

# Script & Forms

## Release 21-12-2020

### RELEASE NOTE

Auteur, service et coordonnées de contact	Date	Copie à	Commentaires
Maxime Daive Script & Forms	16-12-2020	Click here to enter text.	Click here to enter text.

## TABLE OF CONTENT

<b>1.</b>	<b>RELEASE .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>SCRIPTS – NEW FEATURES &amp; UPDATES .....</b>	<b>3</b>
2.1.	National Register formatting .....	3
2.2.	Title of scripts.....	3
2.3.	Script 3B – sensiblize the asymptomatic HR Contacts about necessity to respect quarantine and testing Error! Bookmark not defined.	
2.4.	Script 3A – Symptomatic HR Contacts follow-up.....	11
2.5.	Script 2A & 2C – HR Contacts.....	11
2.6.	Script 1A – Index Case .....	18
2.7.	Script 2B – LR Contacts .....	27
<b>3.</b>	<b>SMS .....</b>	<b>27</b>
3.1.	new SMS sent when a PCR test is booked .....	27

# 1. Release

RELEASE NUMBER	1.14.0	
TYPE		URGENT
APPLICATION	Script & Forms	
VERSION		
DATE ACCEPTATION	18/12/2020	
DATE PRODUCTION	21/12/2020	

## 2. Scripts – new features & updates

### 2.1. National Register formatting

Formatting (xx.xx.xx-xxx.xx) on the national register field is now applied on all scripts



Nationalregisternummer

00.00.00-000.00

Erkennungsnummer ungültig

Telefonnr. 1 \*

Rufnummer im internationalen Format angeben : +32...

F\_Mail

### 2.2. Title of scripts

To help agents in training, a title is added next to the script numbers

NL	FR	DE
Script 1A - Gesprek met een indexpatiënt Script	Script 1A - Entretien avec un patient index	Script 1A - Anruf Indexpatient
1B - Inlichten van de collectiviteit/onderneming	Script 1B - Informer la collectivité/l'entreprise	Script 1B - Information der Kollektivität/des Unternehmens
Script 2A - Gesprek met een hoogrisico contact	Script 2A - Entretien avec un contact à haut risque	Script 2A - Anruf Hochrisikokontakt
Script 2B - Gesprek met een laagrisico contact	Script 2B - Entretien avec un contact à faible risque	Script 2B - Anruf Kontakt mit niedrigem Risiko
Script 3B - Herinneringsgesprek PCR test	Script 3B - Rappel du test PCR	Script 3B - Erinnerungsanruf PCR-Test

## **2.1. Script 3B – sensiblize the asymptomatic HR Contacts & travelers coming from a red zone about necessity to respect quarantine and testing**

- Script update
  - ask if the developed symptoms
  - advice on importance of quarantine and importance of testing day 7
  - possibility to give info-help to make a reservation if needed
  
- New Business rules
  - Schedule a 3B call within 5 days after last contact with an index case
  - Call unscheduled as soon as a test result is received or a PCR test is booked

## Script 3B - Rappel du test PCR

### Information contact

Numéro de ticket

**00000000000011**

Date du ticket

**8 novembre 2020**

Numéro de ticket du patient index

**00000000000001**

Prénom \*

Nom \*

Numéro de téléphone 1

Veillez utiliser le format international : +32abbbccdd

Numéro de téléphone 2

Veillez utiliser le format international : +32abbbccdd

Numéro de registre national

11 caractères requis

Code postal

Prénom contact 1

Nom contact 1

Numéro de téléphone 1 contact 1

Veillez utiliser le format international : +32abbbccdd

Numéro de téléphone 2 contact 1

Veillez utiliser le format international : +32abbbccdd

Prénom contact 2

Nom contact 2

Numéro de téléphone 1 contact 2

Veillez utiliser le format international : +32abbbccdd

Numéro de téléphone 2 contact 2

Veillez utiliser le format international : +32abbbccdd

Région

**BRU**

## Start Script

**Q1** "Cher monsieur/Chère madame, ici ... (nom de l'appelant), du centre de suivi des contacts pour le COVID-19. Puis-je parler à ..... (nom du patient) ?"

- Personne en ligne  
 Répondeur

**Q2a** "Je m'appelle... (nom de l'appelant) et je travaille pour le centre de suivi des cas Covid-19. Le traitement de vos données à caractère personnel relève de la compétence de l'Agentschap Zorg en Gezondheid/AVIQ/COCOM et se fait bien entendu dans le respect de votre vie privée et de la législation applicable.

Il existe une déclaration de confidentialité détaillée sur le site Web: [https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/privacyverklaring\\_contactonderzoek\\_covid19\\_2.0.\\_fr.pdf](https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/privacyverklaring_contactonderzoek_covid19_2.0._fr.pdf).

"Vous avez récemment été en contact avec l'un de nos collaborateurs. Ce collaborateur vous a donné un certain nombre de conseils. Il convient maintenant de revenir sur les conseils les plus importants."

- Collaboration refusée  
 Collaboration acceptée  
 Ne peut pas poursuivre

**Q3** "Au cours des 3 derniers jours, avez-vous eu un des symptômes suivants pouvant indiquer la présence du Covid-19, la maladie causée par le coronavirus ?"

Identifiez si la personne présente les symptômes suivants.

Remplissez le formulaire avec les symptômes :

- Fièvre  
 Toux  
 Mal à la gorge  
 Difficulté à respirer  
 Nez qui coule ou sensation de nez bouché  
 Perte de goût et d'odorat  
 Mal à la tête  
 Douleurs articulaires ou musculaires  
 Diarrhée

Douleurs articulaires ou musculaires

Diarrhée

**Q4b** "Notre employé vous a envoyé un code lors de l'entretien précédent pour réserver un test vous-même ou via votre médecin traitant dans l'outil de réservation en ligne. Avez-vous déjà réservé un test entre-temps ?"

Oui

Non

*"Merci pour votre collaboration. Puis-je répéter encore une fois qu'il est important que vous restiez en quarantaine 10 jours après le dernier contact ({{formatted\_last\_contact\_date}}) avec la personne malade. Si vous avez été testé et que le test est négatif, votre période de quarantaine s'arrêtera."*

der comme Brouillon

Soumettre

**Q4b** "Notre employé vous a envoyé un code lors de l'entretien précédent pour réserver un test vous-même ou via votre médecin traitant dans l'outil de réservation en ligne. Avez-vous déjà réservé un test entre-temps ?"

- Oui  
 Non

"Puis-je vous demander de réserver ce test ? Pouvez-vous réserver ce test vous-même ou avez-vous besoin d'aide ?"

**i** Information pour l'agent : Aidez la personne à remplir ces informations si elle ne peut le faire elle-même. Voici les étapes à suivre :

- Allez sur <https://www.masante.belgique.be>
- En dessous de la colonne COVID-19, cliquez sur "Prendre rendez-vous pour un test sur base d'un code d'activation"
- Répondre à la question "Avez-vous un code d'activation ?" : "Oui"
- Réponse à la question "Etes-vous symptomatique" : "Non"
- Dans l'espace sous "Choisissez un poste de prélèvement", entrez le code postal de votre commune ou de la commune où vous aller
- Choisissez le poste de prélèvement qui vous convient. Vous pouvez voir les heures d'ouverture.
- Cliquez sur "Réservez un prélèvement"
- Cliquez sur "Prendre rendez-vous pour un prélèvement"
- "Je vais parcourir les différentes étapes avec vous ." (à partir de là il y aura des différences en fonction du centre de test choisi)

**i** Information pour l'agent :

- À partir du 5 novembre, le code PCR donné au patient par SMS ou par son médecin peut être utilisé dans un outil de réservation en ligne (site web : <https://www.masante.belgique.be>).
- Ce code doit être saisi, ainsi que toute information manquante (numéro de registre national, numéro de téléphone où il peut être joint (de préférence le numéro de téléphone portable), adresse électronique pour envoyer un certificat de quarantaine si nécessaire, le nom du médecin généraliste qui doit recevoir le résultat, et s'il utilise l'application Coronalert, le code de test à 17 chiffres qu'il a généré avec son application et la date de début de l'infectiosité calculée par l'application).

"Puis-je répéter encore une fois qu'il est important que vous restiez en quarantaine 10 jours après le dernier contact ({{{formatted\_last\_contact\_date}}}) avec la personne malade. Si vous avez été testé et que le test est négatif, votre période de quarantaine prendra fin."

**Q3** "Au cours des 3 derniers jours, avez-vous eu un des symptômes suivants pouvant indiquer la présence du Covid-19, la maladie causée par le coronavirus ?"

Identifiez si la personne présente les symptômes suivants.

Remplissez le formulaire avec les symptômes :

- Fièvre
- Toux
- Mal à la gorge
- Difficulté à respirer
- Nez qui coule ou sensation de nez bouché
- Perte de goût et d'odorat
- Mal à la tête
- Douleurs articulaires ou musculaires
- Diarrhée

**Q4a** "Avez-vous consulté un médecin à propos de ces symptômes ?"

- Oui
- Non

**Conseil 1 : Contacter votre médecin généraliste + test PCR immédiat et isolement**

*"Vous présentez des symptômes qui pourraient être liés au diagnostic du Covid-19.*

*Il est important de consulter un médecin qui pourra prendre en charge votre problème de santé et vous prescrire le test de dépistage COVID19 si nécessaire.*

*Pour rappel, l'un des aspects fondamentaux pour stopper cette épidémie est de s'assurer que la maladie se répande le moins possible. L'un des moyens d'y parvenir est de rester chez vous jusqu'à ce que votre médecin de famille vous communique les résultats du test. Votre médecin de famille vous informera de la poursuite de votre isolement en fonction des résultats de votre test."*

**Q6c** "Merci pour votre collaboration"

**Q7** "Nous vous souhaitons bon courage. Pour toute question médicale, vous pouvez bien sûr toujours contacter votre médecin de famille. Pour toute autre question, vous pouvez consulter le site <https://www.info-coronavirus.be>."

erder, comme Brouillon

Soumettre

**Q4a** "Avez-vous consulté un médecin à propos de ces symptômes ?"

- Oui  
 Non

**Q5a** "Votre médecin vous a-t-il déjà soumis à un test de dépistage du coronavirus ?"

- Oui  
 Non

**Q6b** "Parce que vous avez eu un contact à haut risque avec une personne infectée et que vous avez vous-même des symptômes, il est important d'appeler à nouveau votre médecin traitant afin qu'il puisse prescrire un test à la date du "date du dernier jour de contact avec P+7 jours. Puis-je répéter qu'en absence de confirmation de diagnostic de COVID, il est important que vous restiez en quarantaine 10 jours après le dernier contact ({{{formatted\_last\_contact\_date}}}) avec la personne malade. Si ce test est négatif, le médecin peut alors décider de mettre fin à votre période de quarantaine."

**i** Information pour l'agent : Plusieurs situations peuvent expliquer pourquoi le médecin généraliste n'a pas encore effectué le test :

- Le médecin de famille a été contacté trop tôt, avant les symptômes
- Autres diagnostics pouvant expliquer les symptômes
- Les symptômes au moment du contact avec le médecin de famille étaient insuffisants pour suspecter l'infection.

**i** Comme la personne présente des symptômes, le test doit être prescrit par le médecin généraliste. Les personnes symptomatiques ne doivent pas être orientées directement vers un centre de testing.

**Q7** "Nous vous souhaitons bon courage. Pour toute question médicale, vous pouvez bien sûr toujours contacter votre médecin de famille. Pour toute autre question, vous pouvez consulter le site <https://www.info-coronavirus.be>."

## 2.2. Script 3A – Symptomatic HR Contacts follow-up

- New Business Rules
  - Scheduling of a 3A telephone call within 5 days to follow up the consultation with the GP.
  - The call unscheduled as soon as a test result is known.

## 2.3. Script 2A & 2C – HR Contacts

- Various adaptations on scripts
  - in Advice 1
  - in Advice 2 and Advice 3
- Business Rules
  - Not necessary anymore to provide a CTPC to symptomatic HR contacts as a new CTPC will be generated by the GP when consultation prescription for a test

### Conseil 1: Contacter votre médecin généraliste + test PCR immédiat et isolement

*Vous présentez des symptômes du Covid-19.*

*Il est important de vous faire consulter par un médecin. Vous devrez prendre contact, par téléphone, avec votre médecin généraliste.*

**i** Information pour l'agent : Il est important de noter également le numéro de registre national. On ne peut vérifier si un Contact à Haute Risque/ symptomatique a été présenté au médecin que si le NISS est noté. De cette façon, les personnes qui n'ont pas été vu un médecin peuvent être suivies pour en savoir plus via le script 3A.

*Pour stopper cette épidémie, nous devons nous assurer que la maladie se répande le moins possible.*

*C'est pourquoi nous vous demandons de rester à domicile jusqu'à ce que votre médecin vous communique les résultats du test.*

*Votre médecin généraliste vous donnera de plus amples informations sur la poursuite de l'isolement à domicile en fonction des résultats de votre test."*

**Q5** "Où allez-vous rester en quarantaine/ isolement ?"

**Conseil 2 : Quarantaine pendant 10 jours + mesures de prudence et monitoring des symptômes pendant 14 jours + test au 7ème jour**

PCR code: {{formatted\_prescription\_code}}

*"Vous avez été en contact avec une personne diagnostiquée positive au Covid-19 et vous êtes un professionnel en contact étroit et régulier avec une population fragile.*

*Pour stopper cette épidémie, nous devons nous assurer que la maladie se répande le moins possible.*

*C'est pourquoi nous demandons à toute personne ayant été en contact étroit avec une personne diagnostiquée positive de rester chez elle pendant 10 jours après le dernier contact avec la personne malade. Pour les personnes exerçant une profession essentielle, comme les soignants, le travail est exceptionnellement autorisé s'il est nécessaire pour assurer la continuité des soins. Si vous pensez que cela s'applique à vous, vous devez contacter votre employeur et le médecin du travail.*

**i** Information l'agent: VERIFIEZ si un cohabitant est infecté. Si tel est le cas, donnez les informations suivantes: **Si les règles d'isolement peuvent être appliquées strictement par le cohabitant infecté, alors vous ne devez rester en quarantaine que pendant 10 jours.**

**i** Information pour l'agent: Les règles strictes d'isolement à respecter par le cohabitant infecté sont les suivantes :

- Rester dans une pièce séparée, également pour dormir
- Ouvrir les fenêtres des pièces où vous séjournerez le plus souvent possible
- Ne pas circuler dans toutes les pièces de la maison. Si possible, utilisez une autre salle de bain et des toilettes différentes. Si cela n'est pas possible, désinfectez votre salle de bain et vos toilettes avec de l'eau de javel après utilisation.
- Prendre leur repas séparément. Ne pas partager les ustensiles pour manger et boire, la brosse à dents, les serviettes, la literie et les nettoyer soigneusement après utilisation.
- Si possible, nettoyer une fois par jour les surfaces qui sont fréquemment touchées avec de l'eau de javel. (table, table de chevet, siège de toilette, plancher,...)

**i** Information pour l'agent: **Si le cohabitant infecté ne peut pas suivre un isolement strict, votre quarantaine durera plus longtemps:**

- Si les règles d'isolement ne peuvent pas être appliquées strictement, votre période de quarantaine débute en même temps que la période d'isolement de votre cohabitant infecté, mais votre période de quarantaine sera plus longue car la fin de la quarantaine est calculée en fonction du dernier contact potentiellement infectieux.
- **Si les symptômes de votre cohabitant infecté ne durent pas plus de 4 jours**, la période entre le début de ses symptômes et la fin de votre quarantaine sera de 17 jours.
- **Si votre cohabitant ne présente aucune symptôme**, la période entre la date du test de votre cohabitant et la fin de votre quarantaine sera de 17 jours
- **Si les symptômes de votre cohabitant infecté durent plus de 4 jours**, la période entre le début de ses symptômes et la fin de votre quarantaine sera alors un peu plus longue que 17 jours. Votre période de quarantaine se termine dans ce cas 13 jours après la fin des symptômes de votre cohabitant infecté.
- Vous allez recevoir un certificat de quarantaine pour les 10 premiers jours. Contactez votre médecin généraliste pour demander une prolongation du certificat.

Nous vous enverrons un certificat de quarantaine. La quarantaine doit être respectée et vous verrez dans le certificat que des sanctions peuvent suivre si elle n'est pas respectée.

- i** En application de l'article 15 de l'ordonnance du 19 juillet 2007 relative à la politique de prévention en santé, le non-respect des mesures de quarantaine imposées peut entraîner un procès-verbal avec éventuellement une poursuite pénale et une amende pouvant s'élever à 500 euros.

Le certificat de quarantaine vous sera envoyé par courrier électronique et/ou via votre eBox. Pouvez-vous me donner votre adresse électronique et votre numéro de registre national pour que nous puissions vous envoyer ce certificat ? La période de quarantaine exacte sera mentionnée dans ce certificat de quarantaine.

**i** Information pour l'agent :

- Complétez l'adresse e-mail et le numéro de registre national. (Si la personne n'a pas d'adresse e-mail, le certificat sera envoyé à l'eBox).
- Expliquez à la personne que l'adresse e-mail est requise pour envoyer le certificat de quarantaine. Le numéro de registre national est requis pour demander le code PCR et envoyer le certificat de quarantaine vers l'eBox.

**i** FAQ pour l'agent :

- FAQ 1: Je n'ai pas d'adresse e-mail ? Le document vous sera envoyé via votre eBox.
- FAQ 2 : Qu'est-ce qu'une eBox ? My e-box est un environnement sécurisé où vous pouvez trouver tous vos documents gouvernementaux. L'URL est <https://www.myebox.be/fr>. Pour accéder à votre eBox, vous devez vous connecter avec votre eID ou vos clés numériques. Les différentes méthodes de connexion sont expliquées sur le site.
- FAQ 3 : Qu'est-ce qu'un numéro de registre national ? Ce numéro est au dos de votre carte d'identité et se compose de 11 numéros (les 6 premiers chiffres sont votre date de naissance). Le numéro de registre national est nécessaire pour pouvoir envoyer ce certificat à votre eBox.

Pour arrêter la propagation du virus le plus rapidement possible, nous vous demandons également de vous faire tester pour le COVID-19 7 jours après le dernier contact. Le dernier contact a eu lieu le `{{formatted_last_contact_date}}`.

**i** Information pour l'agent : Si la personne infectée ne peut pas s'isoler correctement, alors les autres cohabitants en contact avec lui devront subir un test :

- Au plus tôt le 14<sup>e</sup> jour et le cohabitant infecté doit être exempt de symptômes pendant 10 jours.
- En cas d'absence de symptômes chez le cohabitant infecté : 14 jours après la date de prélèvement du test de ce cohabitant infecté.

Si le test est négatif, la période de quarantaine est stoppée. Vous trouverez le résultat de votre test sur [www.masante.belgique.be](http://www.masante.belgique.be). Si vous ne trouvez pas vos résultats après 48 heures, votre médecin pourra vous informer du résultat.

**i** Information pour l'agent : Remarque : si le contact ne peut pas recevoir de SMS, dictez ce code.

**i** Information pour l'agent :

- A partir du 5 novembre, le code PCR donné au patient par SMS ou par son médecin peut être utilisé dans un outil de réservation en ligne (site web : <https://www.masante.belgique.be>). Ce code doit être saisi, ainsi que toute autre information manquante (numéro de registre national, numéro de téléphone où on peut être joint (de préférence le numéro de téléphone portable), adresse électronique pour envoyer un certificat de quarantaine, nom du médecin généraliste qui doit recevoir le résultat, et si l'application Coronalert est utilisée, le code test à 17 chiffres généré par l'application et la date de début de l'infectiosité calculée aussi par l'application).

*Vous devez appliquer les mesures d'hygiène de base et éviter tout contact direct avec d'autres personnes. Il est également important que vous surveilliez vous-même l'apparition des symptômes de COVID-19 pendant les 4 jours qui suivent la quarantaine. Si vous présentez des symptômes, contactez votre médecin par téléphone. Limitez donc vos contacts sociaux pendant les 4 jours suivant la fin de votre période de quarantaine. Tenez-vous toujours à 1,5 mètre et utilisez un masque buccal à l'extérieur.*

**i** Information pour l'agent : Demandez activement si la personne a des questions sur les mesures d'isolation et d'hygiène. La période de quarantaine a été raccourcie, mais il existe toujours un risque (assez faible) que la maladie se déclare durant les 4 jours qui suivent la quarantaine. Il est donc important de consulter votre médecin dès que possible pour un suivi médical complémentaire en cas de symptômes pendant cette période.

**Conseil 3: Quarantaine 10 jours, prudence et monitoring des symptômes pendant 14 jours, test au 7ème jour**

PCR code: {{formatted\_prescription\_code}}

*"Vous avez été en contact étroit avec une personne diagnostiquée positive au Covid-19, mais vous ne présentez pas de symptômes pour le moment. Pour stopper cette épidémie, nous devons nous assurer que la maladie se répande le moins possible. À cette fin, toute personne ayant été en contact étroit avec une personne diagnostiquée positive doit rester chez elle pendant 10 jours après le dernier contact avec le malade.*

**i** Information pour l'agent: VERIFIEZ si un cohabitant est infecté. Si tel est le cas, donnez les informations suivantes: ***Si les règles d'isolement du cohabitant infecté peuvent être appliquées strictement, alors vous ne devez rester en quarantaine que pendant 10 jours.***

**i** Information pour l'agent: Les règles strictes d'isolement à respecter par le cohabitant infecté sont les suivantes :

- Rester dans une pièce séparée, également pour dormir
- Ouvrir les fenêtres des pièces où vous séjournerez le plus souvent possible
- Ne pas circuler dans toutes les pièces de la maison. Si possible, utilisez une autre salle de bain et des toilettes différentes. Si cela n'est pas possible, désinfectez votre salle de bain et vos toilettes avec de l'eau de javel après utilisation.
- Prendre leur repas séparément. Ne pas partager les ustensiles pour manger et boire, la brosse à dents, les serviettes, la literie et les nettoyer soigneusement après utilisation.
- Si possible, nettoyer une fois par jour les surfaces qui sont fréquemment touchées avec de l'eau de javel. (table, table de chevet, siège de toilette, plancher,...)

**i** Information pour l'agent: ***Si le cohabitant infecté ne peut pas suivre un isolement strict, votre quarantaine durera plus longtemps:***

- Si les règles d'isolement ne peuvent pas être appliquées strictement, votre période de quarantaine débute en même temps que la période d'isolement de votre cohabitant infecté, mais votre période de quarantaine sera plus longue car la fin de la quarantaine est calculée en fonction du dernier contact potentiellement infectieux.
- **Si les symptômes de votre cohabitant infecté ne durent pas plus de 4 jours**, la période entre le début de ses symptômes et la fin de votre quarantaine sera de 17 jours.
- **Si votre cohabitant ne présente aucun symptôme**, la période entre la date du test de votre cohabitant et la fin de votre quarantaine sera de 17 jours.
- **Si les symptômes de votre cohabitant infecté durent plus de 4 jours**, la période entre le début de ses symptômes et la fin de votre quarantaine sera alors un peu plus longue que 17 jours. Votre période de quarantaine se termine dans ce cas 13 jours après la fin des symptômes de votre cohabitant infecté.
- Vous allez recevoir un certificat de quarantaine pour les 10 premiers jours. Si votre quarantaine est plus longue, contactez votre médecin généraliste pour demander une prolongation du certificat.

*Nous vous enverrons un certificat de quarantaine. La quarantaine doit être respectée et vous verrez dans le certificat que des sanctions peuvent suivre si elle n'est pas respectée.*

**i** En application de l'article 15 de l'ordonnance du 19 juillet 2007 relative à la politique de prévention en

*Nous vous enverrons un certificat de quarantaine. La quarantaine doit être respectée et vous verrez dans le certificat que des sanctions peuvent suivre si elle n'est pas respectée.*

- i** En application de l'article 15 de l'ordonnance du 19 juillet 2007 relative à la politique de prévention en santé, le non-respect des mesures de quarantaine imposées peut entraîner un procès-verbal avec éventuellement une poursuite pénale et une amende pouvant s'élever à 500 euros.

*Le certificat de quarantaine vous sera envoyé par courrier électronique et/ou via votre eBox. Pouvez-vous me donner votre adresse électronique et votre numéro de registre national pour que nous puissions vous envoyer ce certificat ? La période de quarantaine exacte sera mentionnée dans ce certificat de quarantaine.*

**i** Information pour l'agent :

- Complétez l'adresse e-mail et le numéro de registre national. (Si la personne n'a pas d'adresse e-mail, le certificat sera envoyé à l'eBox.)
- Expliquez à la personne que l'adresse e-mail est requise pour envoyer le certificat de quarantaine. Le numéro de registre national est requis pour demander le code PCR et envoyer le certificat de quarantaine vers l'eBox.

**i** FAQ pour l'agent :

- FAQ 1: Je n'ai pas d'adresse e-mail ? Le document vous sera envoyé via votre eBox.
- FAQ 2 : Qu'est-ce qu'une eBox ? My e-box est un environnement sécurisé où vous pouvez trouver tous vos documents gouvernementaux. L'URL est [myebox.be/fr](https://myebox.be/fr). Pour accéder à votre eBox, vous devez vous connecter avec votre eID ou vos clés numériques. Les différentes méthodes de connexion sont expliquées sur le site.
- FAQ 3 : Qu'est-ce qu'un numéro de registre national ? Ce numéro est au dos de votre carte d'identité et se compose de 11 numéros (les 6 premiers chiffres sont votre date de naissance). Le numéro de registre national est nécessaire pour pouvoir envoyer ce certificat à votre eBox.

*Pour arrêter la propagation du virus le plus rapidement possible, nous vous demandons également de vous faire tester pour le COVID-19 7 jours après le dernier contact. Le dernier contact a eu lieu le `{{formatted_last_contact_date}}`.*

**i** Information pour l'agent : Si la personne infectée ne peut pas s'isoler correctement, alors les autres cohabitants en contact avec lui devront subir un test :

- Au plus tôt le 14<sup>e</sup> jour et le cohabitant infecté doit être exempt de symptômes pendant 10 jours.
- En cas d'absence de symptômes chez le cohabitant infecté : 14 jours après la date de prélèvement du test de ce cohabitant infecté.

Nous vous enverrons un SMS avec un code à utiliser pour prendre rendez-vous pour un test COVID-19 ({{formatted\_prescription\_code}}). Vous pouvez utiliser le code pour prendre un rendez-vous en ligne dans l'outil de réservation en ligne, soit par vous-même ou avec l'aide de votre médecin généraliste. A quel numéro de GSM pouvons-nous envoyer ce code ?

Si le test est négatif, la période de quarantaine est stoppée. Vous trouverez le résultat de votre test sur <https://www.masante.belgique.be>. Si vous ne trouvez pas vos résultats après 48 heures, votre médecin pourra vous informer du résultat.

**i** Information pour l'agent : Remarque : si le contact ne peut pas recevoir de SMS, dictez ce code.

**i** Information pour l'agent :

- A partir du 5 novembre, le code PCR donné au patient par SMS ou par son médecin peut être utilisé dans un outil de réservation en ligne (site web : <https://www.masante.belgique.be/#/> ). Ce code doit être saisi, ainsi que toute autre information manquante (numéro de registre national, numéro de téléphone où on peut être joint (de préférence le numéro de téléphone portable), adresse électronique pour envoyer un certificat de quarantaine, nom du médecin généraliste qui doit recevoir le résultat, et si l'application Coronalert est utilisée, le code test à 17 chiffres généré par l'application et la date de début de l'infectiosité calculée aussi par l'application).

*Vous devez surveiller l'apparition de symptômes tels que la fièvre, la toux ou les difficultés respiratoires. Mesurez votre température deux fois par jour durant les 7 jours qui suivent la quarantaine. Si vous présentez des symptômes de COVID-19, contactez votre médecin par téléphone. La période avant que la maladie ne se développe peut malgré tout parfois durer 14 jours. Limitez donc vos contacts sociaux pendant les 4 jours suivant la fin de votre période de quarantaine. Tenez-vous toujours à 1,5 mètre et utilisez un masque buccal à l'extérieur.*

**i** Information pour l'agent : Demandez activement si la personne a des questions sur les mesures de quarantaine et d'hygiène. La période de quarantaine a été raccourcie, mais il existe toujours un risque (assez faible) que la maladie se déclare durant les 4 jours qui suivent la quarantaine. Il est donc important de consulter votre médecin dès que possible pour un suivi médical complémentaire en cas de symptômes pendant cette période - même si le test PCR était négatif.

## 2.4. Script 1A – Index Case

- Various adaptations on scripts
  - Q2A CCG > COCOM
  - In Q6A
  - In Q7
  - In Q8A
  - In Q8C
- New role available for collectivity “RESIDENT”

### Start Script

**Q1** “Bonjour madame/monsieur, ici ... (nom de l'appelant), du centre de suivi des cas Covid-19. Puis-je parler à... (nom du patient) / Êtes-vous le parent/tuteur de (nom du patient) ?”

- Personne en ligne  
 Absence de réponse

**Q2a** “Je m’appelle... (nom de l'appelant) et je travaille pour le centre de suivi des cas Covid-19. Comme vous l’avez peut-être appris par les médias ou par votre médecin généraliste, le suivi des contacts est l’une des stratégies pour limiter la propagation du virus dans la population. Il permet aussi de limiter les mesures de mise en quarantaine à la maison aux contacts qui sont à haut risque d’être infectés.

Votre médecin vous a-t-il informé du suivi du contact lors de votre consultation concernant l’infection à Covid-19 ?  
Votre médecin nous a demandé de vérifier vos contacts dans le cadre du suivi des contacts Covid-19. Avez-vous une demi-heure à une heure pour en parler ?

Le traitement de vos données personnelles relève de l’AGZ/AVIQ/COCOM. Il est bien sûr fait dans le respect de votre vie privée et de la législation applicable.

Il existe une déclaration de confidentialité détaillée sur le site Web: [https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/privacyverklaring\\_contactonderzoek\\_covid19\\_2.0\\_fr.pdf](https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/privacyverklaring_contactonderzoek_covid19_2.0_fr.pdf).

Les renseignements que vous donnez ne sont pas utilisés pour vérifier si vous ou vos contacts respectez les actions du gouvernement.”

- Collaboration refusée  
 Collaboration acceptée  
 Vous n’êtes pas disponible ou vous souhaitez d’abord consulter le médecin ?

**Q2c** “Pour vaincre le coronavirus, il s’agit de rompre la chaîne de transmission. C’est pourquoi nous recherchons toutes les personnes qui ont été en contact avec des personnes infectées. Avant de poursuivre cette conversation : avez-vous déjà pu préparer une liste de contacts ?”

**i** Information pour l’agent : La liste des contacts concerne les contacts de :

- 2 jours avant jusqu’à 7 jours après la date de prélèvement du test (chez les personnes sans symptômes) ou
- 2 jours avant jusqu’à 7 jours après le début des symptômes (et plus longtemps si la personne a toujours des symptômes après 7 jours).

- Si OUI : “Très bien, gardez cette liste à portée de main pour que nous puissions la parcourir plus tard.”  
 Si NON : “Pas de problème. Puis-je vous rappeler dans quelques heures ? “Vous trouverez sur “[www.info-coronavirus.be](http://www.info-coronavirus.be)” le document qui explique comment dresser une liste de contacts.

-> Reprogrammez cet appel.

1

Information appel

2

Contacts

3

Collectivités

4

Entreprises

5

Rassemblements

## Contacts

**Q5a** "Nous allons maintenant parcourir la liste des personnes avec lesquelles vous avez été en contact au cours des 2 jours précédant et des 7 jours qui ont suivi la date de début des symptômes ou plus longtemps si vous présentiez encore des symptômes après 7 jours. Il est important que votre liste soit aussi complète que possible pour empêcher la propagation du virus. C'est le seul moyen de briser la chaîne de transmission. Le cadre juridique autorise la communication de données personnelles dans le cadre de certaines maladies transmissibles en vue de protéger les personnes exposées et de lutter contre le risque de propagation. Vos données personnelles ne seront jamais transmises à vos contacts."

**Q6a** Je vais vous demander des données personnelles pour chaque personne avec laquelle vous avez été en contact.

### Contacts

[+ Ajouter](#)

Nous allons d'abord nous concentrer sur vos cohabitants, les personnes qui vivent avec vous et qui font partie de votre ménage :

Il est important que tous vos cohabitants se mettent/restent également en quarantaine. Leur période de quarantaine débute en même temps que votre période d'isolement. Si vous ne pouvez pas respecter strictement les règles d'isolement, leur période de quarantaine sera plus longue car ils continuent à avoir des contacts avec vous alors que vous êtes contagieux.

**Si vous pouvez appliquer un isolement strict par rapport à vos cohabitants**, ils ne devront rester en quarantaine que pendant 10 jours.\*

**i** Information pour l'agent : Les règles strictes d'isolement à suivre sont les suivantes :

- Restez dans une pièce séparée, également pour dormir
- Ouvrez les fenêtres des pièces où vous séjournez le plus souvent possible
- Ne circulez pas dans toutes les pièces de la maison. Si possible, utilisez une autre salle de bain et des toilettes différentes. Si cela n'est pas possible, désinfectez votre salle de bain et vos toilettes avec de l'eau de javel après utilisation.
- Prenez vos repas séparément. Ne partagez pas les ustensiles pour manger et boire, la brosse à dents, lesserviettes, la literie. Nettoyer soigneusement après utilisation.
- Si possible, nettoyez une fois par jour les surfaces qui sont fréquemment touchées avec de l'eau de javel. (poignées de porte, interrupteurs d'éclairage, table, table de chevet, siège de toilette,...)

**Si vous ne pouvez pas appliquer strictement les règles d'isolement, la période de quarantaine de vos cohabitants sera plus longue.**

**Si vos symptômes ne durent pas plus de 4 jours, la période entre le début de vos symptômes (ou à partir de la date de votre test si vous n'avez pas de symptômes) et la fin de la quarantaine de vos cohabitants sera de 17 jours.**

**Si vos symptômes durent plus de 4 jours, la période entre le début de vos symptômes et la fin de la quarantaine de vos cohabitants sera alors un peu plus longue que 17 jours. Vos cohabitants doivent rester en quarantaine 13 jours à partir de la fin de vos symptômes (> 17 jours). Si vos cohabitants ont besoin d'un certificat de quarantaine, ils en auront déjà reçu un pour les 10 premiers jours. Si la quarantaine doit être prolongée, vous pourrez contacter votre médecin généraliste pour demander une prolongation.**

Nous allons donc passer en revue :

- chacun de vos cohabitants qui ont déjà reçu un certificat de quarantaine de leur médecin traitant et qui ont déjà passé un test,
- chacun de vos cohabitants qui n'ont pas besoin de ce certificat de quarantaine et qui ont déjà passé un test,
- les enfants de moins de 6 ans qui
  - n'ont pas de symptômes graves nécessitant une hospitalisation
  - et n'ont aucun contact avec les membres à risque de leur famille"

Rajouter chaque contact via le bouton "Ajouter" -> choisissez « cohabitant qui n'a pas besoin de certificat » :

Pour chaque contact qui a déjà un certificat de quarantaine ou qui n'en a pas besoin, la question suivante sera posée et le formulaire « cohabitant qui n'a pas besoin de certificat » sera rempli : "Pouvez-vous épeler le nom et le prénom de cette personne ?"

-> Répétez l'étape jusqu'à ce que tous les cohabitants qui n'ont pas ou plus besoin de certificat de quarantaine et de test soient enregistrés.

**i** Information pour l'agent : si les cohabitants présentent des symptômes, ils doivent contacter immédiatement leur médecin de famille par téléphone. Les enfants de moins de 6 ans qui ont été identifiés comme contact à "hauts risques" ne doivent être testés que si :

- il existe des symptômes graves nécessitant une hospitalisation, ou
- ils sont en contact avec des personnes vulnérables (c'est-à-dire dont la résistance est réduite, >65 ans, atteints de maladies cardiovasculaires, diabète, hypertension, maladies cardiaques, pulmonaires ou rénales chroniques).

**Q6b** Nous allons maintenant passer en revue vos cohabitants qui n'ont pas encore reçu de certificat de quarantaine et leur code PCR et qui en ont besoin, puis vos autres contacts en dehors du cercle de cohabitants.

Pour chacune de ces personnes, posez les questions suivantes et remplissez le formulaire appelé « autre » :

- "Pourriez-vous épeler les nom et prénom de cette personne ?"
- "Cette personne peut-elle répondre elle-même au téléphone ? Si non, avez-vous le nom de la personne responsable, un parent, un tuteur ou d'une autre personne de confiance?"
- "Avez-vous son numéro de téléphone?"
- "Avez-vous une adresse e-mail à laquelle nous pouvons la joindre ?"
- "Connaissez-vous l'adresse où cette personne habite ?"

Rajouter chaque contact via le bouton "Ajouter" -> choisissez « autre ».

**i** Information pour l'agent :

- au maximum 90 contacts peuvent être communiqués. Répétez à partir de l'étape 9 pour chaque contact que la personne souhaite signaler. Concentrez-vous sur la période comprise entre les 2 jours qui ont précédé le début des symptômes/ le prélèvement du test et les 3 jours qui ont suivi le début des symptômes/le prélèvement du test, puis sur la période plus large.
- l'objectif principal de cet appel est d'avoir l'aperçu le plus complet des contacts.

Sauvegarder comme Brouillon

Précédent

Suivant

## Collectivités

Collectivité

Chercher collectivités

+ Ajouter manuellement

Rôle du cas index dans la collectivité :

- Personnel, employé de l'entreprise
- Personnel en sous-traitance / ou personnel intérimaire
- Etudiant travaillant dans l'établissement/ dans l'entreprise
- Bénévole
- Stagiaire
- Patient ambulatoire
- Patient résidentiel
- Visiteur
- Elève
- Résident
- Autre

*"Pour chaque collectivité identifiée, demandez : avez-vous été testé pour le Covid-19 au cours d'une séance de dépistage collectif du Covid-19, y compris chez des personnes en bonne santé, organisé par votre collectivité ?"*

- Oui
- Non

• Hôpital

## Entreprises

**Q8a** Nous allons maintenant parler de votre situation professionnelle, au-delà des collectivités que nous venons d'évoquer.

**i** Information pour les agents: Les contacts avec les collectivités devraient être traités dans le cadre de la question 7.

**Q8b** Êtes-vous entré en contact avec des collègues ou d'autres contacts professionnels de votre entreprise ou organisation dans les deux jours précédant le début des symptômes ou le test, jusqu'à sept jours après ?

- Oui  
 Non

**Q8c** Quelles sont le nom et l'adresse de la société ou de l'organisation où vous avez eu ce contact ?

**i** Information pour les agents: Recherchez l'entreprise dans l'outil Collectivity Look Up (utilisez la casse de l'index pour vérifier que la bonne entreprise/organisation est sélectionnée dans la liste de la Banque-Carrefour), ou notez le nom et l'adresse de l'entreprise/organisation, ... Vérifiez et notez le rôle du cas index dans cette entreprise/organisation. Normalement, il s'agit d'un 'travailleur de l'entreprise' mais il peut aussi s'agir 'd'étudiants, d'intérimaire, de bénévoles ou de travailleurs d'autres entreprises'. Ces personnes travaillent sous la responsabilité de l'entreprise et doivent aussi être tracées par les services de prévention du travail. La précision du rôle est importante pour faciliter le tracing par le service de prévention du travail. Le rôle de 'visiteur' ne doit donc jamais être choisi.

### Entreprises

+ Ajouter

**Q8g** Répétez à partir du point 8c pour chaque entreprise/organisation où le cas index a été en contact avec des collègues ou d'autres contacts professionnels dans les 2 jours précédant le début des symptômes ou le test, jusqu'à 7 jours après.

Sauvegarder comme Brouillon

Précédent

Suivant

## Entreprises

**Q8c** Quelles sont le nom et l'adresse de la société ou de l'organisation où vous avez eu ce contact ?

**i** Information pour les agents: Recherchez l'entreprise dans l'outil Collectivity Look Up (utilisez la casse de l'index pour vérifier que la bonne entreprise/organisation est sélectionnée dans la liste de la Banque-Carrefour), ou notez le nom et l'adresse de l'entreprise/organisation, ... Vérifiez et notez le rôle du cas index dans cette entreprise/organisation. Normalement, il s'agit d'un 'travailleur de l'entreprise' mais il peut aussi s'agir 'd'étudiants, d'intérimaire, de bénévoles ou de travailleurs d'autres entreprises'. Ces personnes travaillent sous la responsabilité de l'entreprise et doivent aussi être tracées par les services de prévention du travail. La précision du rôle est importante pour faciliter le tracing par le service de prévention du travail. Le rôle de 'visiteur' ne doit donc jamais être choisi.

## Entreprises

 Chercher entreprises

 Ajouter manuellement

### Rôle dans l'entreprise

- Personnel
- Personnel en sous-traitance / ou personnel intérimaire
- Etudiant travaillant dans l'établissement/ dans l'entreprise
- Bénévole
- Stagiaire
- Visiteur

Sauvegarder comme Brouillon

Pré

## Entreprises

Visiteur

**Q8d** Y travaillez-vous en tant que travailleur saisonnier, par exemple dans la culture des fruits ou la construction ?

- Oui  
 Non

**Q8e** Nous allons maintenant examiner s'il convient de contacter le service de médecine du travail de votre entreprise ou organisation. C'est important pour réduire le risque de contamination de vos collègues.

**i** Informations pour les agents : L'identité du cas index sera uniquement communiquée au service de médecine du travail de l'entreprise/organisation, et non directement à l'entreprise/organisation où il travaille. Le service de médecine du travail est tenu au secret médical concernant l'identité du cas index. S'il n'existe pas de service de médecine du travail, le directeur général de l'entreprise/de l'organisation en sera informé. Consultez l'organigramme ci-dessous pour savoir si le service de médecine du travail doit être informé.

Le test Covid19/Corona a-t-il été effectué à la demande du service de prévention / du service de médecine du travail de l'entreprise / de l'organisation ?

- Oui  
 Non

Sauvegarder comme Brouillon

Préc

## Entreprises

*Le test Covid19/Corona a-t-il été effectué à la demande du service de prévention / du service de médecine du travail de l'entreprise / de l'organisation ?*

- Oui  
 Non

*S'agit-il d'une entreprise de transformation de viande/volaille, de légumes en conserve ou surgelés ?*

- Oui  
 Non

*Quelqu'un a-t-il été infecté dans l'entreprise ou l'organisation au cours des deux dernières semaines ?*

- Oui  
 Non

*Avez-vous été en contact avec plus de 3 collègues ou d'autres contacts professionnels à moins de 1,5 mètre pendant plus de 15 minutes ?*

- Oui  
 Non

## Entreprises

*Avez-vous été en contact avec plus de 3 collègues ou d'autres contacts professionnels à moins de 1,5 mètre pendant plus de 15 minutes ?*

- Oui  
 Non

*Vous êtes resté plus de 15 minutes dans une pièce/un local fermé à clé avec plus de 3 collègues ou d'autres contacts professionnels sans protection (par exemple un écran en plexiglas) ?*

- Oui  
 Non

*Avez-vous été en contact avec moins de 4 collègues ou d'autres contacts professionnels à moins de 1,5 mètre pendant plus de 15 minutes ?*

- Oui  
 Non

*Vous êtes resté plus de 15 minutes dans une pièce/un espace fermé de moins de 4 collègues ou d'autres contacts professionnels sans protection (par exemple, un écran de plexiglas) ?*

- Oui  
 Non

*Vous êtes resté plus de 15 minutes dans une pièce/un espace fermé de moins de 4 collègues ou d'autres contacts professionnels sans protection (par exemple, un écran de plexiglas) ?*

- Oui  
 Non

**Q8f** Information pour l'agent:

**i** 4 - Dans ce cas, le cas index n'a pas eu de contact à haut risque avec des collègues ou d'autres contacts professionnels, aucune mesure ne doit être prise. Vérifiez si le cas index est employé par d'autres sociétés et recommencez ce questionnaire si nécessaire. Passez ensuite à 8g

Annuler

Ajouter

## 2.5. Script 2B – LR Contacts

- Various adaptations on scripts
  - In advice 1

### Conseil 1 : Contacter votre médecin généraliste + test PCR immédiat et isolement

*"Vous présentez des symptômes du Covid-19.*

*Il est important de vous faire examiner par un médecin. Vous devrez prendre contact, par téléphone, avec votre médecin généraliste.*

*Pour stopper cette épidémie, nous devons nous assurer que la maladie se répande le moins possible.*

*C'est pourquoi nous vous demandons de rester à domicile jusqu'à ce que votre médecin vous communique les résultats du test.*

*Votre médecin généraliste vous donnera de plus amples informations sur la poursuite de l'isolement à domicile en fonction des résultats de votre test."*

*06 Nous vous souhaitons une agréable journée. Pour toute question médicale, vous pouvez bien sûr toujours*

## 3. SMS

### 3.1. new SMS sent when a PCR test is booked

VLG (1 SMS)

Bedankt voor het reserveren van een testmoment. Blijf in quarantaine totdat u een negatief testresultaat krijgt. Bij een positief resultaat blijft u minstens 7 bijkomende dagen in quarantaine.

WAL (1 SMS)

Merci d'avoir réservé un moment de test. Restez en quarantaine jusqu'à ce que vous obtenez un résultat de test négatif. Si le test est positif, restez en quarantaine pendant au moins 7 jours supplémentaires. Besoin d'aide lors de votre quarantaine? Contactez votre mutuelle et tout autre service d'aide à domicile.

BRU – NL

Bedankt voor het reserveren van een testmoment. Blijf in quarantaine totdat u een negatief testresultaat krijgt. Bij positieve test blijft u minstens 7 bijkomende dagen in quarantaine. Neem contact op met 02/214.19.19 voor eventuele vragen in verband met uw quarantaine.

BRU – FR

Merci d'avoir réservé un moment de test. Restez en quarantaine jusqu'à ce que vous obtenez un résultat de test négatif. Si le test est positif, restez en quarantaine pendant au moins 7 jours supplémentaires. Contactez le 02/214.19.19 si vous avez des questions concernant votre quarantaine.

OOS (1 SMS)

Vielen Dank, dass Sie einen Testtermin gebucht haben. Bleiben Sie in Quarantäne, bis Sie ein negatives Testergebnis

UNKNOWN REGION (2 SMS)

Bedankt voor het reserveren van een testmoment. Blijf in quarantaine totdat u een negatief testresultaat krijgt. Bij positieve test blijft u minstens 7 bijkomende dagen in quarantaine.

Merci d'avoir réservé un moment de test. Restez en quarantaine jusqu'à ce que vous obtenez un résultat de test négatif. Si le test est positif, restez en quarantaine pendant au moins 7 jours supplémentaires.