le code.*

*Vous devez appliquer les mesures d'hygiène de base et éviter les contacts sociaux inutiles.*

*Information pour l'agent :*
*Demandez spontanément si la personne a des questions sur les mesures d'isolation et d'hygiène.*

*Il est également important que vous surveilliez votre état de santé pour détecter les symptômes du Covid-19. Notre centre de suivi des contacts vous appellera tous les 3 jours pour suivre l'apparition des symptômes du Covid-19. Dès que vous présentez des symptômes, il est important de consulter un médecin qui pourra prendre en charge votre problème de santé et vous prescrire le test de dépistage COVID19 si nécessaire."*

*Si au cours des appels de suivi de votre état de santé vous présentez des symptômes, vous recevrez un nouveau code SMS que vous communiquerez au médecin que vous avez ou que vous allez consulter.*

→ 6

## Conseil 3 : isolement pendant 14 jours + la personne surveille ses symptômes

*"Vous avez été en contact étroit avec une personne diagnostiquée positive au Covid-19, mais vous ne présentez pas de symptômes pour le moment. Pour stopper cette épidémie, nous devons nous assurer que la maladie se répande le moins possible. À cette fin, toute personne ayant été en contact étroit avec une personne diagnostiquée positive doit rester chez elle pendant 14 jours après le dernier contact avec le malade.*

*Nous vous enverrons un certificat de quarantaine.*

*Le certificat de quarantaine vous sera envoyé par courrier électronique et/ou via votre eBox. Pouvez-vous me donner votre adresse électronique et votre numéro de registre national pour que nous puissions vous envoyer ce certificat ? La période d'isolement exacte sera mentionnée dans ce certificat de quarantaine.*

> *Information pour l'agent :*
> *Complétez l'adresse e-mail et le numéro de registre national. (Si la personne n'a pas d'adresse e-mail, le certificat sera envoyé à l'eBox.)*

*Vous devrez surveiller vos symptômes comme la fièvre, la toux ou les difficultés respiratoires. Mesurez votre température deux fois par jour pendant les 14 jours suivants. Si vous développez des symptômes du Covid-19, contactez votre médecin généraliste par téléphone."*

*Tant que vous n'avez pas de signes de la maladie, il n'est pas utile de vous faire dépister au Covid-19. En effet, le développement de la maladie peut prendre jusqu'à 14 jours. Si vous vous faites dépister au cours de cette période, vous pouvez toujours tomber malade par la suite. Un test n'offre donc aucune certitude. C'est la raison pour laquelle il vous faut rester à la maison pendant 14 jours, c'est-à-dire la période pendant laquelle la maladie peut se développer »*

> *Information pour l'agent :*
> *Demandez spontanément si la personne a des questions sur les mesures d'isolement et d'hygiène.*

→ 6

6 ***"Nous vous souhaitons une agréable journée. Pour toute question médicale, vous pouvez bien sûr toujours contacter votre médecin de famille. Pour toute autre question, vous pouvez surfer sur le site web www.info-coronavirus.be."***

Fin de l'appel

# Conseils pour les contacts à faible risque

**1** *"Bonjour madame/monsieur, ici ... (nom de l'appelant), du centre de contact de tracing pour le Covid-19. Puis-je parler à ... (nom du patient) ?"*

**Personne en ligne → 2.a** | **Ligne non répondue → 2.b**

**2a** *"Je m'appelle... (nom de l'appelant) et je travaille pour le centre de suivi des cas Covid-19. Le traitement de vos données à caractère personnel relève de la compétence de l'Agentschap Zorg en Gezondheid/ AVIQ/COCOM et se fait bien entendu dans le respect de votre vie privée et de la législation applicable. Vous avez été récemment en contact avec une personne diagnostiquée positive au Covid-19. Pouvons-nous parler maintenant de votre état de santé afin que nous puissions vous expliquer comment éviter la propagation du virus ?"*

Collaboration refusée

**Collaboration acceptée → 3**

Ne peut pas poursuivre

Quand pourrions-nous vous rappeler ?
**Reprogrammer**

Puis-je vous rappeler à ce numéro ?
**Introduisez le numéro de téléphone**

**Stop**

**2b** Dans le cas d'un répondeur : "*C'est le centre de suivi des cas de Covid-19 qui a tenté de vous joindre, nous vous rappellerons plus tard*".
L'appel est automatiquement replanifié par le système → STOP

**3** *"Nous souhaitons vous informer des mesures correctes à appliquer pour éviter la propagation de la maladie. Pour cela, nous devons vous poser quelques questions afin de vous donner les conseils adéquats. Voulez-vous réagir avent que nous poursuivions ?"*

> *Si la personne a des questions, répondez-y.*
> *La durée de l'isolement est de 14 jours après le dernier contact avec le malade.*

**4** *"Avez-vous présenté des symptômes du Covid-19, la maladie causée par le coronavirus ?"*
*Les symptômes sont :*

- *Fièvre (oui/non)*
- *Toux (oui/non)*
- *Mal de gorge (oui/non)*
- *Difficultés respiratoires (oui/non)*
- *Écoulement nasal (oui/non)*
- *Perte de l'odorat ou de goût (oui/non)*
- *Maux de tête (oui/non)*
- *Douleurs articulaires ou musculaires (oui/non)*
- *Diarrhée (oui/non)*

**Présente des symptômes → Conseil 1** | **Aucun symptôme → Conseil 2**

## Conseil 1 : Contacter votre médecin généraliste + test PCR immédiat (ticket) et isolement

*"Vous présentez des symptômes du Covid-19.*

*Il est important de vous faire examiner par un médecin. Vous devrez prendre contact, par téléphone, avec votre médecin généraliste.*

*Nous vous enverrons un code par SMS que votre médecin utilisera pour vous prescrire un test de dépistage du Covid-19*

*Pour stopper cette épidémie, nous devons nous assurer que la maladie se répand le moins possible.*

*C'est pourquoi nous vous demandons de rester à domicile jusqu'à ce que votre médecin vous communique les résultats du test.*

*Votre médecin généraliste vous donnera de plus amples informations sur la poursuite de l'isolement à domicile en fonction des résultats de votre test."*

→ 5

## Conseil 2 : distanciation sociale + la personne surveille ses symptômes pendant 14 jours

*Vous avez été en contact avec une personne diagnostiquée positive au Covid-19, mais vous ne présentez pas de symptômes du Covid-19.*

*Pour stopper cette épidémie, la distanciation sociale doit être strictement respectée pendant 14 jours. Limitez donc vos contacts sociaux, respectez les mesures d'hygiène et portez des masques en tissu à l'extérieur (à l'école/au travail, dans les magasins...).*

*Vous devrez surveiller vos symptômes pendant 14 jours. En cas de fièvre ou d'autres symptômes du Covid-19, téléphonez à votre médecin.*

*Information pour l'agent: demandez spontanément si la personne connaît les mesures d'hygiène. Voir FAQ contacts à faible risque.*

→ 5

5 *Nous vous souhaitons une agréable journée. Pour toute question médicale, vous pouvez bien sûr toujours contacter votre médecin de famille. Pour toute autre question, vous pouvez surfer sur le site web www.info-coronavirus.be ·"*

Fin de l’appel

**1** *"Cher monsieur/Chère madame, ici ... (nom de l'appelant), du centre de suivi des cas Covid-19. Puis-je parler à ..... (nom du patient) ? Puis-je parler à ..... (nom du patient) / êtes-vous le parent/tuteur de (nom du patient) ?*

**Personne en ligne → 2.a** | **Répondeur → 2.b**

**2a** *"Je m'appelle... (nom de l'appelant) et je travaille pour le centre de suivi des cas Covid-19. Le traitement de vos données à caractère personnel relève de la compétence de l'Agentschap Zorg en Gezondheid/AVIQ/COCOM et se fait bien entendu dans le respect de votre vie privée et de la législation applicable. Nous vous rappelons pour vous poser quelques questions supplémentaires au sujet du test Covid-19 pour lequel nous vous avons envoyé un SMS la dernière fois. Cela vous convient-il maintenant ?"*

Remplissez le formulaire :
*Collaboration refusée*

**Collaboration acceptés → 3**

*Vous n'êtes pas disponible ou vous souhaitez d'abord consulter le médecin ?*

*Quand pourrions-nous vous rappeler ?*
**Replanifier cet entretien**

*Puis-je vous rappeler à ce numéro ?*
**Replanifier cet entretien**

**2b** *Reprogrammez*

**3** *"Nous vous avons récemment appelé parce que vous avez été en contact avec une personne diagnostiquée positive au coronavirus. Lors de notre dernier entretien, nous vous avions envoyé un SMS pour le test Covid-19. Avez-vous entretemps consulté un médecin pour une évaluation de vos symptômes ?"*

*Information pour l'agent : cette personne peut être :*
*1) un contact présentant des symptômes qui auraient dû être testés directement ou ;*
*2) un contact à haut risque qui entretient des relations professionnelles avec une population fragile et qui devait passer un test de contrôle après 12 jours d'isolement.*

Remplissez le formulaire :

**Oui → 4a** | **Non → 4b**

**4a** *"Votre médecin vous a-t-il soumis à un test de dépistage du coronavirus ?"*

Remplissez le formulaire :

**Oui → 5a** | **Non → 5b**

**4b** *"L'un des aspects fondamentaux pour stopper cette épidémie est de s'assurer que la maladie se répande le moins possible. Nous vous avons récemment demandé de contacter un médecin pour effectuer une évaluation. Pouvons-nous nous permettre de vous rappeler de contacter votre médecin de famille ?"*

*Information pour l'agent : certaines de ces personnes peuvent être des professionnels qui ont déjà été en isolement pendant 2 semaines !*
*Donc, pas d'information systématique à propos des autres mesures de prévention de la maladie.*

Remplissez le formulaire : visite du docteur refusée Oui/Non/Inconnu
→ Si le contact s'oppose/refuse, aucune discussion n'a commencé.

**→ 6**

**5a** *"Merci pour votre collaboration dans la prévention de la propagation du virus. Votre médecin de famille recevra bientôt les résultats du test et vous informera des autres mesures préventives à suivre."*

**→ 6**

**5b** *"Merci pour votre collaboration dans la prévention de la propagation du virus."*

**→ 6**

**6** *"Nous vous souhaitons une agréable journée. Pour toute question médicale, vous pouvez bien sûr toujours contacter votre médecin de famille. Pour toute autre question, vous pouvez consulter le site www.info-coronavirus.be."*

Fin de l'appel

**1** ***"Cher monsieur/Chère madame, ici ... (nom de l'appelant), du centre de suivi des contacts pour le COVID-19. Puis-je parler à ..... (nom du patient) ?"***

**Personne en ligne → 2.a** | **Répondeur → 2.b**

**2a** ***"Je m'appelle... (nom de l'appelant) et je travaille pour le centre de suivi des contacts pour le Covid-19. Le traitement de vos données à caractère personnel relève de la compétence de l'Agentschap Zorg en Gezondheid/AVIQ/COCOM et se fait bien entendu dans le respect de votre vie privée et de la législation applicable.***
***Lors de notre précédente conversation, nous avons convenu que nous vous contacterions après trois jours pour surveiller votre santé.***
***Pouvons-nous parler maintenant de votre état de santé ?"***

Remplissez le formulaire : Collaboration refusée

**Collaboration acceptée → 3**

Ne peut pas poursuivre

Quand pourrions-nous vous rappeler ?

Reprogrammer

Puis-je vous rappeler à ce numéro ?

Introduisez le numéro de téléphone

Stop

**2b** Reprogrammer

**3** ***"Au cours des 3 derniers jours, avez-vous eu un des symptômes suivants pouvant indiquer la présence du Covid-19, la maladie causée par le coronavirus ?"***
Identifiez si la personne présente les symptômes suivants.
Remplissez le formulaire avec les symptômes :

- ***Fièvre (oui/non)***
- ***Toux (oui/non)***
- ***Mal de gorge (oui/non)***
- ***Difficultés respiratoires (oui/non)***
- ***Écoulement nasal (oui/non)***
- ***Perte de l'odorat et de goût (oui/non)***
- ***Maux de tête (oui/non)***
- ***Douleurs articulaires ou musculaires (oui/non)***
- ***Diarrhée (oui/non)***

**Oui → 4a** | **Non → 4b**

**4a** ***"Avez-vous consulté un médecin ?"***

Remplissez le formulaire :

**Oui → 5a** | **Non → Conseil 1**

**4b** ***"Merci pour votre collaboration dans la prévention de la propagation du virus."***

**→7**

Conseil 1 : Contacter votre médecin généraliste + test PCR immédiat (ticket) et isolement

*"Vous présentez des symptômes qui pourraient être liés au diagnostic du Covid-19.*
*Il est important de consulter un médecin qui pourra prendre en charge votre problème de santé et vous prescrire le test de dépistage COVID19 si nécessaire.*

*Nous vous enverrons également un code SMS avec un code que votre médecin utilisera pour vous prescrire un test de dépistage de Covid-19 si nécessaire.*

*Information pour l'agent :*
*Le numéro de registre national est requis pour demander le code PCR.*
*Le code PCR peut également être dicté.*

*Pour rappel, l'un des aspects fondamentaux pour stopper cette épidémie est de s'assurer que la maladie se répande le moins possible. L'un des moyens d'y parvenir est de rester chez vous jusqu'à ce que votre médecin de famille vous communique les résultats du test. Votre médecin de famille vous informera de la poursuite de votre isolement en fonction des résultats de votre test."*

**→ 6c**

**5a** ***"Votre médecin vous a-t-il déjà soumis à un test de dépistage du coronavirus ?"***

Remplissez le formulaire :

**Oui → 6a** | **Non → 6b**

**6a** ***”Merci pour votre collaboration dans la prévention de la propagation du virus. Votre médecin de famille recevra bientôt les résultats du test et vous informera des autres mesures préventives à suivre.”***

**→7**

**6b** ***”Merci pour votre collaboration dans la prévention de la propagation du virus.“***

**→7**

**6c** ***”Merci pour votre collaboration”***

**→7**

**7** ***“Nous vous souhaitons bonne chance. Pour toute question médicale, vous pouvez bien sûr toujours contacter votre médecin de famille. Pour toute autre question, vous pouvez consulter le site www.info-coronavirus.be.”***

Fin de l’appel