



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

Communiqué de presse 13/01/2021

Des agents de terrain pour informer, sensibiliser et accompagner les Bruxellois dans le cadre de la lutte contre le Covid-19

La Commission communautaire commune emploie des agents de terrain pour informer et sensibiliser les personnes aux mesures sanitaires et pour les accompagner si elles éprouvent des difficultés à mettre en place leur quarantaine. Explications.

Réduire la transmission du coronavirus passe par l'identification rapide des personnes porteuses du virus et de leurs contacts potentiellement contaminés. C'est l'objectif poursuivi par le centre de suivi des contacts. **Pour y arriver, 44 agents de terrain bruxellois – un nombre évolutif au regard des besoins - ont un rôle spécifique et complémentaire à celui du centre d'appel : sensibiliser, faire de la prévention, accompagner, voire trouver des solutions pour les personnes qui éprouvent des difficultés à mettre en œuvre leur quarantaine.**

Chaque matin, les agents de terrain partent à la rencontre des personnes que le centre de tracing n'a pas pu contacter par téléphone. Après un rappel des mesures sanitaires à respecter (isolement et hygiène) lorsque l'on est porteur du coronavirus, ces personnes sont invitées à identifier les autres personnes qu'elles ont fréquentées pour qu'elles puissent être informées qu'elles ont été en contact avec un porteur du virus, pour qu'elles puissent être mises en quarantaine, être dépistées et stopper ainsi les chaînes de contamination.

Cette deuxième étape d'identification est généralement mieux vécue lorsque les agents de terrain rencontrent directement les personnes, plutôt que lorsque celles-ci sont contactées par téléphone. Et pour cause, l'échange, l'écoute et l'empathie qui se créent via des rapports en face-à-face sont très importants dans cette mission. L'approche de santé publique est résolument fondée sur la confiance et le dialogue avec les citoyens. La Cocom, y compris dans le cadre du contrôle des maladies épidémiques, exerce des compétences dans les secteurs de la Santé et de l'Aide aux personnes, non en matière d'ordre public, même si la législation lui permet de faire appel au soutien des Bourgmestres, le cas échéant.

Identification des problèmes

Si les cas sont rares, il arrive parfois que des problèmes soient identifiés. Et ce, notamment lorsqu'une personne refuse de répondre à un agent du call-center ou n'a manifestement pas l'intention de respecter son isolement ou sa quarantaine. Dans ces cas-là, l'agent du centre d'appel transfère l'appel en question vers le médecin du call-center qui va sensibiliser la personne à l'importance de la quarantaine et la conseiller si nécessaire. Si malgré tout, le médecin a l'impression que son interlocuteur ne compte pas respecter les règles, il transmettra ses coordonnées à un agent de terrain.

Si les personnes contactées devaient persister dans leur refus de respecter la quarantaine et représentaient un danger pour autrui, elles commettraient une infraction. Dans ce cas, l'Administration de la Cocom (les Services du Collège réuni) pourrait, en concertation avec le Bourgmestre concerné, faire appel à la police.

Assistance à la quarantaine

Lors de chaque contact téléphonique, les agents du call-center interrogent leurs interlocuteurs sur les éventuelles difficultés à se mettre en quarantaine. Si une difficulté est identifiée par une personne, la visite d'un agent de terrain lui est proposée pour l'aider, par exemple en l'informant sur les services sociaux d'aides à la personne ou sur les services habituellement proposés par les mutualités (garde-malade, aides ménagères, ...), et la conseiller pour respecter sa quarantaine.

À Bruxelles, nous avons développé un processus spécifique concernant le suivi et l'assistance des voyageurs en provenance de zone rouge et consistant à les contacter pour leur rappeler les règles applicables dans leur situation : quarantaine, test J-1, test J-7. Ces jours-ci, nous faisons face à un afflux massif de personnes et les agents de terrain aident ponctuellement le centre d'appel à passer ces coups de fil informatifs et de sensibilisation.

De ce fait et depuis le 6 janvier, les agents de terrain qui se rendent au domicile des personnes ont le même objectif d'information / sensibilisation sur la quarantaine et sur les deux dépistages à réaliser. Concrètement, 20 agents visitent des personnes de retour de zones rouges qui n'ont pas pu être jointes par téléphone et qui sont sélectionnées de manière aléatoire. Sur place, l'agent de terrain rappelle et/ou explique pédagogiquement les mesures sanitaires à respecter dans l'optique de leur apporter de l'aide et de l'assistance.

À propos

Les Services du Collège réuni (SCR) de la Commission communautaire commune (Cocom) sont l'administration bruxelloise responsable de la prévention et de la gestion des épidémies ainsi que de la politique bicommunautaire en matière de santé et d'aide aux personnes.