

Madame Christie MORREALE

LA VICE-PRÉSIDENTE
MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION,
DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE,
DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES

***A l'attention des Services d'Aide aux
Familles et aux Aînés***

**Objet : Mesures à adopter dans le cadre de la Covid-19 au sein des
Services d'Aide aux Familles et aux Aînés**

La COVID-19 est très présente dans la population et il est important de rappeler les mesures afin d'éviter les contaminations.

Les services d'aide à domicile constituent la première ligne d'aide apportée aux familles et aux personnes âgées. Ils doivent donc rester accessibles aux bénéficiaires. Il est indispensable que la première ligne assure un service minimum pour les personnes les plus fragiles. Ils contribuent à leur niveau au désengorgement nécessaire des hôpitaux et des urgences.

Les présentes mesures s'appliquent à tous les membres du personnel des SAFA (AF, AMS, GAD, GEM, GR, AS, ouvriers polyvalents...).

Un point de contact central sous forme d'adresse mail est mis à votre disposition afin de répondre à toutes vos questions : **safa@aviq.be**

→ Voici l'adresse où vous trouverez la circulaire : <https://covid.aviq.be/fr/accueil-professionnels>

L'AVIQ peut uniquement agir sur l'application de la législation SAFA, les questions relatives à la situation du personnel relèvent quant à elles de la CPPT ou de l'organe de concertation ad hoc. Le comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT) ou la délégation syndicale (DS) sera informé et concerté en ce qui concerne le volet relatif aux conditions de travail, et ce dans le cadre de leurs missions. Cette concertation doit permettre une mise en œuvre efficiente sur le terrain. Cette circulaire abroge la FAQ du 25 août 2020.

Préambule : lexique

Quarantaine :

Tous les contacts à haut risque asymptomatiques (y compris les voyageurs revenant d'une zone rouge) doivent être mis en quarantaine le plus rapidement possible, pour une période maximale de 10 jours, à compter à partir du lendemain du jour du dernier contact à haut risque ou du dernier jour passé en zone rouge. La quarantaine peut être levée plus tôt sur base d'un résultat de test PCR négatif, test effectué au plus tôt le septième jour après le jour de la dernière exposition.

Isolement :

L'isolement est d'une durée de 7 jours et il est d'application chez les personnes qui, soit sont malades, soit sont asymptomatiques mais chez lesquelles on a prouvé qu'elles sont positives au covid.

Contact à haut risque :

Contact cumulatif d'**au moins 15 minutes** à une **distance de < 1,5 m**, face à face, **sans port du masque adéquat** par une des deux personnes.

Mesures préventives de base

Chaque service veillera à faire respecter **les gestes barrières et d'hygiène** :

- Se laver régulièrement les mains avec de l'eau et du savon ou, à défaut, si pas de point d'eau disponible, du gel hydro alcoolique fourni par l'employeur ;
- Après lavage des mains, les sécher avec des serviettes en papier ou un linge propre (à usage unique), jeter les serviettes en papier ou le linge utilisé (selon les cas) dans une poubelle à couvercle ;
- Porter un masque en permanence durant les heures de travail et rappeler aux bénéficiaires l'importance du port du masque en leur présence ;
- En expliquant la raison de ce comportement, supprimer les contacts rapprochés (se donner la main, s'embrasser...) ;
- Eviter de se toucher le nez, les yeux, la bouche. Si nécessaire appliquer strictement le lavage des mains avant et après le contact ;
- Garder dans la mesure du possible une distance interpersonnelle de 1m50 au minimum ;
- Utiliser toujours des mouchoirs en papier à usage unique : il convient de le jeter directement après usage dans une poubelle fermée (toujours bien se laver les mains après l'utilisation de mouchoir) ;
- En l'absence de mouchoir, éternuer ou tousser dans le pli du coude puis se laver les mains avec de l'eau et du savon liquide ;
- Ventiler la pièce régulièrement. En cas de visite à domicile, il est conseillé de ventiler au moment de l'arrivée au domicile pour diminuer l'éventuelle charge virale dans les lieux confinés.

I. Prestations auprès des bénéficiaires

Le principe est l'ouverture et l'accessibilité des services. La continuité de l'aide aux personnes doit au maximum être assurée.

En termes de continuité des services :

- Il est obligatoire d'assurer la continuité de l'aide auprès des plus fragiles tout en maintenant des conditions qui permettent de limiter l'épidémie ;
- Une analyse systématique de la pertinence de maintenir les prestations sera réalisée par l'AS et l'AF en tenant compte des spécificités de chaque bénéficiaire et des directives visant à accompagner les bénéficiaires Covid positif ou avec une suspicion de coronavirus, à domicile sauf si le médecin généraliste décide d'une hospitalisation.

- Pour les assistants sociaux, les contacts par téléphone peuvent être privilégiés en tenant compte de l'état du bénéficiaire. Ils peuvent être une bonne alternative pour les bénéficiaires dont la situation n'est pas grave ou moins grave. Néanmoins, il est indispensable de veiller à une continuité de l'aide et de la prise en charge nécessaire.
- En cas de bénéficiaires (vraisemblablement) contaminés, nous conseillons de planifier la prise en charge de ces personnes en fin de tournée quotidienne et d'appliquer la procédure ad hoc (voir détails au chapitre III. Mesures à l'égard des bénéficiaires)
- Une solidarité peut également s'organiser entre les services et les secteurs. Les services qui ont des compétences spécifiques dans certains domaines peuvent proposer leur aide auprès d'autres opérateurs et ce, dans le respect des cadres légaux, uniquement après concertation locale et consensus, comme, par exemple, des AMS ont proposé leur aide dans les maisons de repos et maisons de repos et de soins.
- Si vous constatez que le taux de présence du personnel ne permet pas d'assurer le service, il vous est possible de prendre contact avec la plateforme solidaire : **solidaire.aviq.be**. Le **FOREM** peut également vous assister dans la recherche de personnel.

En termes d'organisation du travail :

- Le risque de transmission est lié à une combinaison de facteurs qu'il faut tenter de contrôler : durée du contact, densité de personnes dans la pièce, ventilation des lieux, port du masque, usage de la parole, exercice physique. Une analyse de ces différents paramètres doit permettre de minimiser les risques autant que possible ;
- En raison de la crise sanitaire actuelle, il est recommandé que le travail soit, **si possible**, effectué en silos (les mêmes bénéficiaires en contact avec le même personnel).
- Les membres du personnel présentant des symptômes de COVID-19 respectent les procédures relatives aux personnes symptomatiques, en se mettant en isolement. Si les symptômes apparaissent en cours de journée, ils quittent immédiatement leur service après en avoir informé leur responsable. Ils contactent leur médecin traitant.
- Lors de la reprise d'une aide chez un bénéficiaire chez qui les prestations avaient été stoppées durant un certain temps, le travailleur social prendra a minima un contact téléphonique avec le bénéficiaire ou son représentant. Il analysera la pertinence de faire une visite préalable à la reprise de l'aide. Si le travailleur social ne le juge pas utile, le travailleur de terrain pourra reprendre les prestations mais alertera le travailleur social s'il constate la moindre difficulté.
- La visite à domicile pour toute nouvelle demande est obligatoire, ces visites restent primordiales avant d'envoyer des prestataires et ce afin de bien analyser les besoins et les éventuels dangers de la situation. Ces visites seront réalisées si les travailleurs sociaux disposent du matériel de protection individuelle adéquat.
En cas de présence d'autres personnes non professionnelles au sein du domicile, l'AF invitera ces personnes à sortir du domicile, ou à tout le moins d'occuper d'autres pièces au sein du domicile que celles utilisées pour la prestation, et, si des difficultés sont rencontrées, elle remontera la situation à l'AS qui appréciera l'opportunité de continuer la prestation.

- **Les sorties avec le bénéficiaire :**

Le service continue à faire analyser les diverses demandes de sortie, au cas par cas, par l'assistant social, au regard des mesures du fédéral en termes de mobilité et d'accès aux commerces ainsi qu'en tenant compte de la circulation du virus dans la commune. A cet égard, il est recommandé de consulter le site de Sciensano pour identifier la situation de chaque commune. <https://datastudio.google.com/embed/reporting/c14a5cfc-cab7-4812-848c-0369173148ab/page/giyUB>

L'utilisation du véhicule personnel des travailleurs SAFA est autorisée si le travailleur l'accepte et si les mesures de prévention (masque, distanciation, ...) et d'hygiène (protections et/ou désinfections) sont respectées. Les procédures relatives à l'utilisation du véhicule personnel sont définies en service sur base des recommandations des conseillers en prévention et conformément aux procédures de Sciensano. Dans le contexte de l'épidémie, le temps de désinfection du véhicule privé est comptabilisé dans le temps de prestation prévue auprès du bénéficiaire à charge du financement de l'AVIQ.

Les sorties pour la « mobilisation » des bénéficiaire (promenades) peuvent se faire à condition qu'il soit possible d'assurer les règles de sécurité sanitaire (cf. recommandations Sciensano et décisions du CPPT d'entreprise).

En termes de travail social :

En cas de retard et d'accumulation des enquêtes de révision suite à la période de confinement et/ou à la surcharge liées aux autres tâches du travailleur social (multiplication des réunions par exemple), il est autorisé de les réaliser à distance et/ou de ne pas toutes les faire cette année.

La volonté est de favoriser la réalisation des activités et d'éviter un report de charge de travail sur les mois suivants ou l'année prochaine.

Néanmoins, en cas de retard et d'accumulation des visites de révision suite à la crise, les services peuvent prioriser celles-ci comme suit :

1. Les révisions dites « complexes » (nécessitant une révision du plan d'aide par exemple) sont prioritaires ;
2. Les révisions pour lesquelles seuls les barèmes doivent être revus sont à réaliser dès que possible et peuvent exceptionnellement se faire par téléphone ;
3. Les révisions dites « simples » (sans modification de plan d'aide ni des barèmes) bénéficient, si besoin, d'une souplesse exceptionnelle d'un an accordée par l'AViQ (à date anniversaire du dossier).

La mesure de non-signature des documents (F54, enquête sociale...) par le bénéficiaire est maintenue jusqu'à nouvel ordre afin d'éviter tout échange de document entre personnes. Si l'échange de documents entre personnes est indispensable, il convient de respecter l'hygiène des mains.

Il est conseillé que le prestataire indique une mention sur le document de type « non-signature – Covid 19 »)

II. Mesures à l'égard des travailleurs

Nous vous invitons à suivre l'évolution de ces mesures sur le site de Sciensano et à prendre en considération les communications de l'AVIQ par rapport à la stratégie de testing et de tracing.

- **Procédure « contact »** : https://covid-19.sciensano.be/sites/default/files/Covid19/COVID-19_procedure_contact_FR.pdf
- **Définition des cas** : https://covid-19.sciensano.be/sites/default/files/Covid19/COVID-19_Case%20definition_Testing_FR.pdf
- **Page « Testing et tracing » de l'AVIQ** : <https://covid.aviq.be/fr/la-boite-outils#testing-et-tracing>
- **AVIQ : Cellule de surveillance des maladies infectieuses**
Surveillance.santé@aviq.be
071/33.77.77.

III. Mesures à l'égard des bénéficiaires

Il est important de sensibiliser le bénéficiaire et son entourage au fait de prévenir le service en cas d'infection au covid et au risque potentiel de transmission du virus, c'est un enjeu de santé publique.

Si le bénéficiaire développe des symptômes suspects d'infection COVID-19, il est demandé au bénéficiaire ou à la famille de :

- Entrer immédiatement en contact avec le médecin traitant qui prendra les mesures qu'il estime nécessaire, en ce compris la réalisation d'un test ;
- Prévenir immédiatement le service d'aide à domicile.

Si un bénéficiaire est positif au COVID 19, l'attitude à adopter est la suivante :

- Le travailleur, avec l'AS, doit évaluer si les aides sont indispensables ou si elles peuvent être reportées. La nécessité de l'aide doit être discutée avec le médecin généraliste et/ou l'infirmier à domicile/ l'assistant social. 7 jours sur 7.
- Si une aide indispensable doit être réalisée, le prestataire doit porter les protections adéquates
- Si la visite est indispensable, planifiez-la chez ce bénéficiaire à la fin de votre journée, comme dernier(s) bénéficiaire(s) que vous voyez.
 - Se tenir au maximum éloigné du bénéficiaire ;

- S'il n'en n'a pas, donner un masque chirurgical au bénéficiaire, qu'il devra porter dès que le travailleur commence son service à son domicile ;
 - Porter un masque chirurgical, des gants et une surblouse durant la prestation ;
 - Se laver les mains avant et après la prestation avec du savon ou utiliser une solution hydroalcoolique ;
 - Changer de gants et de tablier/surblouse après la visite chez ce patient et, juste après, se laver les mains avec du savon ou utiliser une solution hydroalcoolique ;
 - Se changer en arrivant chez soi.
 - Nettoyer vos vêtements de travail tous les jours à 60°C.
- Le service d'aide établira la liste des travailleurs ayant été en contact avec la personne positive afin qu'elles puissent, en **cas de contact à haut risque**, être mises en quarantaine et suivre les procédures de testing - tracing. Les informations ainsi détenues seront détruites, 14 jours après le contact. Il s'agit de répondre aux obligations en matière de santé publique, lesquelles sont d'ordre public.

IV. Gestion et utilisation des EPI

Pour rappel, il a été demandé aux services de disposer d'un stock suffisant de matériel de protection individuelle permettant d'avoir en continu trois mois de réserve devant soi et ce, pour l'ensemble de leurs travailleurs. La "Charte sur la continuité des stages en milieu hospitalier et extrahospitalier dans le cadre de la pandémie Covid-19" impose au lieu de stage de fournir des EPI aux stagiaires + enseignants qui assurent un encadrement en présentiel (visite de stage).

Le port du masque est obligatoire lors des prestations au domicile des bénéficiaires et pour tout déplacement au sein des bureaux du service d'aide à domicile.

Il est demandé aux services de disposer de masques chirurgicaux en quantité suffisante pour l'ensemble du personnel du service. Le travailleur porte un masque chirurgical pour chaque visite chez un bénéficiaire. Si un masque chirurgical n'est pas disponible, il peut exceptionnellement être remplacé par un masque en tissus sauf pour les situations suivantes :

- S'il s'agit de la prise en charge d'un patient confirmé ou possible COVID-19.
- Pour des situations ou des actions spécifiques où le port du masque était déjà nécessaire.
- Lors du retour au travail, après l'isolement du domicile en raison d'une infection COVID-19, jusqu'à la disparition complète des symptômes ET au moins 14 jours après l'apparition des symptômes.

Si le port de masque n'est requis que pendant un temps limité, le masque chirurgical ou FFP2 peut être gardé à l'abri de toute contamination (par exemple, dans une enveloppe individualisée en papier ou dans un bac personnalisé lavable, mais jamais dans la poche) et réutilisé, pour une durée cumulative de 8h s'il n'est ni souillé, ni sali.

En date du 03 décembre 2020, une note du RMG en réponse au RAG rappelle bien que le masque devait être retiré immédiatement s'il était visiblement souillé ou endommagé. Il convient dès lors que les travailleuses aient la possibilité de changer le masque si ce dernier est sale, endommagé ou mouillé. Il faut donc prévoir plus d'un masque en moyenne par journée de travail, au minimum deux par jour.

Chaque manipulation du masque doit se faire dans les règles ; lavage des mains avant et après la manipulation.

L'usage des gants est recommandé en cas de contact avec les fluides corporels. Cette recommandation est standard et n'est pas modifiée par la COVID-19. Les gants doivent être jetés dans une poubelle fermée après chaque utilisation. Il ne faut jamais garder les mêmes gants toute la journée. Si vous gardez les mêmes gants toute la journée, vous risquez de propager le virus. Le virus est très résistant sur les surfaces lisses. Les gants peuvent procurer un faux sentiment de sécurité. Un lavage irréprochable des mains est, pour ces raisons, primordial. Pour la COVID-19, le lavage des mains est suffisant. Pour cette raison les indications pour l'utilisation des gants ne sont pas modifiées par la situation actuelle mais la prudence dans leur manipulation doit être accrue. Dans tous les cas, il faut toujours mettre une paire de gants propres avant un soin qui le nécessitent et les enlever après. Avant d'enfiler des gants propres, il faut pratiquer une hygiène des mains (à l'eau et au savon ou au gel hydroalcoolique). Il faut aussi le faire après avoir retiré une paire de gants !

Pour les situations COVID, les surblouses jetables ou non jetables sont fournies en suffisance par l'employeur afin que les prestataires ne deviennent pas des vecteurs de contamination.

Les services veillent en permanence à s'assurer, via des outils clairs, de l'information et de la formation, que le personnel soit en capacité, de manière pratique, d'utiliser, de mettre, de retirer, d'éliminer et de désinfecter le matériel mis à sa disposition.

V. Réunions et formations

Dans le cadre de réunions, de formations ou d'intervisions/supervisions, privilégier l'utilisation de moyens numériques. Les réunions d'équipe seront organisées autant **que possible** et dans le respect des mesures sanitaires, en appliquant les principes de la distanciation physique : uniquement les personnes nécessaires avec distance et port d'un masque chirurgical ou en tissu y compris pendant les prises de parole. Veillez à une bonne ventilation des lieux.

Les réunions et formations doivent être organisées dans le respect des dernières mesures du Comité de concertation, relayées par Sciensano, qui renvoie toujours au guide du CNT au sein duquel il est recommandé qu'en cas de réunions, les règles relatives à la distanciation physique et aux mesures d'hygiène soient respectées.

Afin de garantir un accueil optimal des nouveaux travailleurs et des stagiaires il est permis de :

- Organiser autrement le tutorat dans les services en cas de refus des bénéficiaires d'accueillir plusieurs personnes chez eux. Auquel cas les heures de tutorat (alors organisée au sein du service) peuvent être intégrées dans les heures de formation subventionnées ;
- Faire profiter les nouveaux engagés d'heures d'information/formation (individuelle ou collective) liées à la crise (notamment sur les mesures de protection sanitaire) qui pourront être intégrées aux heures de formation subventionnées.

VI. Spécificité dans les encodages

- **Suivis psychologiques** : Les suivis psychologiques individuels ou collectifs de travailleurs organisés dans le cadre de la crise COVID19 peuvent être repris comme formations. Pour identifier des prestataires psychologiques, nous vous renvoyons à www.trouverdusoutien.be
- **Encodage des non-prestations liées à la crise COVID dans le F54/E54** : Toutes ces heures doivent être attribuées au bénéficiaire « coronavirus » (cf. Note AviQ d'instructions relatives à l'immunisation des subventions)
- **Le certificat de quarantaine** : Les certificats médicaux liés au COVID et hors activation du chômage peuvent être encodés dans les heures « Corona » jusqu'au 31 mars 2021

Sachant pouvoir compter sur votre totale implication face à la situation complexe que vous gérez, de manière professionnelle et humaine, je vous prie d'agréer, Mesdames, Messieurs, l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Christie MORREALE