

# Covid-19

## APPROCHE POUR UN **RETOUR PROGRESSIF** SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Une collaboration du SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement et du SPF Stratégie et Appui

Version 4 - 19/10/2020

# Table des matières

I. Principes et points de départ des recommandations .....	3
II. Entrée en vigueur .....	4
III. Principes généraux .....	4
IV. Recommandations supplémentaires pour un retour progressif .....	5
1. Télétravail .....	5
2. L'utilisation de masques .....	6
V. Recommandations concernant les bâtiments .....	6
1. Généralités .....	7
2. Postes de travail .....	7
3. Espaces de rencontres .....	8
4. Accueil de visiteurs .....	8
5. Nettoyage des locaux .....	8
VI. Recommandations concernant la restauration .....	9
VII. Recommandations psychosociales .....	9
VIII. Surveillance de la santé .....	10
Plus d'informations .....	10
Annexe 1 : Port du masque .....	11
Décision pour le port du masque .....	11
Décision du RMG du 14 avril 2020 .....	11
Conclusion des besoins des SPF, IPSS et OIP sur base des décisions du RMG du 16 avril 2020 .....	12
Annexe 2 : Soutien Psychosocial .....	13
Lignes directrices pour un accompagnement psychosocial .....	13
1. Aide psychosociale par téléphone .....	14
2. Le service interne pour la prévention et la protection au travail (SIPPT) ou le service externe pour la prévention et la protection au travail (SEPPT) .....	14
3. Psychosocial et besoins primaires (gestion quotidienne qui n'a pas changé avec l'épidémie) .....	15
4. Les professionnels des soins de santé .....	15
5. Liens utiles .....	15

Malgré l'apparition de la pandémie de coronavirus, nous avons jusqu'à présent pu garantir la continuité du service au sein des services publics fédéraux, des institutions publiques de sécurité sociale et des organismes d'intérêt public fédéraux. Suite aux décisions du Conseil national de Sécurité et dorénavant du Comité de concertation, des mesures sont régulièrement prises pour lutter contre la propagation du coronavirus. Selon l'évolution de la situation épidémiologique, ces mesures peuvent être renforcées ou assouplies.

Toutefois, l'objectif principal reste d'assurer la continuité de la prestation des services publics tout en protégeant nos fonctionnaires, nos clients et nos partenaires.

L'objectif de ces recommandations est d'avoir une approche transversale à l'ensemble des départements fédéraux pour les fonctions génériques afin que chaque département puisse établir son plan progressif de retour au bureau.

Cette version est une adaptation du guide publié le 7 mai afin de se conformer aux mesures actuellement en vigueur. En fonction des décisions du Comité de concertation, cette note pourra/devra à nouveau être adaptée à l'avenir.

## I. Principes et points de départ des recommandations

- **La santé et la sécurité de nos collaborateurs passent avant tout** : nous continuons à protéger nos collaborateurs contre la propagation du coronavirus (COVID-19) par des mesures telles que le télétravail, le travail à distance forcé (distanciation sociale), les mesures d'hygiène et le port de masques ;
- **La santé mentale** mérite également une attention particulière. De nombreux fonctionnaires portent une charge émotionnelle accrue en rapport avec leurs tâches et/ou leur situation personnelle ;
- **Le télétravail est la règle** : tous les collaborateurs qui peuvent travailler à domicile **travaillent à domicile** et toutes les activités professionnelles pouvant être réalisées à domicile sont réalisées à domicile. Seuls les collaborateurs qui exercent une fonction pour laquelle une présence physique est essentielle, peuvent être présents sur leur lieu de travail. La circulaire n° 681 du 12 mars 2020 du Ministre de la Fonction publique prévoit à cet effet de neutraliser la règle selon laquelle les périodes de télétravail ne peuvent pas dépasser 3/5 du régime de travail. Lorsque des mesures locales complémentaires imposent le télétravail, celles-ci prévalent et doivent être strictement respectées ;
- **L'utilisation maximale des installations numériques** permet également à un plus grand nombre de fonctionnaires de travailler de manière productive depuis leur domicile, ceci dans le respect du droit à la déconnexion ;
- Nous continuons à **investir dans l'apprentissage**, de préférence à distance et par voie numérique ;

Nous continuons à investir dans les sélections, de préférence de manière **numérique et à distance**;

- **Communication** : nous utilisons de nouveaux canaux tels que la vidéoconférence et les services de messagerie instantanée pour partager des informations en évolution rapide avec le personnel et les syndicats. Ces réseaux et ceux des collaborateurs génèrent également de nouvelles possibilités de rester en contact avec les autres membres des équipes ainsi qu'avec les collègues de tout le SPF ;
- **Des plans pour l'avenir** : En tant qu'employeurs, la plupart des services publics doivent non seulement se concentrer sur la gestion du présent, mais aussi se tourner vers l'avenir, en reconnaissant que dans le futur, le lieu de travail sera différent. Nous nous préparons à un retour au bureau, en explorant comment le télétravail peut être organisé différemment.

**Nous vous demandons de traduire ces recommandations dans le fonctionnement concret de votre organisation, et d'en informer vos collaborateurs, après concertation avec vos organes ad hoc.**

## II. Entrée en vigueur

Le 4 mai 2020, valable jusqu'à la communication des nouvelles recommandations.

L'échéancier proposé pour l'adaptation des mesures peut être adapté, et les mesures peuvent également être réduites, lorsqu'il semble souhaitable et/ou nécessaire de le faire, et **sans contrevenir aux règles édictées par le Comité de concertation.**

## III. Principes généraux

1. **Télétravail** : les collaborateurs travaillent à **domicile** lorsque c'est possible (en fonction de leur fonction ou de leurs missions). Le télétravail devient la règle pour les fonctions qui s'y prêtent et dans le respect de la continuité de la gestion des entreprises et organisations, services et activités. Lorsque des mesures locales complémentaires imposent le télétravail, celles-ci prévalent et doivent être strictement respectées.
2. **Distanciation sociale** : respect des mesures imposant de garder une distance suffisante. Garder ses distances, c'est-à-dire éviter tout contact avec d'autres personnes à moins de 1,5 mètre, reste le meilleur moyen de limiter la propagation du COVID-19. Il faut donc garantir une distance de 1,5 mètre autant que possible :
  - a. Exemples :
    - accueil du public : plexiglas, vitre au guichet, marquage au sol ;
    - salle de réunion : utilisation à 50 % de sa capacité.

Voir les recommandations du SPF Emploi pour l'organisation logistique : [https://emploi.belgique.be/sites/default/files/content/news/Guidegenerique\\_light.pdf](https://emploi.belgique.be/sites/default/files/content/news/Guidegenerique_light.pdf)
3. **Application des mesures d'hygiène et des gestes-barrières** :
  - Hygiène des mains : se laver les mains régulièrement avec de l'eau et du savon (30 à 40 secondes). Il est conseillé de respecter un temps de lavage minimum de 30 secondes, de bien rincer et de sécher les mains soigneusement avec des serviettes propres. Il faut éviter une humidité résiduelle sur les mains. L'action mécanique du lavage est un élément essentiel ;

- Couvrir son nez et sa bouche lorsque l'on éternue ou que l'on tousse. Utiliser de préférence un mouchoir jetable et le jeter dans une poubelle avec un couvercle fermé immédiatement après. Ensuite, se laver les mains à l'eau et au savon. Pas de mouchoir à portée de main ? Éternuez ou tousssez dans le pli du coude ;
  - Éviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche avec des mains non lavées (surtout pas avec des gants de protection).
4. Chaque organisation, chaque collaborateur respecte **les mesures dès qu'il y a une suspicion de contamination au coronavirus** en restant à son domicile: il prévient son médecin et son employeur dès que des symptômes avec un risque de contamination au Coronavirus apparaissent (voir la définition de cas par Sciensano : <https://www.sciensano.be/fr/sujets-sante/coronavirus>) ou si pour des raisons de sécurité sanitaire, il est directement confronté à une mise en isolement/quarantaine selon la procédure prévue par le système de contact tracing (<https://www.corona-tracking.info>), sous réserve de règles spécifiques prises dans certains services. La situation administrative continue d'être réglée par la circulaire n° 681 du 12 mars 2020 du Ministre de la Fonction publique.
  5. Continuer à se rencontrer et à collaborer de **manière numérique et à distance** autant que possible.
  6. **Les missions à l'étranger hors Europe ne seront pas possibles jusqu'à nouvel ordre (sauf en lien avec Covid-19, la participation à des réunions d'organisations internationales et sur autorisation du management de l'organisation).** Les missions à l'intérieur du pays sont autorisées. Les missions dans l'Union Européenne sont de nouveau possibles, si elles sont explicitement nécessaires pour le travail et avec autorisation du management de l'organisation. Les collaborateurs doivent alors se conformer aux instructions des autorités sanitaires locales sur place et des autorités belges lors de leur retour.
  7. L'épidémie étant encore présente, **l'organisation physique de grands évènements**, de type conférences, séminaires, réceptions n'est pas autorisée. Des conférences entièrement numériques peuvent être organisées.

## IV. Recommandations supplémentaires pour un retour progressif

### 1. Télétravail

Conformément aux décisions du Comité de concertation du 16 octobre, le télétravail devient la règle, pour les fonctions qui s'y prêtent et dans le respect de la continuité de la gestion des entreprises et organisations, services et activités.

Le télétravail ne s'applique pas aux activités suivantes:

- Les activités sur le terrain si les conditions sanitaires le permettent ;
- Les activités spécifiques qui ne peuvent s'effectuer que sur site des institutions sont organisées en respectant les mesures d'hygiène et de distanciation sociale et moyennant adaptation des espaces de travail et des zones communes. L'organisation du travail veille à une répartition équilibrée de ces activités entre tous les agents du service concerné notamment par un système de shift site/télétravail ;

- Les services « face-to-face », pour lesquels les collaborateurs entrent en contact avec les citoyens, sont également possibles, en respectant les mesures d'hygiène et de distanciation sociale et si ceux-ci ne peuvent avoir lieu à distance (cf. principes généraux) ;
- Les sélections de nouveaux collaborateurs, qui ne peuvent pas être organisées de manière **numérique et à distance**, peuvent être organisées en respectant les mesures d'hygiène et de distanciation sociale (voir principes généraux) ;
- Les formations **indispensables à la fonction** peuvent être organisées en respectant les mesures d'hygiène et de distanciation sociale et si celles-ci ne peuvent avoir lieu à distance.

## 2. L'utilisation de masques

Il est important de rappeler que l'usage d'un masque seul ne suffit pas pour se protéger et doit toujours être accompagné par les autres mesures de prévention et de contrôle des infections : distanciation sociale, bonne hygiène des mains et respect des mesures en cas de toux. L'utilisation de masques est obligatoire dans les lieux publics et est fortement recommandée dans les situations où il est impossible de garder une distance d'au moins 1,5m. Des mesures locales peuvent élargir l'obligation du port du masque.

Selon la décision du Conseil National de Sécurité du 24/04/2020, les masques chirurgicaux et FFP2 restent réservés en priorité aux professionnels de soins de santé, des maisons de repos, des collectivités ainsi que des services de sécurité (voir annexe 1).

Les collaborateurs doivent obligatoirement se couvrir la bouche et le nez dans les transports en commun et porter un masque sur le lieu de travail où la distance de 1,5m n'est pas possible. Il relève de la responsabilité personnelle de chaque collaborateur de se procurer le moyen de se couvrir la bouche et le nez pour prendre les transports en commun.

Il convient toutefois de souligner que :

- Le port d'un masque en tissu a pour but essentiel de protéger l'entourage beaucoup plus que le porteur : « Je le porte pour te protéger et tu le portes pour me protéger » ;
- Le port d'un masque ne peut pas remplacer les autres mesures qui ont déjà été imposées, comme la distanciation sociale, une bonne hygiène des mains, toux dans le pli du coude, et l'isolement lors des symptômes du COVID-19 ;
- Les masques doivent être utilisés d'une manière correcte : les mains doivent être lavées avant de le mettre, le masque doit couvrir le nez, la bouche et le menton, il faut éviter de toucher sa face intérieure et se laver les mains après l'avoir retiré. Pour cette raison, les masques ne sont pas recommandés pour les enfants dans les crèches et les écoles primaires ;
- Les masques lavables doivent être lavés chaque jour à minimum 60° et être complètement secs avant d'être réutilisés.

## V. Recommandations concernant les bâtiments

Conformément au guide générique pour lutter contre la propagation du COVID-19 au travail émis par le SPF Emploi, l'organisation du travail doit se conformer aux recommandations suivantes :

## 1. Généralités

- Eviter l'arrivée simultanée des travailleurs ;
- Utiliser des mesures de dispersion aux entrées, sorties et passages avec des aides telles que des marquages, des rubans ou des barrières physiques, et envisager la circulation à sens unique dans les couloirs où les gens se croisent trop souvent ou sans distance suffisante. Fixer les règles de circulation dans les escaliers (montée et descente, droite, gauche) ;
- Prévoir si possible plusieurs voies d'entrée et de sortie. Porter attention à l'aménagement des parkings (nombre, répartition espacée des véhicules et également des vélos) ;
- Prévoir du gel désinfectant à l'entrée des bâtiments et à proximité des ascenseurs ;
- Il faut veiller à répartir le travail dans le temps au cours d'une journée calendrier, (par ex. : possibilités de commencer le travail plus tôt et également plus tard dans la journée), en tenant compte de la nature des activités et en veillant à garantir la continuité du service et l'accessibilité aux clients. En ce sens, les organisations doivent analyser si les heures d'ouverture des bureaux ne peuvent pas être étendues afin de privilégier au maximum les horaires flexibles ;
- Limiter le nombre de personnes dans un ascenseur (par ex. : n'autoriser qu'une seule personne dans un petit ascenseur si les règles de distanciation ne peuvent être respectées) ;
- Laisser les portes qui ne doivent pas être fermées pour des raisons de sécurité (par ex. : portes coupe-feu) ouvertes autant que possible pour éviter les contacts fréquents (si des portes sont verrouillées, il convient de le renseigner par un pictogramme pour éviter que chacun ne tente de l'ouvrir et éviter les contacts fréquents) ;
- Respecter les mesures relatives à la prévention incendie : Des aménagements dans les flux de personnes, ... ne doivent pas faire oublier les mesures relatives à la prévention incendie. Celles-ci devront peut-être être revues suite à l'adoption de nouvelles modalités de travail. Une communication vers les équipes internes d'intervention est toujours recommandée (que les mesures soient modifiées ou non) ;
- Adapter les instructions en ce qui concerne les premiers secours : Certaines instructions ont été modifiées suite au Covid-19. Celles-ci devraient être communiquées clairement aux secouristes d'entreprise ;
- Limiter les exercices d'évacuation à la théorie et aux tests à distance ;
- Réaliser une analyse de risques pour chaque zone du « bâtiment » avec l'aide éventuelle du SIPPT ou et d'EMPREVA (ou SEPPT pour les organisations qui ne seraient pas affiliées à Empreva). Le résultat de cette analyse sera une liste de mesures précises de prévention décidées. Il importera de communiquer ces mesures particulières au personnel occupant le bâtiment considéré ;
- Limiter au maximum les déplacements au sein du bâtiment ;
- Veiller à une bonne ventilation des locaux, en ouvrant par exemple les portes et les fenêtres lorsque cela est possible. Si le bâtiment a une ventilation artificielle, la réutilisation de l'air doit être évitée autant que possible et il est indiqué d'introduire de l'air complètement neuf.

## 2. Postes de travail

- Créer une distance suffisante entre les postes de travail ; si cela n'est pas possible, organiser la disposition du poste de manière à maintenir une distance suffisante, par ex. : n'utiliser que certains bureaux dans les espaces ouverts, réorganiser les postes de travail ou les placer dans des pièces séparées, privilégier le travail dos à dos plutôt que face à face...

- **Les bureaux collectifs ne sont utilisés qu'à 50 % maximum de leur capacité** et tout en respectant la distanciation sociale de minimum 1,5 mètre ;
- Privilégier l'utilisation du même poste de travail par le collaborateur, pour faciliter le traçage ;
- Dans les espaces de travail partagés, les collaborateurs utilisent leur clavier, souris personnels ou toujours identiques. La politique de clean desk est obligatoire dans les espaces de travail partagés.
- Réaliser une analyse de risques « poste de travail » où chaque activité reprise dans ce poste est parcourue avec l'aide éventuelle du SIPPT ou/et d'EMPREVA (ou SEPPT pour les organisations qui ne seraient pas affiliées à Empreva). Le résultat de cette analyse sera une liste de mesures précises de prévention décidées pour chaque poste de travail. Il importera de communiquer ces mesures particulières au personnel assurant les activités concernées.

### 3. Espaces de rencontres

- Les espaces de réunions, conférences, déjeuner informel, pause,... **sont utilisés à 50 % maximum de leur capacité** en respectant les mesures d'hygiène et de distanciation sociale ;
- Les réunions doivent être organisées au maximum de manière virtuelle ; si elles sont organisées en présentiel les mesures d'hygiène et de distanciation sociale doivent être respectées ; elles ne peuvent pas être accompagnées (avant ou après) d'un drink, réception ou tout autre rassemblement ;
- Limiter le nombre de personnes présentes simultanément aux distributeurs automatiques et aux imprimantes multifonctionnelles ;
- Veiller à étaler les pauses et les heures de déjeuner si nécessaire ;
- Limiter le nombre de personnes présentes simultanément dans les vestiaires et les sanitaires. Exécuter le plan de gestion de légionellose suite aux eaux stagnantes, particulièrement dans les douches et chaudières.

### 4. Accueil de visiteurs

Étaler les visites de manière à ce qu'il n'y ait pas trop de personnes externes présentes en même temps dans les locaux et salles d'attente et prévoir une signalétique spécifique tout en respectant les mesures d'hygiène et de distanciation sociale ; celles-ci n'ont lieu que si les contacts à distance ne peuvent se faire :

- Accueil automatique avec lecteur de carte d'identité si nécessaire et si possible ;
- Endroit où le courrier et les colis peuvent être déposés sans contact ;
- Signature à distance des bons de livraisons ;
- Respecter les règles d'hygiène et de distanciation sociale dans les locaux de rendez-vous : réorganiser l'aménagement de la zone d'accueil/de réception. (Limiter le nombre de sièges en salle d'attente, pose de plexiglas,...) ;
- Prévoir si possible une procédure d'accueil sur rendez-vous.

### 5. Nettoyage des locaux

Le personnel en charge du nettoyage des locaux et équipements doit veiller en tout temps à respecter les conseils de nettoyage et d'hygiène suivants :



- Veiller à ce que les locaux soient propres et nettoyer certainement les surfaces lisses qui sont régulièrement touchées (poignées de porte, rampes d'escalier, équipements partagés, bureaux, toilettes, boutons d'ascenseur, imprimantes multifonctionnelles, distributeurs de boissons, snack, café,...) plusieurs fois par jour ;
- Les salles de réunions sont nettoyées en fin de réunion ;
- Les produits de nettoyage habituellement utilisés à cette fin sont suffisants. Une désinfection supplémentaire n'est pas nécessaire ;
- Nettoyer soigneusement la vaisselle avec de l'eau et du détergent après chaque utilisation
- Eviter l'utilisation des essuies de vaisselle communs ;
- Laver fréquemment les chiffons de nettoyage utilisés à une température de lavage la plus élevée possible.

Il est conseillé de mettre un suivi de nettoyage via une checklist ou pictogramme (ex : carton rouge/carton vert)

Chaque organisation met tout en œuvre, via éventuellement le contrat cadre de la gestion du bâtiment, pour augmenter le nombre d'heures de nettoyage des différents locaux.

Il est conseillé de réaliser une analyse de risques « poste de travail ». Le résultat de cette analyse serait une liste de mesures précises de prévention décidées pour chaque poste de travail qu'il importerait de communiquer au personnel assurant les activités concernées.

## VI. Recommandations concernant la restauration

Les restaurants d'entreprise peuvent proposer un **service de plats à emporter et uniquement par paiement électronique** (paiement électronique sans contact ou en composant le code à l'aide par exemple de bâtonnets). Une attention particulière doit être portée à la protection du personnel des restaurants d'entreprise. L'organisation d'horaires décalés peut être envisagée.

## VII. Recommandations psychosociales

Nous savons que certains membres du personnel traversent une période particulièrement difficile en cette période de crise : perte d'un proche parent, isolement social, climat anxiogène...

Plus que jamais, le Service social et les personnes responsables du bien-être psychosocial (conseillers en prévention aspect psychosocial et personnes de confiance) sont disponibles pour apporter leur soutien.

Une attention particulière doit être accordée au retour des membres du personnel qui ont vécu des moments difficiles pendant la période de confinement ou qui ont été infectés par le COVID-19 (rassurer les collègues).

## VIII. Surveillance de la santé

Le médecin du travail est le point de contact pour toute question, de l'employeur ou des employés, concernant les risques pour la santé ou les risques et adaptations du poste de travail ainsi que pour les plaintes liées aux conditions de travail. Une demande de surveillance de santé peut alors être introduite auprès d'Empreva ou du service externe.

Empreva, ou le service externe, est compétent pour l'organisation des :

- Examens préalables à l'affectation ;
- Reprises de travail
- Consultations spontanées ou visites de pré-reprise pour des personnes en maladie ;
- Consultations dans le cadre de la grossesse.

## Plus d'informations

- Le site général d'information : <https://www.info-coronavirus.be/fr/>
- Le guide générique pour lutter contre la propagation du COVID-19 au travail émis par le SPF Emploi : [https://emploi.belgique.be/sites/default/files/content/news/Guidegenerique\\_light.pdf](https://emploi.belgique.be/sites/default/files/content/news/Guidegenerique_light.pdf)
- La page web d'Empreva : <https://www.empreva.be/fr/news/>
- Covid-19 & soutien psychosocial du SPF Santé :
- <https://www.health.belgium.be/fr/covid-19-soutien-psychosocial>

## Annexe 1 : Port du masque

### Décision pour le port du masque

Décision du Conseil National de Sécurité du 24 avril 2020 :

- Les masques chirurgicaux et FFP2 restent réservés aux professionnels de soins de santé, des maisons de repos, des collectivités ainsi que des services de sécurité<sup>1</sup> ;
- Les masques de confort / en tissu ou protection alternative :
  - Fortement recommandés/obligatoires dans l'espace public (décisions locales) ;
  - Obligatoires dans les transports en commun pour les usagers de 12 ans et plus.

Dans le monde du travail, l'employeur – y compris public – devra fournir des moyens de protection et des instructions d'utilisation aux travailleurs, si cela s'avère nécessaire.

### Décision du RMG du 14 avril 2020

Type de masque	Secteurs de soins	Autres secteurs
Masques FFP2	<ul style="list-style-type: none"><li>• l'usage des masques FFP2 doit être réservé aux professionnels de santé qui entrent en contact direct avec des patients suspects ou confirmés de MERS, de tuberculose, de rougeole, de varicelle et de zona et que dans le contexte actuel d'épidémie de COVID-19, les masques FFP2 doivent être prioritairement réservés pour le professionnel de santé lors d'actes, traitements et manœuvres à potentiel aérosolisant chez les patients possibles ou confirmés COVID-19</li></ul>	
Masques chirurgicaux Priorité n° 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• pour les personnes qui portent des soins et/ou de l'aide (défini comme personnel soignant) à des patients COVID-19 possibles ou confirmés à une distance de &lt; 1,5m, sauf pendant les procédures aérosolisantes (FFP2) ;</li><li>• pour le personnel soignant en contact direct avec des sécrétions infectieuses des patients COVID-19 possibles ou confirmés (y compris après le décès ou lors du traitement du linge des unités COVID) ;</li><li>• pour toute autre activité dans les instituts de soins où le port de masques chirurgicaux faisait déjà partie de la routine avant l'épidémie de COVID-19 (par ex. : salle d'opérations, unités stériles, personnel de</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• le personnel des morgues et des pompes funèbres, ainsi que les employés dans les buanderies industrielles qui sont en contact direct avec le linge sale des unités COVID-19.</li></ul>

<sup>1</sup> Pour une identification des services de sécurité : [https://www.belgium.be/fr/justice/securite/precautions\\_a\\_prendre/services\\_de\\_securite](https://www.belgium.be/fr/justice/securite/precautions_a_prendre/services_de_securite)

Type de masque	Secteurs de soins	Autres secteurs
	laboratoire des échantillons respiratoires et digestifs sans hotte à flux laminaire...); <ul style="list-style-type: none"> <li>pour le patient COVID-19 possible ou confirmé<sup>2</sup></li> </ul>	
Masques chirurgicaux Priorité n° 2 (si stock = ok)	<ul style="list-style-type: none"> <li>le personnel soignant dans les unités non-COVID-19, les maisons de repos et les autres collectivités résidentielles lors des contacts étroits avec les résidents/patients ;</li> <li>les prestataires de services d'ambulance dans les ambulances non-COVID.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>le personnel non soignant dans une collectivité en contact direct avec des résidents (par ex. : femmes de ménage) ;</li> <li>tous les résidents d'une collectivité résidentielle ;</li> <li>le personnel dans des fonctions essentielles où une distance de 1,5m ne peut pas être gardée, comme la police lors de leur interventions (pas lors des tâches administratives).</li> </ul>
Masques de confort	<ul style="list-style-type: none"> <li>les membres de la famille en visite auprès d'un patient immunodéprimé ;</li> <li>les contacts avec les « patients MRSA/MDRO ».</li> </ul>	
Masques en tissu		<ul style="list-style-type: none"> <li>par des personnes ne présentant pas de symptômes comme un moyen pour prévenir la transmission a/présymptomatique dans des circonstances où la distanciation sociale est difficile</li> </ul>

### Conclusion des besoins des SPF, IPSS et OIP sur base des décisions du RMG du 16 avril 2020

1. Pas de masque FFP2 (sauf personnel spécifique police qui utilisait déjà des FFP2) ;
2. Masques chirurgicaux pour les professions médicales, le personnel des services de sécurité et le personnel dans les « collectivités résidentielles fédérales » (prisons, groupes spécifiques de Fedasil, etc.) ;
3. Masques de confort/tissu pour le trajet domicile/privé et pour les fonctions (hors n°2) ne pouvant pas respecter une distance de 1.5m.

Références pour la notion du personnel de sécurité :

[https://www.belgium.be/fr/justice/securite/precautions\\_a\\_prendre/services\\_de\\_securite](https://www.belgium.be/fr/justice/securite/precautions_a_prendre/services_de_securite)

<sup>2</sup> en contact avec le personnel soignant, en contact avec des nouveau-nés (par exemple mère COVID-19+ qui allaite), résidant dans une collectivité résidentielle, vivant sous le même toit qu'une personne à risque de développer une forme sévère de COVID-19 et si l'écartement de cette personne est impossible ou qui fait partie du personnel soignant lorsqu'il reprend le travail (voir critères dans la procédure)

## Annexe 2 : Soutien Psychosocial

### Lignes directrices pour un accompagnement psychosocial

- **Une reconnaissance pour tous** : chacun a son propre contexte spécifique, ce qui rend la période COVID difficile. C'est pourquoi l'organisation doit le reconnaître et remercier tout le monde pour ses efforts. Cela peut être fait en communiquant de manière proactive, sans se concentrer sur un groupe cible spécifique mais sur l'ensemble du personnel ;
- **Compassion** pour les personnes qui ont été personnellement touchées par la crise COVID : les collaborateurs peuvent avoir été confrontés à la maladie eux-mêmes ou dans leur famille proche. Le plus proche parent peut être décédé. Il faut donc également veiller à exprimer sa sympathie pour ces personnes. Consultez les bons canaux où vous pouvez obtenir plus d'informations à ce sujet. Mettre le focus sur info corona - créé pour un public plus large : <https://www.info-coronavirus.be/fr/aide-psychosociale> Vous y trouverez également, par exemple, une brochure sur le deuil ;
- Examiner la manière dont les gens **gèrent le "retour"** au travail après une maladie et en cas de deuil. Il s'agit d'un contexte spécifique dans lequel il peut être nécessaire de fournir davantage d'orientations sur le retour au travail. (Pensez à la stigmatisation si vous avez vécu la maladie de près ou de loin, comment traiter un collègue en deuil en tant qu'équipe/responsable (voir les conseils dans la brochure : [https://d34j62pglfm3rr.cloudfront.net/downloads/20200417\\_Brochure\\_Deuil\\_FR.pdf](https://d34j62pglfm3rr.cloudfront.net/downloads/20200417_Brochure_Deuil_FR.pdf) ). Faire attention au fait que le retour à la normale ne signifie pas que les gens sont à nouveau totalement opérationnels immédiatement. Cela peut prendre un certain temps pour certaines personnes. Il est donc utile que les dirigeants déterminent en collaboration avec le membre du personnel concerné ce qui est attendu de lui durant cette période de réadaptation ;
- Editer des directives claires concernant Le retour progressif sur le lieu de travail par exemple : prévoir d'abord un peu de repos (si nécessaire), ce qui peut ou ne peut pas être fait en phase de transition. Par exemple, établir des politiques claires en matière de réunions, formation et de présence au bureau ;
- Communiquer proactivement sur le soutien offert par le service de prévention interne et le rôle d'Empreva ; notamment les endroits où il est possible d'obtenir une aide supplémentaire. La page web d'Empreva : Confinement et bonne santé mentale : <https://www.empreva.be/fr/news/confinement-et-bonne-sante-mentale> ;
- Chaque organisation mènera également judicieusement sa politique préventive en matière d'alcool et de drogue en incluant toutes les situations qui se produisent sur le lieu de travail et la manière dont il est censé y faire face.

## 1. Aide psychosociale par téléphone

Les numéros d'appels pour une **première écoute** :

- Informations validées et soutien psychosocial - **0800/14 689** ou [www.info-coronavirus.be](http://www.info-coronavirus.be).
- Pour les sourds et malentendants : contact par [LSFB avec interprète ou par texte](#)
- Télé-Accueil : 107 (soutien psychosocial)
- Enfants et les adolescents - Fédération Wallonie-Bruxelles: 103 (gratuit)

Ecoute et conseils plus spécifiques :

- Un collectif de psychologues et thérapeutes formé(e)s à la relation d'aide propose un soutien psychologique gratuit à court terme par téléconsultation aux personnes vivant des difficultés face à la situation actuelle, citoyens et professionnels du secteur social-santé. Prendre rendez-vous via [CopsyCovid19.be](http://CopsyCovid19.be)
- Numéro d'appel gratuit de [Prévention suicide](#) : 0800 32 123 ou discutez sur [le forum](#)
- Numéro d'appel gratuit pour les [victimes de violences conjugales](#) : 0800 30 030 ou retrouvez les numéros spécifiques dans [cette brochure](#)
- Parents épuisés/difficultés de gestion des enfants - SOS Parents : 0471/414 333 (tarif habituel)
- Conseils liés à la problématique des drogues et alcool: [Infor-drogues](#) au 02/2275252
- Première [écoute du personnel soignant](#) : 02/7611774
- Pour les indépendants du secteur de soins et aide à la personne contactez le numéro « [Care for caretakers](#) » de votre région
- Pour les médecins et médecins en formation : 0800 23 460 ou la page « [Aide psychique aux médecins pendant la crise covid-19](#) »
- Pour les seniors, [Respect Seniors](#) : 0800 30 330. Les seniors vivant difficilement la coupure avec la famille peuvent rejoindre le groupe de paroles virtuel (inscription gratuite) sur le site [www.virtuhelp.be](http://www.virtuhelp.be)
- Pour les réfugiés qui parlent arabe, farsi ou dari [Helpdesk Solentra](#) : téléphone/Whatsapp : 0496/55.72.62

## 2. Le service interne pour la prévention et la protection au travail (SIPPT) ou le service externe pour la prévention et la protection au travail (SEPPT)

Tant pour les employeurs et les chefs que pour les travailleurs, le SIPPT, le SICPPT (Empreva) ou le SEPPT peuvent être contactés en toute confiance en cas de besoin d'un soutien dans leur situation professionnelle personnelle. Les coordonnées de ces services sont disponibles dans le règlement de travail.

### 3. Psychosocial et besoins primaires (gestion quotidienne qui n'a pas changé avec l'épidémie)

- Urgence sociale en Wallonie: [2 outils](#) (renforcement du numéro vert 1718 et mise à disposition de FAQ spécifiques sur [www.luttepauvrete.wallonie.be](http://www.luttepauvrete.wallonie.be))
- Urgence sociale à Bruxelles : [appel à la diffusion](#) et numéro vert d'urgence sociale : 0800 35 243
- Aide alimentaire pendant la crise COVID-19 : [consultez la cartographie des services](#)

### 4. Les professionnels des soins de santé

"Je suis professionnel des soins de santé et je vis une situation émotionnellement compliquée" :

un regroupement de psychologues a développé une application via laquelle ils trouvent une écoute professionnelle. En 3 clics, un rendez-vous est pris sur [www.psyformed.com](http://www.psyformed.com) (à l'heure qui convient). Cette application s'adresse au personnel soignant que ce soit dans un cadre hospitalier, en cabinet, en officine, à domicile, en maison de repos, en maison de soin, etc. ... Elle vise les aide-soignant/e, ambulancier/e, brancardier/e, infirmier/e, laborantin/e, médecin, pharmacien/ne, etc.

### 5. Liens utiles

- [Site dédié « coronavirus » du gouvernement fédéral](#)
- [Informations sur le soutien psychosocial « coronavirus » du gouvernement fédéral](#)
- [Rode Kruis Vlaanderen](#)
- [La Croix Rouge de Belgique](#)
- [World Health Organisation](#)
- [BeSWIC](#) prévention des risques professionnels, à la sécurité et à la protection de la santé au travail
- [Page « coronavirus » de l'AVIQ](#)
- [Page « coronavirus » de la région de Bruxelles-Capitale](#)
- La page web d'Empreva : <https://www.empreva.be/fr/news/>