

# **FAQ concernant le Covid-19 (Coronavirus) au sein des Services d'Aide aux Familles et aux Aînés**

Mise à jour du 26 juin 2020

*Ce document reprend des réponses à des questions que se posent les services dans le cadre d'un retour progressif vers une activité normale mais également des mesures prises en début de confinement mais adaptées au regard de l'évolution de la situation.*

*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](mailto:safa@aviq.be)*

*Voici l'adresse où vous trouverez la circulaire ainsi que la présente FAQ : <https://www.aviq.be/coronavirus.html>*

## **I. Communication avec les bénéficiaires :**

### ➤ **Comment gérer la communication avec les bénéficiaires ?**

L'AVIQ a rédigé un courrier à destination des bénéficiaires expliquant la situation sanitaire et les informant de la possibilité d'une priorisation de l'aide reçue en fonction des effectifs présents au sein de chaque service (modification du plan d'aide habituel ; voire annulation pour les aides non prioritaires). Lien vers le modèle : <https://www.aviq.be/fichiers-coronavirus/Mod%C3%A8le%20de%20courrier%20aux%20b%C3%A9n%C3%A9ficiaries%20SAFA%2017-03.pdf>

### ➤ **Qui prévient les bénéficiaires d'un prestataire contaminé ?**

Avec la procédure de tracing maintenant mise en place, les bénéficiaires ayant été en contact avec le prestataire contaminé seront rapidement contactés par les opérateurs du dispositif mais sans pour autant qu'il leur soit précisé que la personne contaminée qui a été en contact avec eux est un travailleur du service.

## **II. Réunions et formations**

### ➤ **Les réunions de services et les formations peuvent-elles à nouveau être organisées ?**

Oui, tout comme la poursuite, si nécessaire, en tout ou en partie des visio-conférences. En cas de reprise des réunions et formations physiques, les services sont toutefois invités à se conformer aux recommandations communiquées par le Conseil National du Travail.

### ➤ **Au regard du contexte et des mesures du CNT<sup>1</sup>, limitant notamment le nombre de participants aux réunions et formations, ces prestations doivent-elles malgré tout respecter les cadres habituels ?**

Les fédérations de SAFA et l'AViQ ont convenu, jusqu'à nouvel ordre, de :

- Ne pas définir de nombre minimum de participants à une réunion ou une formation ; si la réunion s'effectue en présentiel, il convient de définir le nombre de participants en fonction de la capacité du local et du respect des recommandations (gestes-barrières, hygiène des mains, port du masque ou distanciation physique).

---

<sup>1</sup> <http://www.cnt-nar.be/DOSSIERS/Covid-19/Generieke-gids-FR.pdf>

- Permettre les formations en webinaires ou visioconférences quand cela semble opportun et si les participants disposent des outils adéquats ;
- Lever la limite de 1% à destination des réunions de concertation sociale

### **III. Gestion du personnel : accueil, stage, soutien psychologique, ...**

#### ➤ **Peut-on valoriser les heures de suivis psychologiques des travailleurs dans les heures de subventionnement ?**

Les suivis psychologiques individuels ou collectifs de travailleurs organisés dans le cadre de la crise COVID19 peuvent être repris comme formations.

#### ➤ **Doit-on réaccueillir les stagiaires (AF ou AS) dès à présent ?**

L'accueil de stagiaires peut être suspendu jusque fin août 2020 afin de permettre d'organiser au sein de l'enseignement la formation préalable des stagiaires au contexte et à l'utilisation des EPI.

##### **Stagiaires AMS**

Les aides-ménagères sociales de SAFA en formation d'aide familiale et à qui il ne manquerait que le stage de pratique pour finaliser la formation et ainsi être engagées comme aides familiales, peuvent poursuivre leur stage.

#### ➤ **Comment adapter l'accueil des nouveaux travailleurs au contexte ?**

Afin de garantir un accueil optimal des nouveaux travailleurs 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.

### **IV. Prestations auprès des bénéficiaires**

#### ➤ **Doit-on assurer le maintien des prestations pour tous les bénéficiaires ?**

Oui, si les recommandations définies par Sciensano<sup>2</sup> relatives aux mesures de prévention sont respectées.

#### ➤ **Comment pointer les non-prestations en lien avec la crise Covid-19 hors maladie du prestataire dans les F54/e54 ?**

Toutes ces heures doivent être attribuées au bénéficiaire « coronavirus » (cfr. Note AviQ d'instructions relatives à l'immunisation des subventions)

#### ➤ **Doit-on à nouveau faire signer le F54, les enquêtes sociales (ou leur révision) ou tout autre document de service ?**

Non, la mesure de non-signature des documents 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 »)

#### ➤ **Comment gérer les sorties avec le bénéficiaire ?**

Les sorties accompagnées non-essentiels (notamment dans les magasins) ne sont toujours pas recommandées par l'AVIQ. Toutefois, afin d'assurer les missions SAFA en

<sup>2</sup> <https://covid-19.sciensano.be/fr/covid-19-procedures>

prenant en compte l'isolement social de certains bénéficiaires tout en restant vigilant à la non-propagation du virus :

- le travailleur social analysera la situation du bénéficiaire et notamment son niveau d'isolement social et envisagera avec lui la pertinence de cette activité.
- si pertinence avérée, ces sorties seront organisées à condition qu'il soit possible d'assurer les règles de sécurité sanitaire (cf. recommandations Sciensano). Certains bénéficiaires sont souvent des personnes âgées isolées pour qui la sortie est un moment essentiel à leur équilibre. Il convient que le CPPT définisse un cadre commun afin d'éviter que chaque prestataire n'agisse à sa façon.

Les sorties pour des rendez-vous essentiels (médicaux) doivent pouvoir être assurés à condition qu'il soit possible d'assurer les règles de sécurité sanitaire (cf. recommandations Sciensano et décisions du CPPT d'entreprise).

Les sorties pour la « mobilisation » des bénéficiaires (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).

## **V. 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), peut-on ne pas toutes les faire cette année et/ou les réaliser à distance ?**

La volonté est de favoriser une reprise de toutes les activités et d'éviter un report de charge de travail sur les mois suivants ou l'année prochaine. De même, la reprise des visites au domicile est vivement souhaitée. Celles-ci s'effectueront à condition que les travailleurs sociaux disposent du matériel de protection individuelle adéquat

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).

- **Lors de la reprise d'une aide chez un bénéficiaire chez qui les prestations avaient été stoppées durant un certain temps, le travailleur social doit-il réaliser systématiquement une visite préalable ?**

A minima un contact téléphonique doit être pris par le travailleur social. Celui-ci analysera la pertinence de faire une visite préalable à la reprise de l'aide. S'il 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-elle obligatoire ?**

Oui. 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.

## **VI. Tracing et certificat quarantaine**

➤ **Le service est-il obligé de fournir les données des travailleurs et bénéficiaires aux opérateurs suivi de contacts (tracing) ? Cela est-il en conformité avec le règlement général sur la protection des données ?**

Il n'existe textuellement pas une obligation de contribuer au suivi des contacts en fournissant par exemple les contacts des bénéficiaires. Les SAFA sont plutôt face à une obligation morale de santé publique.

En ce qui concerne le règlement général sur la protection des données, l'Autorité de protection des données a été consultée par le Gouvernement au sujet du tracing. Elle confirme que le suivi de contact n'est pas incompatible avec le respect de la vie privée. Ce sera aux autorités fédérales de veiller au respect des droits fondamentaux en encadrant ce suivi de contact d'un certain nombre de balises (consentement, types de données collectées, durée de conservation, accessibilité aux données, transfert de données, ...).

Les informations collectées par les personnes en charge du suivi de contact seront traitées de manière totalement confidentielle : l'information transmise ne sera utilisée que pour transmettre les conseils adaptés aux personnes de contact afin de freiner la propagation du virus. De plus, les personnes de la liste de contact ne seront pas informées du nom de la personne testée positive au COVID lorsqu'elles seront appelées. La personne reste anonyme. Seul le service compétent aura accès à la liste, qui sera conservée dans une base de données sécurisée.

En conclusion, il faut toujours garder à l'esprit que le suivi de contact est réalisé dans l'intérêt de la santé publique, qui est également considéré comme un intérêt légitime et fondamental par l'APD. Il convient dès lors de ne pas limiter les moyens de collecter les données compte tenu de l'importance de la crise et de la nécessité de briser la chaîne de transmission.

➤ **Est-ce au SAFA de contacter l'opérateur du tracing en cas de suspicion chez un bénéficiaire ou un travailleur ?**

Non. La personne suspectée doit prendre contact avec son médecin qui prendra toutes les mesures nécessaires (notamment le test), si le test s'avère positif, la personne sera contactée par le call center afin de faire le suivi de contact et de bénéficier de conseils de prévention permettant de casser la chaîne de transmission du virus.

➤ **Un travailleur d'un SAFA est-il automatiquement écarté s'il a presté chez un bénéficiaire suspecté ou avéré COVID ?**

Non, pas de manière systématique.

En effet, le travailleur SAFA faisant partie des « professionnels de santé » au sens repris dans la note de procédure « Contact » de Sciensano<sup>3</sup> n'est considéré comme ayant été dans un contact à haut risque ou à faible risque que, respectivement, lorsque :

- Il a été en « contact avec un cas COVID-19 pendant les soins à moins de 1,5 m de distance, sans utiliser les équipements de protection individuelle recommandés (selon le protocole / l'activité) » ;
- Il « se trouvait dans la même pièce qu'un patient COVID-19 sans l'utilisation de l'équipement de protection individuelle, mais jamais à moins de 1,5 mètres de distance ».

Il est par conséquent vivement conseillé de rappeler aux travailleurs l'importance de respecter les procédures relatives au port des matériels de protection. Le respect de celles-ci limitera les risques pour les travailleurs ainsi que la multiplication des certificats de quarantaine.

Par ailleurs, cette même procédure « Contact » de Sciensano » précise que même en cas de contact à risque, faible ou haut, "pour les personnes qui exercent une

---

<sup>3</sup> [https://covid-19.sciensano.be/sites/default/files/Covid19/COVID-19\\_procedure\\_contact\\_FR.pdf](https://covid-19.sciensano.be/sites/default/files/Covid19/COVID-19_procedure_contact_FR.pdf)

profession essentielle comme les professionnels de santé, travailler est exceptionnellement permis si ceci est nécessaire pour garantir la continuité des services ».