

## **OPÉRATIONNALISATION TRACING VIA CALL CENTER AVIQ/COCOM, EN COLLABORATION AVEC LES SPSE ET CPMS-WBE ACTUALISATION 25/11/21**

Cette procédure vise à expliciter le rôle de chacun dans le suivi de gestion de cas COVID-19 par les call centers de la Cocom et de l'AVIQ en collaboration avec les SPSE et CPMS-WBE de la fédération Wallonie Bruxelles, et s'applique pour l'ensemble des niveaux d'enseignement (maternel – primaire – secondaire – supérieur, à l'exception des universités). Les mesures décidées au niveau interfédéral restent d'application telles que publiées sur le site de Sciensano.

### **PRÉALABLE : RAPPEL DES MESURES**

- Pour rappel, en maternelle et en primaire :
  - Lorsqu'un enfant est positif au COVID-19 au sein d'une classe, tous les élèves et le personnel encadrant/les enseignants sont considérés comme à faible risque, il n'y a pas d'identification de contact à haut risque.
  - Lorsqu'un membre du personnel encadrant est positif :
    - En maternelle : les enfants sont considérés comme contact à haut risque
    - En primaire : au vu du port du masque et de la distance entre l'enseignant et les élèves, ceux-ci devraient être bas risque.
  - Les enfants de moins de 12 ans qui sont identifiés comme contact à haut risque doivent être testés le plus rapidement possible, puis le 7<sup>ème</sup> jour du dernier contact à risque. L'enfant peut quitter la quarantaine si le premier test est négatif. Une période de vigilance de 14 jours reste d'application.
- En secondaire et en haute école, une identification des contacts à haut et faible risque est réalisé lors d'un contact avec un cas de COVID-19. Ce sont les mesures pour la population générale, tenant compte du statut vaccinal, qui sont d'application. En cas de contact étroit avec une personne positive au COVID-19 :
  - Si l'élève/étudiant est vacciné : réalisation de deux tests, un le plus rapidement possible et un le 7<sup>ème</sup> jour après le dernier contact à risque. La quarantaine prend fin si le premier test est négatif et une période de vigilance reste d'application durant 14 jours.
  - Si l'élève/étudiant n'est pas ou pas complètement vacciné, réalisation de deux tests, l'un dans 72h après le dernier contact à risque et l'autre le 7<sup>ème</sup> jour. La quarantaine ne prend fin que si le deuxième test est négatif. La période de vigilance se poursuit jusqu'au 14<sup>ème</sup> jour.
- Les contacts à haut risque n'effectuant pas de test doivent rester en quarantaine 10 jours.
- Pour tous les élèves/étudiants, un isolement de 10 jours doit être réalisé si l'un des deux tests est positif.
- Les personnes ayant eu une infection récente (<180 jours) avec certificat de rétablissement, ne doivent pas réaliser de test ni de quarantaine (hors emergency break).
- Toute personne qui présente des symptômes doit réaliser un test de dépistage.

## PROCÉDURE

1. Lorsqu'un cas index est identifié, il est contacté (ou son tuteur légal) par le **call center** afin d'effectuer la recherche de ses contacts à l'aide du script 1A, afin de limiter la propagation du virus dans la population. Cette recherche permet notamment d'identifier les contacts à haut risque qui devront se faire tester et respecter une quarantaine selon les règles en vigueur dans la population générale. Lorsque le call center appelle le cas index pour établir la liste de ses contacts, il établit tous les contacts qu'il a eus dans ses milieux de vie, y compris ceux à l'école. Lorsque l'agent du call center complète le script 1A avec le cas index, les collectivités que le cas a fréquentées sont identifiées. Le script 1B est créé, qui vise à informer le SPSE/CPMS-WBE de la collectivité du cas index.

Une directive additionnelle demandera à l'agent du call center de poser les questions suivantes au cas index :

- Fréquentez-vous l'enseignement francophone ?  
Si NON : alors les contacts scolaires ne sont pas investigués  
Si OUI (question suivante) :
- « Dans quel niveau scolaire êtes-vous ? » (maternel – primaire – secondaire – supérieur non universitaire)
- Pour les cas index en niveau maternel ou primaire : « Avez-vous été informé de la présence d'un cas de covid-19 dans la classe de votre enfant au cours de ces 7 derniers jours ? ». Et ce afin de déterminer s'il est possible de considérer cette situation comme à faible risque pour les contacts qui ont eu lieu au sein de l'école.  
Si la réponse à la question est NON, alors les contacts scolaires ne sont pas investigués.  
Si la réponse est OUI, alors identification des HRC dans tous les milieux, sélection de l'exception « contact à haut risque au sein de la classe pour les enfants de moins de 12 ans ».  
Poursuite et finalisation de l'entretien avec le script 1A et 1B.
- Pour les cas index en niveau secondaire et en Haute Ecole : identification des HRC dans tous les milieux. Poursuite et finalisation de l'entretien avec le script 1A et 1B.

2. Le **call center** par le biais du script 1B enverra les informations concernant le cas index à l'équipe PSE de la collectivité concernée :

- **En région bruxelloise** : via un sharepoint du call center. Une notification concernant les nouveaux cas index est envoyée sur l'adresse mail de référence de l'équipe PSE deux fois par jour. Chaque antenne SPSE/CPMS-WBE a accès uniquement à ses données.

**Share point région bruxelloise** : procédure de connexion suite à la réception du lien par email (la procédure de connexion est complètement expliquée pas à pas sur le site lors de la première connexion) :

1. Cliquer sur le lien reçu
2. Un code à 8 chiffres est envoyé par mail, l'ajouter
3. Une demande d'Authentification via Microsoft authenticator va être demandée, il faut l'ajouter
4. Une fois ajoutée, il suffit de valider l'authentification pour accéder au dossier

Les dossiers sont nommés comme suit :

Code Antenne – Nom PSE

Exemple : 1234 - Service PSE d'Houtsiplou

Les informations à disposition sont les mêmes qu'en région wallonne (voir ci-dessous)

- **En région wallonne** : via une interface sécurisée de l'AVIQ (Plasma). Les équipes PSE, qui reçoivent une notification chaque fois qu'un nouveau cas index est encodé, accèdent à l'interface avec un mot de passe. Chaque antenne SPSE/CPMS-WBE a accès uniquement à ses données.

#### Interface Plasma en Région wallonne : procédure

- Publication par le call center d'un rapport à destination des PSE sur Plasma, ce rapport contiendra les informations suivantes :
  1. le nom des patients index
  2. le prénom des patients index
  3. la date de naissance des patients index
  4. Le NISS des patients index
  5. La date de la réalisation du test
  6. Le nom de l'école
  7. L'adresse de l'implantation scolaire
- Envoi d'un email aux personnes liées au PSE en indiquant qu'un nouveau rapport a été déposé sur la plateforme.
- Les personnes peuvent se connecter avec eid ou itsme sur plasma pour télécharger le rapport.

Les informations qui sont reprises par rapport au cas index sont : le nom, prénom, date de naissance, numéro NISS du cas, la date de réalisation du test, le nom de l'école, et l'adresse de l'implantation scolaire.

3. **L'équipe PSE**, lorsqu'elle prend connaissance du cas index, contacte l'école pour l'en informer et, avec l'aide de l'école, relie l'élève à sa classe afin de maintenir un système de surveillance du nombre de cas au sein des écoles et plus précisément au sein des classes (fichier Excel). Ce relevé permettra également de continuer à transmettre le relevé des cas par niveau à l'ONE afin de maintenir un bulletin épidémiologique hebdomadaire avec les données qui seront collectées.

Les **directions d'écoles** informeront les parents de la présence d'un cas de covid-19 au sein d'une classe et des mesures de surveillance et de protection à suivre durant 14 jours pour les personnes vulnérables (à savoir, ne pas leur rendre visite), par le moyen de communication qu'ils jugeront le plus adapté : via une note dans le journal de classe, un courrier cartable, groupe Whatsapp... : *« il y a un cas positif dans la classe de votre enfant. Veillez, durant 14*

*jours, à surveiller le développement de symptômes et à ne pas rendre visite à des personnes vulnérables, dont les grands-parents »*

Un **emergency brake** est mis en place, qui voit la reprise de la **gestion** des cas de COVID-19, simplifiée, au sein de la collectivité **par les PSE**. En effet, lorsqu'il y a plus de 4 élèves ou 25% d'élèves positifs (en maternelle, les membres du personnel encadrant doivent être pris en compte dans le calcul de l'emergency break) au COVID-19 au sein d'une classe sur une période de 7 jours, déterminée à partir de la date de réalisation du test, l'équipe PSE met en place une fermeture complète de la classe :

- Réalisation d'une quarantaine de 10 jours, quel que soit le statut vaccinal, avec une possibilité d'écourter la quarantaine si un test est réalisé à J7 et qu'il est négatif ;
- La quarantaine doit également être réalisée par les membres du personnel encadrant en maternelle car ils ne portent pas de masque et ne garde pas la distance.
- Les personnes ayant eu une infection récente (<180 jours) doivent également réaliser la quarantaine dans le cadre de l'emergency break mais ils peuvent quitter la quarantaine à J8 sans réaliser de test ;
- La période de vigilance reste de 14 jours (mesure de protection pour les personnes vulnérables).

La classe est définie comme la classe principale (= selon les modalités d'organisation de l'école), notamment en secondaire. Pour les classes dans le spécialisé, qui ne comportent que très peu d'élèves (moins de 10 élèves), l'équipe PSE peut adapter le taux de l'emergency break qui pourrait être atteint très rapidement, s'il le juge nécessaire sur le plan sanitaire.

A cette fin, une lettre signée par l'équipe PSE est transmise aux parents en collaboration avec les directions d'écoles. La durée de la quarantaine est calculée à partir du premier jour de la fermeture de la classe. **Le nom de l'établissement scolaire** (pas l'implantation) **doit être noté en haut du courrier.**

**En région bruxelloise :** Cette lettre permet aux parents de prendre rendez-vous auprès d'un centre de testing afin de réaliser le test à J7 (via : <https://brussels.testcovid.be/fr/#rendez-vous>)

**En Région wallonne :** cette lettre permet aux parents d'obtenir un code CTPC (test PCR) via <https://citizen.tracing-coronavirus.be> avant de prendre un rendez-vous dans un centre de testing.

Cette lettre permet également de justifier l'absence des élèves durant la quarantaine auprès de l'école.

Lorsque le **PSE informe la direction de l'école d'une fermeture de classe, l'AVIQ/la COCOM est mise en copie du mail** afin d'avoir une transmission des informations entre les parties prenantes à l'adresse : [covid-hyg@ggc.brussels](mailto:covid-hyg@ggc.brussels) (Bruxelles) ou [surveillance.sante@aviq.be](mailto:surveillance.sante@aviq.be) (région wallonne)

Pour les situations plus complexes qui nécessiteraient, par exemple, une fermeture de l'école, l'équipe PSE contacte le service d'inspection d'hygiène régional, dans un cadre collaboratif.

L'équipe PSE fournira à la direction de l'école un courrier à l'attention des parents en cas de fermeture de l'école. Ce courrier permettra notamment de justifier l'absence des élèves. A Bruxelles, il permettra également aux parents de prendre rendez-vous pour réaliser les tests

de dépistage. En Wallonie, il permettra aux parents d'obtenir un code CTPC avant de prendre rendez-vous pour les tests.

#### Remarques importantes :

- Si le cas index ou le tuteur qui le représente n'a pas accès, au moment où le call center le contacte, à toutes les coordonnées des contacts à haut risque qu'il identifie, il peut fixer un rdv avec le call agent qui le rappellera plus tard, afin de fournir toutes les coordonnées des HRC (dans le script) ou recontacter le call center plus tard pour compléter sa déclaration, conformément à la procédure existante.
- Si un élève se considère comme contact à haut risque et qu'il n'a pas été identifié comme tel, il doit contacter le cas index. Celui-ci peut recontacter le call center afin de compléter la liste des HRC, conformément à la procédure existante.
- Dans le cas où la circulation du virus est importante, les délais d'appels du call center vers les cas index et les contacts à haut risque peuvent être plus longs. Or, les informations se diffusent souvent rapidement, notamment avec tous les moyens de communication actuels. Les directions d'écoles et les PSE pourraient se voir sollicités avant même que le call center ait pu intervenir. Dans ce cas, ni les directions d'écoles, ni les services PSE, ne doivent prendre en charge une situation qui n'aurait pas encore été traitée par le call center afin de ne pas interférer dans la procédure mise en place. L'équipe PSE précise au parent/à la direction qui l'appelle que *le cas va être géré par le call center et qu'une fois l'équipe PSE informée de la situation, elle prendra contact avec la direction d'école.*

#### Cas particulier : le cas index est un membre du personnel encadrant de l'école

Le membre du personnel encadrant donne la liste des élèves/collègues HRC au call center, ce qui permettra de générer les codes de tests et le certificat de quarantaine.  
Le call center contacte la médecine du travail pour la gestion des cas adultes.

La médecine du travail contacte la direction de l'école.

Les mesures pour les cas enfants sont d'application et le système est mis en place comme pour n'importe quel autre cas :

- **En maternelle** : les enfants sont tous considérés comme haut risque → Quarantaine de 10 jours avec test à J1 et J7, fin de la quarantaine à la réception du résultat du premier test s'il est négatif ;
- **En primaire** : analyse HRC, LRC  
→ Si haut risque : même consignes que pour les maternelles.  
→ Si bas risque : Les **directions d'écoles** informeront les parents de la présence d'un cas de COVID-19 au sein d'une classe et des mesures de surveillance et de protection à suivre durant 14 jours pour les personnes vulnérables (à savoir, ne pas leur rendre visite), par le moyen de communication qu'ils jugeront le plus adapté.
- **En secondaire** : analyse HRC, LRC

- Si haut risque : même consignes que pour les adultes dans la population générale.
- Si bas risque : Les **directions d'écoles** informeront les parents de la présence d'un cas de covid-19 au sein d'une classe et des mesures de surveillance et de protection à suivre durant 14 jours pour les personnes vulnérables (à savoir, ne pas leur rendre visite), par le moyen de communication qu'ils jugeront le plus adapté.

La direction de l'école informe l'équipe PSE des cas adultes, afin que celle-ci puisse avoir une vue complète sur la situation au sein de l'établissement scolaire.

Annexe : lien vers les scripts des call centers

<https://www.corona-tracking.info/wp-content/uploads/2020/08/Scripts-FR-1A.pdf>

<https://www.corona-tracking.info/wp-content/uploads/2020/08/Scripts-FR-1B.pdf>

<https://www.corona-tracking.info/wp-content/uploads/2020/08/Scripts-FR-2A.pdf>