

AVIQ - Gestion de la crise du COVID-19

Etat des lieux

Les actualisations figurent en vert dans le texte.

ENJEUX TRANSVERSAUX ACTUELS

MATERIEL

- Distribution des masques et gestion des stocks : identification des besoins les plus patents (cf. point 2.2, notion de clusters)
- Commande de matériel (masques bien entendu) mais aussi surblouses, blouses de protection, gants = discussions à la Région et au Fédéral
- Situation des gels hydroalcooliques régulée (pénurie résorbée : augmentation de la production nationale).

PERSONNEL DES ETABLISSEMENTS

- Pénurie de personnel au sein des établissements wallons : **professions d'aide et de soins mais aussi sur les métiers supports** (cf. point 2.4.1)
- Différents modes d'appels aux forces vives du personnel de santé ou des étudiants en santé sont envisagés ainsi qu'en matière de matériel.
- **La plateforme Solidaire wallonne a été lancée** (cf. point 2.4)
- **Ecoute psychologique pour le personnel des services de terrain** (cf. point 2.4.4).

MEDICAMENTS

- Approvisionnement de certains médicaments (paracétamol, les curares notamment, surtout en cas de fermeture des frontières, scopolamine) = discussions au Fédéral et suivi par l'AFMPS.
- **Oxygène : un GT est mis en place afin de réguler la distribution et l'utilisation, notamment dans les MR-MRS.**

HOPITAUX ET SORTIE DE L'HOPITAL

Les décisions sont fondées sur les avis du Risk Assessment Management (RAG), en Risk Management Group (RMG) :

- Identification de structures intermédiaires soit des lieux de transition entre l'hôpital et le domicile pour les patients en guérison mais présentant toujours un risque de contagion = discussion au Fédéral (cf. point 2.5)
- Identification des besoins en matériel des Hôpitaux = discussion au Fédéral et en interfédéral au GT « Hospital Surge Capacity », GT « Shortages » (Ministre Philippe DE BACKER)
- Augmentation du nombre de laboratoires = décisions du RMG + Ministre Philippe DE BACKER
- Reconnaissance de nouveaux tests = décisions du RMG
- Saturation des hôpitaux **et en particulier des soins intensifs** = suivi de l'évolution en interfédéral au GT Hospital Surge Capacity
- Situations discriminatoires au sein de certains hôpitaux notamment à l'égard du public en situation de handicap = contacts ont été pris par l'AVIQ et des actions de communication
- Modalités lors des décès en matière de délais d'inhumation et traitement des dépouilles = **décision régionale concertée avec DGIAS (SPW) et le Cabinet du Ministre Pierre-Yves DERMAGNE**
- Définition des priorités de distribution des masques = décision du RMG
- Transport des corps par les frontières : **les règles SANIPOINT restent d'application.**
- Open data = décision du RMG
- Recommandations en matière de confinement = décision RMG
- Mise en place de centres de pré triage devant les hôpitaux avec l'appui des médecins généralistes.

FACTUELLEMENT POUR LES SERVICES AVIQ

Date de déclaration	Nombre de services répondants	Suspects résidents	Confirmés résidents	Personnel écarté	Nombre de décès
31/03/2020	941	1554	252	2082	138
08/04/2020	1066	2518	1107	2924	595 (établissement ou hôpital)

1. GESTION INTERNE

Le Comité de Direction et les compétences nécessaires (Informatique, Communication, Logistique, RH, etc.) se réunissent tous les matins afin de gérer l'ensemble des aspects liés à la crise et prendre les actions adéquates.

En ce qui concerne le Personnel :

- La majorité des collaborateurs pratique le travail au départ du domicile.
- Des communications régulières sont réalisées afin d'informer sur l'état de la situation notamment au travers d'une communication quotidienne à l'attention du personnel qui explique les principales décisions prises par le Comité de direction.
- Des communications sont diffusées au personnel afin d'améliorer le confort du travail à domicile et de faciliter les relations de travail, pour remercier également, etc.
 - Exemples de communication : des web tutos ont été réalisés sur les thèmes suivants : les 10 règles du bon mail, les conseils aux managers pour le management à distance, quels outils pour quels messages.
 - Chacune des communications est suivie, deux jours après publication, par une animation ludique sous forme de questions
- Les référentes RH (DRH) prennent régulièrement contact avec les Managers et les Collaborateurs pour connaître et tenter de résoudre leurs difficultés et partager les bonnes pratiques.
- Les Managers organisent le travail des équipes, les rencontrent via SKYPE, etc.
- Des appels à volontaires sont lancés pour aider les équipes surchargées (ex : pour l'équipe chargée d'encoder les déclarations de coronavirus – aujourd'hui applicatif web).
- Les personnes de confiance, au sein de l'Agence, sont mobilisées (un planning est fixé avec les disponibilités de chacune d'entre elles) afin d'apporter soutien aux membres du personnel qui le souhaitent.
- L'arrêté du Gouvernement wallon, du 13 mars, portant des dispositions diverses de fonction publique dans le contexte de la pandémie de coronavirus est appliqué.

Un nouvel espace sur le portail d'entreprise a été créé : #confinésmaisensemble. Il est composé d'une partie informations (PV du Comité de Direction, informations diverses) et conseils au personnel.

En ce qui concerne les outils techniques :

- Les infrastructures informatiques ont été adaptées en urgence afin de permettre à l'ensemble des agents de se connecter de manière simultanée en télétravail.
- Les outils de collaboration et de communication (voix et vidéo conférence) ont été déployés pour l'ensemble du personnel.

- Le support technique téléphonique à destination des services extérieurs a été renforcé et les horaires étendus afin de faire face aux appels liés à la mise en ligne de la plateforme informatique de collecte quotidienne des déclarations COVID.

2. **GESTION EXTERNE**

2.1 Communication

Une page WEB « CORONAVIRUS » a été développée à partir du site Internet de l'AVIQ : <https://www.aviq.be/coronavirus.html> et que nous vous invitons à partager vers vos secteurs.

- Grand public : points de contacts utiles, conseils, FAQ citoyens.
- Professionnels : circulaires, FAQ à destination de l'ensemble des secteurs.

Les pages coronavirus du site internet ont été modifiées pour être plus lisibles. Sur cette page se trouvent des informations à destination des citoyens wallons et des professionnels concernés par les services de l'AVIQ. Ces informations (dont les obligations, les recommandations, les procédures et circulaires et FAQ) sont mises à jour régulièrement et représentent la seule source d'informations authentique pour nos établissements.

Par ailleurs :

- Des campagnes de communication sont menées via les réseaux sociaux : port du masque, comportements adéquats, relais des communications de SCIENSANO, SPF Santé publique, etc.
- Un spot télévisé sur les bons gestes a été adapté et diffusé sur les chaînes de télévision et les réseaux sociaux en collaboration avec la COCOF et la FWB.
- L'équipe du Numéro gratuit a été renforcée afin de répondre aux appels (actuellement réduits).
- Chaque jour, nous répondons aux sollicitations de la presse et sommes en contact avec le centre de crise (aspects communication).
- Sur la page du site de l'AVIQ dédiée au coronavirus, figure du matériel de communication : affiche, spot tv et radio, visuels à partager sur les réseaux sociaux, liens vers des supports adaptés pour les personnes en situation de handicap, etc. Cette page est mise à jour régulièrement.

Dans le contexte de crise que nous connaissons actuellement, il est essentiel de pouvoir diriger les citoyens, nos usagers, vers les sources d'information officielles. C'est pourquoi nous comptons sur vous pour relayer nos communications et supports.

Toutes ces informations sont complémentaires à la page Info-coronavirus, source officielle et référence belge en ce qui concerne le coronavirus ainsi qu'aux communications du SPF Santé publique, de SCIENSANO et du Centre de Crise national.

2.2 Masques (Stock et Distribution)

- Dans un premier temps, l'Administration (excepté pour les infirmières et les infirmiers à domicile = SPF Santé publique) avait établi la liste de besoins en masques chirurgicaux par commune et établissements de l'AVIQ (*) selon la formule suivante : 6 masques par ETP (par lit pour les MR/MRS) par jour * 15 jours * 8% * 2,5. 8% représentent la moyenne de contamination de la population.
- La distribution a été assurée par les Provinces soit par les Gouverneurs en articulation avec les Bourgmestres. À ce niveau, le Cabinet du Ministre-Président a sollicité de leur part un état des lieux des stocks au fur et à mesure.

(*) En plus des services agréés et autorisés par l'Agence, les SHNA (structures d'hébergement non agréées) ont été incluses.

- Le stock stratégique de masques chirurgicaux et FFP2 pour la Wallonie se trouve à Mons.
- L'approvisionnement en cas de manque patents et de clusters déclarés est assuré par la logistique de l'AVIQ et d'autres ressources internes qui acheminent directement sur place les masques nécessaires.

La mécanique de distribution des masques a évolué. En effet, les critères varient en fonction du type de masques et des vagues de distribution.

Pour les masques FFP2, la livraison a été effectuée entre le 3 et le 7 avril 2020. A l'issue de la distribution chaque service de moins 50 résidents ou bénéficiaires disposera 200 masques et pour les services de plus de 50 résidents ou bénéficiaires recevront 200 masques par tranche de 50 résidents ou bénéficiaires. Ce sont quelques 544.600 masques FFP2 qui ont été distribués.

Pour la distribution de masques chirurgicaux, en date du 3 avril, il s'agissait de services qui n'en avaient pas bénéficié jusqu'ici soit :

- Fedito (assuétudes)
- Equipes Palliatives
- Centres de Coordination
- Associations de Santé Intégrée (maisons médicales)
- Transport médico-social non urgent.

Pour les associations de santé intégrée, il s'est agi d'un complément par rapport à la première livraison. Pour chaque service en activité, chaque membre du personnel disposera d'un masque chirurgical par jour pendant 62 jours.

2.3 Mécanique de déclarations COVID-19

- L'ensemble des services (*) du secteur a été invité, via une communication ciblée, à déclarer les suspicions, les cas confirmés de COVID-19 et les décès via une plateforme électronique créée à cet effet, à partir du 26 mars (dès le 20 mars via fichiers EXCEL).
- L'outil donne un état, en temps réel, de la situation au sein des établissements et permet de générer des alertes sur les cohortes soit les établissements dénombant deux cas confirmés et plus.
- L'identification de ces cohortes permet de cibler adéquatement l'apport de masques FFP2 pour le personnel. Les personnes contagieuses reçoivent, elles, les masques chirurgicaux. Dans ce cadre, l'Agence tient la comptabilité.
- Chaque jour, en tout début de matinée, un état des lieux de la situation des établissements est transmis à la Ministre Christie MORREALE.
- Un système de suivi d'alerte des clusters (dès qu'un cas de COVID existe dans un service) a été mis en place. Près de 400 services ne déclarent toujours pas. Dès lors, les directions métiers appellent tous les services qui n'ont pas répondu.

(*) MR-MRS, Résidences-services, Court séjour, établissements d'hébergement pour personnes en situation de handicap, Maisons de soins psychiatriques (MSP) et IHP.

2.4 Personnel des établissements

2.4.1 Pénurie de personnel

Il est constaté une pénurie de personnel s'accroissant chaque jour. Dans ce cadre, le Cabinet de tutelle a fourni une information sur la mise à disposition de personnel entre les services.

Une FAQ en la matière a été créée ainsi qu'un modèle de convention pour la mise à disposition proprement dite. Ces documents figurent sur la page Web « CORONAVIRUS » du site Internet de l'AVIQ.

La plateforme Solidaire wallonne a été lancée : <https://solidaire.aviq.be/>

- Cette plateforme s'adresse à tous les professionnels de l'aide et de la santé (éducateurs, médecins, personnel paramédical, psychologues, infirmier-è-r-e-s, aides-soignant-e-s mais aussi depuis le 7 avril au personnel d'appui aux établissements : techniciens et techniciennes de surface, personnel de surface, etc.) qui souhaitent mettre leur expertise à profit afin de venir en aide aux services en manque de personnel. Les étudiant-e-s en dernière année peuvent également s'y inscrire.
- ASSURALIA a étendu gratuitement la couverture d'assurance pour le personnel des établissements.
- Les services agréés et autorisés de l'Agence y accèdent de manière autonome et en temps réel à la liste de professionnels disponibles dans leur arrondissement.
- Une communication spécifique sur cette initiative a été réalisée auprès des Hautes écoles, du SPW, du FOREM, des cercles des médecins généralistes, des fédérations d'infirmières, des Organes de gestion de l'AVIQ, etc.
- Une Business Intelligence a été créée pour suivre cette plateforme. Les statistiques sont disponibles à la demande.
- Les services des Gouverneurs des Provinces vont prendre contact avec les « volontaires » inscrits sur la plateforme Solidaire wallonne afin de faciliter le contact avec les établissements.

Quelques chiffres d'activités de la plateforme au 7 avril :

- 30.000 « J'aime » sur les réseaux sociaux (au lieu de 1.000 à 2.000 habituellement pour une publication AVIQ)
- 335 partages de la page
- 153 personnes inscrites sur la plateforme
- 342 services ont déjà consulté les offres.

En outre, les contacts avec le Forem se poursuivent que nos communications soient relayées sur leurs réseaux sociaux et que via, sa base de données, il informe directement les personnes susceptibles de s'inscrire sur la plateforme Solidaire wallonne.

2.4.2 Testing du personnel des services

a) Capacité de testing et tests effectués par jour

En ce moment, la capacité de testing s'élève à 10.000 tests par jour en Belgique. Les derniers jours, on effectuait environ 4.000 tests par jour. Entre-temps, déjà plus de 80.000 tests ont été effectués dans notre pays au total.

Le stock pour le matériel d'échantillonnage permet de continuer à augmenter le nombre de tests par jour. C'est le Risk Management Group qui en a le pouvoir de décision, sur la base de la Task Force dédiée au shortage. Le RMG ajuste les critères de testing en fonction de la capacité disponible. C'est alors aux hôpitaux et aux centres de pré triage d'augmenter le nombre de tests à effectuer par jour.

C'est aux prestataires de soins eux-mêmes de déterminer, en fonction de la nécessité, qui sera testé, en donnant une priorité aux personnels de soins.

b) Testing dans les maisons de repos

Vendredi passé, le Risk Management Group a décidé d'effectuer les 20.000 tests supplémentaires dans les maisons de repos pour avoir une vue claire sur la propagation du coronavirus dans les maisons de repos. Le mardi 7 avril, la taskforce a lancé la répartition des 20.000 kits de testing, ainsi que suffisamment de matériel de testing entre les maisons de repos.

Sur la base des indications fournies par les Régions, le niveau fédéral a assuré la répartition du matériel. La répartition par le RMG entre les Régions en fonction du nombre d'habitants dans les différentes maisons de repos :

- La Communauté germanophone : 106
- La Wallonie : 6.597
- La Région Bruxelles-Capitale : 2.054
- La Flandre : 11.243.

Le weekend dernier, les Régions ont transmis l'aperçu du testing à réaliser dans les maisons de repos, avec les données du prestataire de soins compétent (le médecin coordinateur).

Les tests seront effectués par les prestataires de soins compétents et le matériel nécessaire pour effectuer ces tests sera livré. Il s'agit de vêtements de protection et du matériel d'échantillonnage venant du stock fédéral pour chaque maison de repos à partir du mardi 7 avril. Ensuite, les échantillons seront prélevés et les résultats seront analysés dans les laboratoires qui déposent et enlèvent les prélèvements.

c) Stratégie de testing

Les derniers jours, en moyenne 4.000 tests par jour ont été effectués. Et ceci avec une capacité de testing de plus de 10.000 tests par jour. La capacité de testing n'est donc pas utilisée au maximum. La Conférence interministérielle de la Santé est unanime sur le fait qu'il est primordial de considérer le secteur des soins aux aînés comme une priorité absolue, à côté de continuer à tester les cas symptomatiques.

La Taskforce Testing, avec la participation du Risk Assessment Group et les administrations concernées, est responsable pour l'opérationnalisation de la vision politique unanime. Le Risk Management Group assure la supervision de la mise en œuvre des décisions.

2.4.3 Collaborations de terrain

Sur le terrain, des collaborations sont mises en place avec la Croix Rouge, Médecins sans Frontières, Médecins du Monde, la Fédération des Maisons Médicales. Des équipes mobiles de MSF formeront en matière curative nos équipes d'auditeurs afin d'intervenir dans les établissements où des clusters ont été identifiés.

La Fédération des Maisons Médicales et Médecins du Monde mettent leurs ressources médicales et paramédicales à disposition pour faire face aux situations critiques où il faut adjoindre des professionnels de santé.

La Croix-Rouge apporte son support en termes de prévention et de formation en promotion de la santé.

2.4.4 Ecoute psychologique – Personnel des services de terrain

Depuis le 6 avril, les membres du personnel de nos services de terrain qui souhaitent une écoute ou un soutien psychologique peuvent appeler le numéro vert de l'AVIQ qui les oriente vers des psychologues des services de santé mentale (collaboration entre cabinet, AVIQ et FEWASSM).

2.5 Structures intermédiaires

Le Gouvernement wallon a pris la décision et une réunion a déjà eu lieu avec la Croix-Rouge, les fédérations hospitalières, le Cabinet de tutelle et l'AVIQ. L'opérationnalisation est en cours. Le financement, en la matière, sera double : INAMI et Région wallonne.

Des structures à deux niveaux sont recherchées :

- Certains hôpitaux mettraient des patients en voie de guérison dans certaines ailes.
- Des structures intermédiaires seront mises en place en lien avec une pharmacie hospitalière.

2.6 Soutien financier des secteurs de l'AVIQ

Dans le cadre de la Crise COVID 19, le Gouvernement wallon a débloqué une enveloppe pour les secteurs de la Santé, de l'Action sociale, de la Formation et de l'Insertion professionnelle. Les modalités de liquidation ont été acceptées par le Conseil général du 2 avril et la décision communiquée au Cabinet de tutelle ainsi qu'un courrier reprenant les constats de nature politique et les recommandations.

2.7 Préservation des droits – Allocations familiales

L'AVIQ met aussi tout en œuvre pour préserver les droits aux allocations familiales et éviter que les familles soient financièrement préjudiciées. En effet, le confinement a un impact indirect sur l'exercice du droit aux allocations familiales :

- les agents de quartiers ne visitent plus les familles pour acter les changements de domicile
- les jeunes en formations en alternance bénéficient de chômage temporaire (obstacle au droit)
- les évaluations de la recherche d'emploi des jeunes en stage d'insertion professionnelle sont postposées
- Etc.

Pour chaque situation signalée par les familles ou les caisses d'allocations familiales, une solution pragmatique est définie et diffusée rapidement aux opérateurs. En concertation avec le Cabinet de la Ministre Valérie DE BUE, l'AVIQ propose les adaptations réglementaires urgentes nécessaires pour préserver les droits.

Par ailleurs, les banques n'acceptent plus les rendez-vous en agence. Cette décision a pour conséquence que la perception des chèques circulaires pourtant utilisés chaque mois par plus de 6.000 familles n'est plus possible. Les familles qui n'obtiennent pas de rendez-vous auprès de leur banque peuvent s'adresser à BPOST, qui accepte de verser le montant de ces chèques sur un compte (à ouvrir ou existant). La branche Familles en a informé les caisses d'allocations familiales et leur a fourni un courrier type à envoyer aux familles concernées.

A noter, également, qu'AVIQKID, page web principalement orientée vers les professionnels du secteur, a été mise en production le 1er avril. Le lien vers le site a été communiqué aux caisses d'allocations familiales. En effet, le site reprend notamment les bases réglementaires, circulaires, etc. particulièrement utiles pour le personnel des caisses d'allocations familiales en période de travail à domicile prolongé. Une communication plus vaste est prévue après la crise.

2.8 Collaborations avec le niveau régional

- L'Agence travaille en articulation avec les Cabinets des Ministres Christie MORREALE (en priorité) et Valérie DE BUE ainsi qu'avec le Cabinet du Ministre-Président. **Les points d'informations et nécessitant une décision sont établis et adressés chaque jour au Cabinet de tutelle**
- Lien avec le Centre de crise régional
- Lien avec le SPW (Secrétariat général, Communication, DGO de l'Intérieur et de l'Action sociale, etc.)
- **Participe à la taskforce « Urgences sociales »**
- Avec les Directions des services de l'AVIQ, les citoyens.

2.9 Collaborations avec le Fédéral et les entités fédérées

Le Département Bien-être et Santé de l'Agence et le Cabinet de tutelle sont mobilisés sur différents groupes de travail interfédéraux à ces niveaux :

- Le Risk Assesment Group qui est un comité d'experts qui donnent une évaluation dont le RMG se saisit pour prendre des décisions. En temps normal, le RMG décide pour tout ce qui est santé mais en phase 2 (fédéral) il devient lui-même un organe décisionnel parmi d'autres au fédéral car c'est le cabinet du 1er ministre qui décide pour le moment.
- le Risk Management Group qui traite de l'ensemble des aspects de la crise et les stratégies (ex dépistage).
- la task force SHORTAGES (pénuries) articulée sur 5 groupes de travail : testing, médicaments, équipements, distribution, besoins hospitaliers. **Les Régions peuvent désormais participer, en plus du groupe transversal, à l'ensemble des 5 groupes de travail. Du personnel interne a, donc, été mobilisé pour ce faire.**
- Le Comité « Hospital and transport Surge Capacity » qui travaille sur les questions liées à la capacité hospitalière et le transport des patients => suivi de l'utilisation de la capacité, des données de SCIENSANO et instructions aux prestataires de soins dont les hôpitaux ; les coupoles hospitalières sont associées.
- Le Comité « Primary Care » qui travaille notamment sur la première ligne, les structures intermédiaires et sur les maisons de repos ; les représentants de la médecine générale sont associés ainsi que les coupoles MR.
- Le Comité « Outbreak Management Group » qui se penche sur la gestion de l'épidémie dans les maisons de repos et la cohérence des données avec celles de Sciensano, en termes de collecte.
- CELEVAL : reçoit les questions de tous les cabinets fédéraux et dépend uniquement du fédéral, c'est une sorte de RAG élargi à d'autres compétences comme la mobilité, la police, etc. Il a été émis en place en lien avec la déclaration de la phase 2 de l'épidémie (phase fédérale).

- SCIENSANO (institut fédéral de santé publique) communique, quotidiennement :
 - les données encodées par les médecins généralistes quant aux cas de COVID-19 dans leurs consultations, ce qui permet d'avoir connaissance du nombre de cas par commune dans la population globale ;
 - les données relatives à la mortalité en hôpital, afin d'objectiver d'éventuelles surmortalités dans les hôpitaux wallons.
 - Les données récoltées seront analysées par le Département de Stratégie et de Prospective qui transmet les données collectées dans les établissements relevant de l'Agence à SCIENSANO.

2.10 Relations internationales

- Un document sur les politiques adoptées par les pays limitrophes a été établie et figure sur la page Web « CORONAVIRUS »
- Des contacts directs ont été pris avec le Grand-Duché de Luxembourg, l'Allemagne et la France.
- Une conférence téléphonique hebdomadaire est organisée avec les Agences régionales de santé Grand-Est et Hauts-de-France.
- Une conférence téléphonique s'organise avec la Grande Région.
- La situation des français au sein de nos établissements est transmise régulièrement aux ARS précitées et inversement.
- Des politiques européennes sont, actuellement, en cours d'élaboration afin de soutenir les mesures de lutte contre le COVID-19 ; celles-ci sont suivies par l'Agence.
- Publication vers les Organes de gestion et les services agréés et autorisés des lignes directrices de la Commission européenne concernant la libre circulation des travailleurs dans le cadre de la crise relative au COVID-19, en particulier pour ceux qui exercent des professions critiques : <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=fr&catId=89&furtherNews=yes&newsId=9630>

Pour toute question : axel.vanweynendaele@aviq.be