

1

Script 2E - Arrivée de l'étranger (ePLF)

Script 2E - Arrivée de l'étranger (ePLF)

Information contact

Numéro de ticket

200000088883266

Date du ticket

10 févr. 2022

Prénom *

Nom *

Numéro de téléphone 1

Veillez utiliser le format international : +32abbccdd

Numéro de téléphone 2

Veillez utiliser le format international : +32abbccdd

Email

example@domain.com

Numéro de registre national

96.02.18-144.85

Code postal

Prénom contact 1

Nom contact 1

Numéro de téléphone 1 contact 1

Veillez utiliser le format international : +32abbccdd

Numéro de téléphone 2 contact 1

Veillez utiliser le format international : +32abbccdd

Prénom contact 2

Nom contact 2

Numéro de téléphone 1 contact 1

Veuillez utiliser le format international : +32abbbccdd

Numéro de téléphone 2 contact 1

Veuillez utiliser le format international : +32abbbccdd

Prénom contact 2

Nom contact 2

Numéro de téléphone 1 contact 2

Veuillez utiliser le format international : +32abbbccdd

Numéro de téléphone 2 contact 2

Veuillez utiliser le format international : +32abbbccdd

Région

BRU

Langue

NL

Date de retour de zone rouge

10 févr. 2022

Complété par un agent de terrain

- Oui
 Non

Start Script

Q1 "Madame / Monsieur, je suis un agent du centre de suivi des contacts COVID-19. Puis-je parler à Madame, Monsieur... (nom du voyageur)"

- Personne en ligne
 Répondeur

Q2a "Mon nom est... (nom de l'appelant), je travaille pour le centre de suivi des contacts COVID-19. Je vous contacte concernant votre retour de voyage d'une zone rouge."

Le traitement de vos données personnelles relève de la 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.

- Collaboration refusée
 Collaboration acceptée
 Ne peut pas poursuivre

Q2b "Vous êtes récemment revenu d'un pays en zone rouge (où vous avez séjourné plus de 48 Heures. Etes-vous disponible pour quelques minutes afin que je puisse vous informer sur les directives à suivre à la suite de ce voyage en territoire Belge?"

- Oui
 Non

i Informations pour l'agent : Si un citoyen est resté à l'étranger moins de 48 heures ou ne restera pas en Belgique plus de 48 heures, le document PLF ne devait pas être rempli. Les citoyens n'ont donc pas besoin d'être mis en quarantaine ou testés.

i Il existe également des cas exceptionnels pour lesquels le PLF n'a pas dû être rempli, ces citoyens ne doivent pas non plus être mis en quarantaine ou testés.

i Pour les cas exceptionnels, voir: www.info-coronavirus.be/fr/faq/ («Quand dois-je remplir un formulaire de localisation des passagers»).

Q3 "Avez-vous eu des symptômes du COVID-19, la maladie causée par le coronavirus ?" Les symptômes sont:

- Toux
 Difficulté à respirer
 Perte de l'odorat ou de goût
 Fièvre
 Mal de gorge
 Nez qui coule ou sensation de nez bouché
 Maux de tête
 Douleurs articulaires ou musculaires
 Diarrhée
 Nausée
 Vomissement
 Fatigue

Conseil 1 : Compte tenu des symptômes, test PCR immédiatement.

PCR Code à jour 0 : [REDACTED]

Compte tenu de vos symptômes, nous vous demandons de vous faire tester immédiatement. Nous vous envoyons immédiatement un code de test que vous pouvez utiliser pour effectuer une réservation pour un test.

i Information pour l'agent :

Si le voyageur a reçu deux codes de test (jour 1 et jour 7), le premier code de test peut être utilisé.

Veillez noter que si vous avez des plaintes graves, par exemple: vous êtes essoufflé (par exemple, vous avez de la difficulté à terminer des phrases), vous avez une sensation de pression ou de douleur dans la poitrine, un essoufflement, vous êtes soudainement tombé, contactez immédiatement votre médecin.

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 vous disposez de votre résultat de test.

- Si le résultat de votre **test est positif**, vous devrez respecter une période d'isolation de minimum 7 jours.

L'isolement peut être levé après le septième jour, à condition que vous soyez sans fièvre pendant trois jours et qu'il y ait une amélioration des autres symptômes.

Si vous mettez fin à votre isolement après le septième jour, il vous sera également demandé de prendre des mesures de protection supplémentaires pendant 3 jours (jusqu'au jour 10 inclus), telles que limiter le nombre de contacts au strict minimum et porter un masque buccal (de préférence FFP2) dans une zone couverte. Cela signifie que toutes les activités pour lesquelles il n'est pas possible de porter un masque facial (comme manger avec d'autres personnes) ne sont pas autorisées.

Contactez également votre médecin: il vous écrira une note de maladie.

- Si le résultat de votre **test est négatif**, suivez les mesures de test/quarantaine qui vous ont été communiqués par SMS lors de votre retour.

i Information pour l'agent :

Si la personne a des symptômes, il est important que il/elle se fasse tester immédiatement, même si la personne est entièrement vaccinée.

Conseil 2 : Quarantaine 10 jours + suivi des symptômes pendant 14 jours + TEST immédiatement et 7 jours après la date de retour.

"Pour lutter contre cette épidémie, nous devons veiller à ce que la maladie se propage le moins possible. C'est pourquoi nous demandons à chaque voyageur revenant d'une zone à risque (avec VOC) de rester chez lui pendant 10 jours après la date de retour. Pour les personnes exerçant une profession essentielle, comme les soignants, le travail est très 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 votre médecin du travail.

Vous devriez déjà avoir reçu un SMS avec un lien pour télécharger votre certificat de quarantaine.

Afin d'arrêter et de détecter la propagation du virus le plus rapidement possible, nous vous demandons également de vous faire tester deux fois: immédiatement et 7 jours après la date de retour. Peu importe le résultat de test, vous devez effectuer une quarantaine de 10 jours à partir de la date de retour. La date de retour était le **10 févr. 2022**. Vous avez reçu un SMS avec un code à utiliser pour prendre rendez-vous pour un test COVID-19 (**d337 8d91 377d 4573**). Vous devez utiliser ce premier code dès que possible, de préférence aujourd'hui. Si le premier test est positif, vous devez immédiatement vous isoler et contacter votre médecin.

Vous avez également reçu un SMS pour le deuxième test. Vous pouvez également utiliser le code directement pour réserver vous-même votre test dans l'outil de réservation en ligne, mais ce test n'est possible que à partir de **17 févr. 2022** (7 jours après la date de retour). (**699a 844f 13a5 46d1**)."

i Informations pour l'agent :

- Le citoyen a déjà été testé à son arrivée (par exemple à l'aéroport) ? Son premier test ne doit pas être refait.
- Le citoyen a déjà été testé 72 heures avant le départ pour la Belgique ? Le premier test en Belgique est toujours obligatoire lorsqu'une personne revient d'une zone à risque.

i Informations pour l'agent:

- entrez l'adresse e-mail et le numéro du 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 nécessaire pour pouvoir demander le code PCR et envoyer le certificat de quarantaine à l'eBox officiel.

i Informations 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 Informations pour l'agent :

- À partir du 5 novembre 2021, 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).

i Informations pour l'agent :

- FAQ 1: Qu'est-ce qu'une eBox? Ma e-box est un environnement sécurisé où vous pouvez trouver tous vos documents gouvernementaux. L'URL est 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 2: Qu'est-ce qu'un numéro de registre national? Ce numéro se trouve au dos de votre carte d'identité et se compose de 11 chiffres (les 6 premiers chiffres correspondent à votre date de naissance). Le numéro de registre national est nécessaire pour pouvoir envoyer ce certificat à votre eBox.

"Vous devez appliquer des mesures d'hygiène de base et éviter tout contact direct avec d'autres personnes. Il est également important de surveiller vous-même les symptômes du COVID-19 pendant 14 jours. Si vous développez des symptômes, contactez votre médecin par téléphone. Limitez donc vos contacts sociaux pendant les 4 jours suivant la fin de votre période de quarantaine. Gardez toujours une distance de 1,5 mètre et utilisez un masque buccal à l'extérieur."

- i** Informations 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 jusqu'à 4 jours après la quarantaine, il existe un risque (moindre) que la maladie se propage si l'on est infecté. Par conséquent, si des symptômes apparaissent pendant cette période, il est important de consulter votre médecin dès que possible pour un suivi médical plus poussé - même si le test PCR du 7ème jour était négatif.

- i** Les enfants de moins de 12 ans sont dispensés de test mais se placent en quarantaine si les parents sont testés, en attendant le résultat du test.

Conseil 3 : Quarantaine 10 jours + TEST immédiatement et 7 jours après la date de retour pour les cas exceptionnels.

"Pour lutter contre cette épidémie, nous devons veiller à ce que la maladie se propage le moins possible. C'est pourquoi nous demandons à chaque voyageur revenant d'une zone à risque (avec VOC) de rester chez lui pendant 10 jours après la date de retour. Pour les personnes exerçant une activité couverte figurant parmi les exceptions, il est possible de quitter la quarantaine uniquement pour l'exercice de l'activité faisant partie des exceptions.

Vous devriez déjà avoir reçu un SMS avec un lien pour télécharger votre certificat de quarantaine.

Afin d'arrêter et de détecter la propagation du virus le plus rapidement possible, nous vous demandons de vous faire tester deux fois: immédiatement et 7 jours après la date de retour. La date de retour était le : **10 févr. 2022**. Vous avez reçu un SMS avec un code à utiliser pour prendre rendez-vous pour un test COVID-19 (**d337 8d91 377d 4573**). Ce premier code doit être utilisé dès que possible, de préférence aujourd'hui. Si le premier test est positif, vous devez immédiatement vous isoler et contacter votre médecin.

Vous recevrez également un SMS pour le deuxième test. Vous pouvez également utiliser le code directement pour réserver vous-même votre test dans l'outil de réservation en ligne, mais ce test ne peut être effectué qu'à partir de : **17 févr. 2022** (7 jours après la date de retour). (**699a 844f 13a5 46d1**)."

i Informations pour l'agent :

- Le citoyen a déjà été testé à son arrivée (par exemple à l'aéroport) ? Son premier test ne doit pas être refait.
- Le citoyen a déjà été testé 72 heures avant le départ pour la Belgique ? Le premier test en Belgique est toujours obligatoire quand une personne revient d'une autre zone à risque.

i Informations pour l'agent:

- entrez l'adresse e-mail et le numéro de registre national. Le numéro de registre national est important pour vérifier par la suite si le 2ème test a été effectué ou pas (si 3B a été créé ou non).

i Informations pour l'agent :

i Informations 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"
- Répondez à la question "Avez-vous un code d'activation ?" : "Oui"
- Répondez 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 Informations pour l'agent :

- À partir du 5 novembre 2021, 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).

i Vous devez appliquer des mesures d'hygiène de base et éviter tout contact direct avec d'autres personnes.

Il est également important de surveiller vous-même les symptômes du COVID-19 pendant 14 jours. Si vous développez des symptômes, contactez votre médecin par téléphone. Limitez donc vos contacts sociaux pendant les 14 jours suivant votre retour de voyage. Gardez toujours une distance de 1,5 mètre et utilisez un masque buccal à l'extérieur.

i Informations pour l'agent:

- FAQ 1: Qu'est-ce qu'une eBox? Ma e-box est un environnement sécurisé où vous pouvez trouver tous vos documents gouvernementaux. L'URL est 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 2: Qu'est-ce qu'un numéro de registre national? Ce numéro se trouve au dos de votre carte d'identité et se compose de 11 chiffres (les 6 premiers chiffres correspondent à votre date de naissance). Le numéro de registre national est nécessaire pour pouvoir envoyer ce certificat à votre eBox.

eBox.

- i** Demandez activement si la personne a des questions sur les mesures de quarantaine et d'hygiène. La période de quarantaine a été raccourcie, mais jusqu'à 4 jours après la quarantaine, il existe un risque (moindre) que la maladie se propage si l'on est infecté. Par conséquent, si des symptômes apparaissent pendant cette période, il est important de consulter votre médecin dès que possible pour un suivi médical plus poussé - même si le test PCR du 7ème jour était négatif.

- i** Les enfants de moins de 12 ans sont dispensés de test mais se placent en quarantaine si les parents sont testés, en attendant le résultat du test.

Conseil 4 : Test immédiatement et quarantaine jusqu'à l'obtention du résultat négatif.

"Pour lutter contre cette épidémie, nous devons veiller à ce que la maladie se propage le moins possible. C'est pourquoi nous demandons à chaque voyageur belge revenant d'une zone rouge de se faire tester immédiatement après son retour et de rester chez lui jusqu'à ce que vous ayez reçu votre résultat et qu'il soit négatif.

Vous devriez déjà avoir reçu un SMS avec un lien pour télécharger votre certificat de quarantaine.

Vous avez également reçu un SMS avec un code à utiliser pour prendre rendez-vous pour un test COVID-19 (**d337 8d91 377d 4573**). Vous devez utiliser ce code dès que possible, de préférence aujourd'hui. Si le premier test est positif, vous devez immédiatement vous isoler et contacter votre médecin. S'il est négatif, vous pouvez arrêter votre quarantaine."

i Informations pour l'agent:

- Le citoyen a-t-il été testé à l'arrivée (par exemple à l'aéroport) ? Il doit alors attendre le résultat de son test. S'il est négatif, il peut sortir de quarantaine.
- Le citoyen a déjà été testé 72 heures avant le départ pour la Belgique ? Il ne doit pas effectuer de test ou de quarantaine si son test était négatif.

i Informations pour l'agent:

- entrez l'adresse e-mail. (Étant donné que la personne n'est pas résidente, elle n'a pas de numéro de registre national et le certificat ne peut donc pas être envoyé à l'eBox.)
- Expliquez à la personne que l'adresse e-mail est requise pour envoyer le certificat de quarantaine.

i Informations 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 Informations pour l'agent :

- À partir du 5 novembre 2021, 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).

i Vous devez appliquer des mesures d'hygiène de base et éviter tout contact direct avec d'autres personnes. Il est également important de surveiller vous-même les symptômes du COVID-19 pendant 14 jours. Si vous développez des symptômes, contactez votre médecin par téléphone. Limitez donc vos contacts sociaux pendant les 4 jours suivant la fin de votre période de quarantaine. Gardez toujours une distance de 1,5 mètre et utilisez un masque buccal à l'extérieur.

i Informations 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 un risque (moindre) que la maladie persiste jusqu'à 4 jours après la quarantaine si vous avez été infecté. Il est donc important de consulter votre médecin dès que possible si des symptômes apparaissent pendant cette période pour un suivi médical plus poussé - même si le test PCR du 7ème jour était négatif.

i Les enfants de moins de 12 ans sont dispensés de test mais se placent en quarantaine si les parents sont testés, en attendant le résultat du test.

025 #Est-ce que vous avez déjà été en contact avec une personne atteinte de COVID-19?

Conseil 5 : Quarantaine 10 jours (possiblement écourtée) + TEST immédiatement et 7 jours après la date de retour.


“Pour lutter contre cette épidémie, nous devons veiller à ce que la maladie se propage le moins possible. C'est pourquoi nous demandons à chaque voyageur revenant d'une zone à risque (avec VOC) de respecter une quarantaine de 10 jours à compter après la date de retour. Pour les personnes exerçant une profession essentielle, comme les soignants, le travail est très 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 votre médecin du travail.

Vous devriez déjà avoir reçu un SMS avec un lien pour télécharger votre certificat de quarantaine.


Afin d'arrêter et de détecter la propagation du virus le plus rapidement possible, nous vous demandons également de vous faire tester deux fois: immédiatement et 7 jours après la date de retour. Si votre 2ème test est négatif, vous pouvez quitter la quarantaine. La date de retour était le 10 févr. 2022.

Vous avez reçu un SMS avec un code à utiliser pour prendre rendez-vous pour un test COVID-19 (d337 8d91 377d 4573). Vous devez utiliser ce premier code dès que possible, de préférence aujourd'hui. Si le premier test est positif, vous devez immédiatement vous isoler et contacter votre médecin.

Vous avez également reçu un SMS pour le deuxième test. Vous pouvez également utiliser le code directement pour réserver vous-même votre test dans l'outil de réservation en ligne, mais ce test n'est possible que à partir de 17 févr. 2022 (7 jours après la date de retour). (699a 844f 13a5 46d1).⁴


 Informations pour l'agent:

- Le citoyen a déjà été testé à son arrivée (par exemple à l'aéroport) ? Son premier test ne doit pas être refait.
- Le citoyen a déjà été testé 72 heures avant le départ pour la Belgique ? Le premier test en Belgique reste obligatoire.

 Informations pour l'agent:

- entrez l'adresse e-mail et le numéro du 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 nécessaire pour pouvoir demander le code PCR et envoyer le certificat de quarantaine à l'eBox officiel.




 Informations 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)

 Informations pour l'agent :

- À partir du 5 novembre 2021, 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).

 Informations pour l'agent:

- FAQ 1: Qu'est-ce qu'une eBox? Ma e-box est un environnement sécurisé où vous pouvez trouver tous vos documents gouvernementaux. L'URL est 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 2: Qu'est-ce qu'un numéro de registre national? Ce numéro se trouve au dos de votre carte d'identité et se compose de 11 chiffres (les 6 premiers chiffres correspondent à votre date de naissance). Le numéro de registre national est nécessaire pour pouvoir envoyer ce certificat à votre eBox.

-  Vous devez appliquer des mesures d'hygiène de base et éviter tout contact direct avec d'autres personnes. Il est également important de surveiller vous-même les symptômes du COVID-19 pendant 14 jours. Si vous développez des symptômes, contactez votre médecin par téléphone. Limitez donc vos contacts sociaux pendant les 4 jours suivant la fin de votre période de quarantaine. Gardez toujours une distance de 1,5 mètre et utilisez un masque buccal à l'extérieur.


Conseil 6 : Test immédiatement et 7 jours après la date de retour.

“Pour lutter contre cette épidémie, nous devons veiller à ce que la maladie se propage le moins possible. C'est pourquoi nous vous demandons de vous faire tester deux fois: immédiatement et 7 jours après la date de retour. Nous vous demandons aussi de rester en quarantaine jusqu'à l'obtention du premier résultat de test.


La date de retour était le 10 févr. 2022. Vous avez reçu un SMS avec un code à utiliser pour prendre rendez-vous pour un test PCR COVID-19 (**d337 8d91 377d 4573**) dans un centre de test. Vous devez utiliser ce premier code dès que possible, de préférence aujourd'hui. Si vous revenez d'une zone rouge dans l'UE/Schengen, vous pouvez également utiliser ce code pour un test antigénique rapide dans une pharmacie (<https://www.apotheek.be/fr/Pharmacien/Pages/ou-effectuer-un-test-covid-rapide-en-pharmacie.aspx>). De cette façon vous recevrez le résultat immédiatement. Restez en quarantaine en attendant le résultat de votre premier test. Si le premier test est négatif, fin de quarantaine. Si le premier test est positif, vous devez immédiatement vous isoler et contacter votre médecin, pas besoin de deuxième test.

Vous avez également reçu un SMS pour le deuxième test PCR ou antigénique rapide. Ce deuxième test est obligatoire sauf si le premier test était positif. Vous pouvez également utiliser le code directement pour réserver vous-même votre test dans l'outil de réservation en ligne pour un test PCR ou dans une pharmacie pour un test antigénique rapide, mais ce test n'est possible que à partir de 17 févr. 2022 (7 jours après la date de retour). (**699a 844f 13a5 46d1**). Si le deuxième test est positif, vous devez immédiatement vous isoler et contacter votre médecin.”

Veillez noter que si votre test est positif, vous n'aurez accès à un certificat de rétablissement que si un test PCR a été effectué

 Informations pour l'agent:

- Le citoyen a-t-il été testé à l'arrivée (par exemple à l'aéroport) ? il doit alors attendre le résultat de son test. S'il est négatif, il peut sortir de quarantaine. Le voyageur devra se refaire tester au jour 7 après l'arrivée.
- La quarantaine dure jusqu'à ce que le résultat du premier test soit connu. Une fois le résultat du premier test connu, la quarantaine peut être terminée.
- Le citoyen a déjà été testé 72 heures avant son arrivée en Belgique ? Si le résultat du test est négatif, la personne doit uniquement se faire tester le 7^{ème} jour et ne doit pas respecter la quarantaine.

 Informations pour l'agent:

- entrez l'adresse e-mail. (Étant donné que la personne n'est pas résidente, elle n'a pas de numéro de registre national et le certificat ne peut donc pas être envoyé à l'eBox.)
- Expliquez à la personne que l'adresse e-mail est requise pour envoyer le certificat de quarantaine.

i Informations 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 Informations pour l'agent :

- À partir du 5 novembre 2021, 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).

i Informations pour l'agent:

- FAQ 1: Qu'est-ce qu'une eBox? Ma e-box est un environnement sécurisé où vous pouvez trouver tous vos documents gouvernementaux. L'URL est 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 2: Qu'est-ce qu'un numéro de registre national? Ce numéro se trouve au dos de votre carte d'identité et se compose de 11 chiffres (les 6 premiers chiffres correspondent à votre date de naissance). Le numéro de registre national est nécessaire pour pouvoir envoyer ce certificat à votre eBox.

i Vous devez appliquer des mesures d'hygiène de base et éviter tout contact direct avec d'autres personnes. Il est également important de surveiller vous-même les symptômes du COVID-19 pendant 14 jours. Si vous développez des symptômes, contactez votre médecin par téléphone. Limitez donc vos contacts sociaux pendant les 4 jours suivant la fin de votre période de quarantaine. Gardez toujours une distance de 1,5 mètre et utilisez un masque buccal à l'extérieur.

i Informations 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 un risque (moindre) que la maladie persiste jusqu'à 4 jours après la quarantaine si vous avez été infecté. Il est donc important de consulter votre médecin dès que possible si des symptômes apparaissent pendant cette période pour un suivi médical plus poussé.

i Les enfants de moins de 12 ans sont dispensés de test mais se placent en quarantaine si les parents sont testés, en attendant le résultat du test.

Conseil 7 : Test 7 jours après la date de retour.


“Pour lutter contre cette épidémie, nous devons veiller à ce que la maladie se propage le moins possible. Comme vous avez un test PCR négatif datant de moins de 72 heures avant votre arrivé, nous vous demandons d’effectuer un test 7 jours après la date de retour.

La date de retour était le 10 févr. 2022. Vous avez reçu un SMS avec un code à utiliser pour prendre rendez-vous pour un test PCR COVID-19 (**699a 844f 13a5 46d1**) dans un centre de test.


Si vous revenez d'une zone rouge dans l'UE/Schengen, vous pouvez également utiliser ce code pour un test antigénique rapide dans une pharmacie (<https://www.apotheek.be/fr/Pharmacien/Pages/ou-effectuer-un-test-covid-rapide-en-pharmacie.aspx>). De cette façon vous recevrez le résultat immédiatement.

Vous pouvez utiliser le code pour réserver vous-même votre test dans l'outil de réservation en ligne, pour un test PCR ou dans une pharmacie pour un test antigénique rapide, et ce à partir de 17 févr. 2022 (7 jours après la date de retour). (**699a 844f 13a5 46d1**). Si le test est positif, vous devez immédiatement vous isoler et contacter votre médecin.”


Veillez noter que si votre test est positif, vous n'aurez accès à un certificat de rétablissement que si un test PCR a été effectué.

 Informations pour l'agent:

- Le citoyen a déjà été testé 72 heures avant le départ pour la Belgique et le résultat était négatif. Le voyageur doit uniquement se faire tester le 7ième jour et ne doit pas respecter la quarantaine

 Informations pour l'agent:

- entrez l'adresse e-mail. (Étant donné que la personne n'est pas résidente, elle n'a pas de numéro de registre national et le certificat ne peut donc pas être envoyé à l'eBox.)
- Expliquez à la personne que l'adresse e-mail est requise pour envoyer le certificat de quarantaine.

 Informations pour l'agent:

i Informations 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 Informations pour l'agent :

- À partir du 5 novembre 2021, 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).

i Informations pour l'agent:

- FAQ 1: Qu'est-ce qu'une eBox? Ma e-box est un environnement sécurisé où vous pouvez trouver tous vos documents gouvernementaux. L'URL est 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 2: Qu'est-ce qu'un numéro de registre national? Ce numéro se trouve au dos de votre carte d'identité et se compose de 11 chiffres (les 6 premiers chiffres correspondent à votre date de naissance). Le numéro de registre national est nécessaire pour pouvoir envoyer ce certificat à votre eBox.

i Vous devez appliquer des mesures d'hygiène de base et éviter tout contact direct avec d'autres personnes.

- i** Vous devez appliquer des mesures d'hygiène de base et éviter tout contact direct avec d'autres personnes. Il est également important de surveiller vous-même les symptômes du COVID-19 pendant 14 jours. Si vous développez des symptômes, contactez votre médecin par téléphone. Limitez donc vos contacts sociaux pendant les 4 jours suivant la fin de votre période de quarantaine. Gardez toujours une distance de 1,5 mètre et utilisez un masque buccal à l'extérieur.

- i** Informations 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 un risque (moindre) que la maladie persiste jusqu'à 4 jours après la quarantaine si vous avez été infecté. Il est donc important de consulter votre médecin dès que possible si des symptômes apparaissent pendant cette période pour un suivi médical plus poussé - même si le test PCR du 7ème jour était négatif.

- i** Les enfants de moins de 12 ans sont dispensés de test mais se placent en quarantaine si les parents sont testés, en attendant le résultat du test.

Q3b "Est-ce que vous avez déjà pris un rendez-vous pour votre test?"

Conseil 8 : Test immédiatement, pas de quarantaine.

“Pour lutter contre cette épidémie, nous devons veiller à ce que la maladie se propage le moins possible. C'est pourquoi nous demandons à chaque voyageur belge qui n'a pas de:

- Certificat de test (test négatif avant départ)
- Certificat de rétablissement
- Certificat de vaccination

et qui revient d'une zone à haut risque (Zone rouge foncé, gris clair/foncé au sein de l'UE/Schengen ou de pays tiers qui ne figurent pas sur la liste blanche) de se faire tester immédiatement à son arrivée en Belgique.

Vous avez reçu un SMS avec un code à utiliser pour prendre rendez-vous pour un test COVID-19 (**d337 8d91 377d 4573**). Vous devez utiliser ce code dès que possible, de préférence aujourd'hui.

Vous pouvez utiliser le code pour réserver vous-même votre test dans l'outil de réservation en ligne, pour un test PCR ou dans une pharmacie pour un test antigénique rapide (<https://www.apotheek.be/fr/Pharmacien/Pages/ou-effectuer-un-test-covid-rapide-en-pharmacie.aspx>).

Si le test est positif, vous devez immédiatement vous isoler et contacter votre médecin.”

Veillez noter que si votre test est positif, vous n'aurez accès à un certificat de rétablissement que si un test PCR a été effectué.



Informations 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)



Informations pour l'agent :



Informations pour l'agent :

- À partir du 5 novembre 2021, 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).

Q10 *La campagne de vaccination est maintenant en cours. Avez-vous un rendez-vous de prévu dans les deux prochaines semaines, pour vous faire vacciner contre le COVID19 ?*

- Oui
 Non

i **Information pour les agents :** La vaccination ne peut être administrée que après que vous recevez votre dernier résultat de test négatif. Si vous testez positif, il faudra reporter la vaccination à 14 jours après votre prélèvement ou la fin de vos symptômes.

i **Information pour les agents :**

Il est possible de changer le rendez-vous de vaccination par internet ou par téléphone :

- Flandre : Sur le site <https://covidvaccin.doclr.be/> ou par téléphone, en appelant le centre de vaccination dans lequel la personne a rendez-vous.
- Wallonie : 0800 45 019 ou sur <https://centrevaccin.doclr.be/>. Il est également possible de modifier un rendez-vous pour une première dose ou une deuxième dose via le mail de confirmation.
- Bruxelles : 02 214 19 19 ou sur le site : <https://bruvax.brussels.doctena.be/>
- Communauté germanophone : 0800 23 0 32 ou sur <https://centrevaccin.doclr.be/>. Il est également possible de modifier un rendez-vous pour une première dose ou une deuxième dose via le mail de confirmation.

Q6a *“En Belgique, il existe une application, Coronalert, qui vous avertit si vous avez vous-même été infecté par le virus Covid19 et qui vous prévient également si vous avez eu des contacts étroits avec une personne infectée. Pouvons-nous vous poser des questions supplémentaires à ce sujet ?”*

- Oui
 Non

Appel à l'aide

Appel à l'aide

Informations pour l'agent :

i Même si l'entretien a pu être conduit jusqu'au bout et que vous ayez pu fournir suffisamment d'informations sur les mesures à respecter : Estimez-vous utile, en tant qu'agent d'appel, que cette personne soit recontactée par les autorités locales ou les agents de terrain pour un éventuel soutien supplémentaire (pratique, offrir une oreille attentive, se familiariser avec les initiatives existantes ? Si oui, cochez la case "demande d'aide" dans la barre de gauche et indiquez l'une de ces raisons dans le champ de commentaire :

- Obstacles pratiques au respect de l'isolement / de la quarantaine (service d'épicerie, soins aux animaux domestiques, ...).
- est un soignant sans solution directe
- ne semble pas comprendre ce qui est attendu
- donne une impression de désarroi
- autre

i A remplir uniquement lorsque l'entretien peut être clôturé avec succès.

i Attention : c'est la confiance en vous qui est engagée, ne promettez pas à la personne qu'elle sera contacté. Le fonctionnement local varie d'une municipalité à l'autre, de sorte qu'aucune garantie ne peut être donnée.