COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

Communiqué de presse 01/02/2022
Services du Collège réuni - Commission communautaire commune

Les agents de terrain, un des visages de la crise sanitaire

Si vous habitez en Région bruxelloise, vous les avez peut-être déjà croisés.
Qui ? Les agents de terrain mobilisés quotidiennement par la Cocom et les Mutualités pour accompagner les citoyens dans la lutte contre la crise sanitaire.
Leur mission ? Sonner à la porte des Bruxellois.es pour les accompagner dans leurs démarches de testing et de tracing. Immersion dans leur mission.

"*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*", explique Inge Neven, responsable de la lutte contre le Covid-19 en Région bruxelloise. Pour y arriver, un peu plus de 60 agents de terrain bruxellois complètent la mission de testing et de tracing du Call-Center bruxellois.

Pour Alain Maron, Ministre bruxellois de la Santé, "*La prévention, la sensibilisation et la promotion du bien-être et de la santé ont toujours été au cœur de notre stratégie, depuis le début de notre campagne de vaccination. Depuis près d'un an, les field agents vont à la rencontre des Bruxellois.es afin de les informer sur les démarches à suivre en cas de contamination au virus du Covid mais aussi de les accompagner dans les difficultés qu'iels éprouvent dans ce cadre. Je tiens à remercier chaleureusement l'ensemble des mutuelles et la Cocom pour la mise en place de ce dispositif indispensable dans notre Région* ".

120.000 visites depuis mai 2020

Mise en place en mai 2020, l'équipe des Field Agents assure le suivi des personnes positives au Covid-19, des contacts à haut et faible risque, des collectivités et des voyageurs. Leur rôle est de prévenir, sensibiliser le patient aux mesures sanitaires, informer et même venir en aide aux personnes qui en ont le plus besoin. Ils permettent de mettre un visage sur la mission de tracing et établissent un rapport de confiance grâce à une approche humaine. Les agents interviennent sur des questions concernant la vaccination, les voyages, le CST, etc.. Ils aiguillent les personnes vers le service adéquat lorsque une demande dépasse leurs compétences, par exemple les services communaux ou des mutuelles.

L'équipe a ainsi réalisé près de 120.000 visites et 41.000 personnes contaminées ont été visitées par un agent de terrain, parmi lesquelles près de 26.000 contacts à haut risque et plus de 49.000 voyageurs. L'atout complémentaire des Field Agents est de remonter les cas "non-détectables" par téléphone et de relayer des situations sociales difficiles.

Des agents polyglottes qui quadrillent la Capitale

Les agents viennent d'horizons et de communautés différentes et tous ensemble ils couvrent plus d'une dizaine de langues allant de l'anglais au suédois en passant par l'arabe et le vietnamien. Ils ont tous en commun le désir de soutenir et d'aider les personnes à traverser la crise sanitaire et, avant leur entrée en fonction, ils suivent une formation de 4 jours et restent encadrés par des superviseurs tout au long de leurs missions.

Cinq à dix agents sont répartis par zone dont chacune se compose de 2 à 4 communes, regroupées en fonction de la proportion du nombre de visites. Les zones de Bruxelles-Ville et de Saint-Josse sont les plus occupées et représentent 17% des visites, tandis que les zones d'Etterbeek et d'Ixelles représentent 15% du total. Cette répartition géographique leur permet de se spécialiser, de détecter plus rapidement les clusters, de mieux connaitre leur population et ainsi, si nécessaire, d'agir de manière proactive dans leurs communes.

Plus d'informations sur le dispositif Covid-19 à Bruxelles sur coronavirus.brussels. Suivez aussi notre actualité sur Facebook, Twitter et Instagram.