



**LABELLISATION LIEE AU SYSTEME DE MANAGEMENT DU RISQUE
SANITAIRE – « COVID-19 »**

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION	2
2. TERMES ET DEFINITIONS	2
3. EXIGENCES DU SYSTEME DE MANAGEMENT DU RISQUE SANITAIRE LIE AU « COVID-19 »	4
3.1. Leadership	4
3.1.1. Engagement	4
3.1.2. Rôles et responsabilités au sein de l'organisme	4
3.2. Information & Communication	5
3.2.1. Communication « interne »	5
3.2.2. Communication « externe »	5
3.3. Evaluation des risques sanitaires	5
3.3.1. Identification des dangers et évaluation du niveau de risque sanitaire	5
3.4. Maîtrise des Sources de contamination sur les lieux de travail	6
3.4.1. Auto-évaluation de santé	6
3.4.2. Protocole d'accès et de sortie du lieu de travail	6
3.4.3. Organisation du travail au sein de l'organisme	7
3.5. Maîtrise des Sources de contamination d'origine extérieure	7
3.5.1. Entreprises extérieures (sous-traitants, prestataires,...) et fournisseurs	7
3.5.2. Clients, visiteurs et autre public	8
3.6. Mesures de prévention	9
3.6.1. Mesures de prévention collectives	9
3.6.2. Mesures de prévention individuelles	10
3.7. Procédure de gestion de cas suspects de contamination	10
3.7.1. Traitement des cas suspects de contamination	10
3.8. Amélioration continue & Maîtrise de la documentation	11
3.8.1. Amélioration Continue	11
3.8.2. Maîtrise de la documentation	11
4. EXIGENCES POUR LES HEBERGEMENTS TOURISTIQUES	12
4.1. Enregistrement	12

1. INTRODUCTION

L'adoption d'un système de management du risque sanitaire vise à permettre à un organisme de procurer des lieux de travail, des installations, et des équipements, sûrs et sains, afin d'éviter l'apparition de pathologies liées à l'accès à ses locaux et à l'utilisation de ses services.

La finalité d'un système de management du risque sanitaire (« SMRS ») est de fournir un cadre pour le management des risques associés et de mettre en place des mesures de prévention et de protection efficaces.

2. TERMES ET DEFINITIONS

Action corrective : action visant à éliminer la ou les causes d'une non-conformité ou d'un événement indésirable et à éviter qu'ils ne réapparaissent.

Agents biologiques : ils comprennent les bactéries, les virus (auxquels on rattache les prions), les parasites et les champignons. Ils sont classés en quatre groupes en fonction de l'importance du risque d'infection qu'ils présentent.

Amélioration continue : activité récurrente menée pour améliorer les performances.

Bactérie : organisme vivant microscopique autonome pouvant être à l'origine de pathologies bactériennes.

Conformité : satisfaction d'une exigence.

Danger : source susceptible de causer traumatisme et pathologie.

Désinfection : destruction des micro-organismes d'un lieu, d'un objet, de la partie externe du corps humain.

Direction : personne ou groupe de personnes qui oriente et dirige un organisme au plus haut niveau.

Effectivité/efficacité : niveau de réalisation des activités planifiées (effectivité) et d'obtention des résultats escomptés (efficacité).

Exigence : besoin ou attente formulé, généralement implicite ou obligatoire.

Exigences légales et autres exigences : exigences légales auxquelles un organisme doit se conformer et autres exigence auxquelles un organisme doit ou choisit de se conformer.

Hygiène : ensemble des principes, des pratiques individuelles ou collectives visant à la conservation de la santé, au fonctionnement normal de l'organisme.

Information documentée : information devant être maîtrisée et tenue à jour par un organisme ainsi que le support sur lequel elle figure.

Intervenant extérieur : organisme externe fournissant des services à l'organisme conformément à des spécifications, termes et conditions convenus.

Lieu de travail : lieu sous le contrôle de l'organisme où une personne doit se trouver ou se rendre pour son travail.

Mesure : processus visant à déterminer une valeur.

Non-conformité : non-satisfaction d'une exigence.

Organisme : personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses objectifs.

Partie intéressée : personne ou organisme qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencé ou s'estimer influencé par une décision ou une activité.

Performance : résultat mesurable.

Risque : effet de l'incertitude.

Risque sanitaire : risque immédiat ou à long terme représentant une menace directe pour la santé des populations nécessitant une réponse adaptée du système de santé. Parmi ces risques, on recense notamment les risques infectieux pouvant entraîner une contamination de la population (Ébola, pandémie grippale, COVID-19...).

Système de management du risque sanitaire (SMRS) : système de management ou partie d'un système de management utilisé pour mettre en œuvre la politique de prévention des risques sanitaires.

Système de management : ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un organisme utilisés pour établir des politiques, des objectifs et des processus de façon à atteindre lesdits objectifs.

Virus : agent infectieux nécessitant un hôte, souvent une cellule, qu'il utilise pour se répliquer.

3. EXIGENCES DU SYSTEME DE MANAGEMENT DU RISQUE SANITAIRE LIE AU « COVID-19 »

3.1. Leadership

3.1.1. Engagement

La direction de l'organisme doit :

- ✓ démontrer son leadership et son engagement vis-à-vis de son SMRS en :
 - assumant la responsabilité de la mise en œuvre, de l'efficacité du SMRS et du respect des exigences contenues dans le présent règlement d'usage du label ;
 - s'assurant que les ressources nécessaires au bon fonctionnement de son SMRS sont disponibles.
- ✓ s'engager :
 - à élaborer, mettre en œuvre et améliorer continuellement l'efficacité de son SMRS, à assurer la protection de l'ensemble des personnes (internes et externes), ayant accès à ses services, tout en assurant la continuité des activités de l'organisme ;
 - à contribuer, à l'effort national, mis en œuvre lorsque la situation sanitaire l'exige, en limitant la propagation des agents biologiques (« COVID-19 ») concernés et en assurant la continuité de la vie publique et économique (déplacements, hébergement....).

Cet engagement doit être documenté.

3.1.2. Rôles et responsabilités au sein de l'organisme

La direction doit s'assurer que les responsabilités et autorités des rôles définis ci-dessous sont attribués et communiqués à tous les niveaux au sein de l'organisme et tenus à jour sous la forme d'une information documentée :

- ✓ Identifier les risques sanitaires liés aux agents biologiques (« COVID-19 ») et les obligations de conformité applicables à l'organisme,
- ✓ Élaborer et mettre en œuvre les actions nécessaires pour répondre aux exigences identifiées dans le présent règlement d'usage du label,
- ✓ Prendre des mesures correctives appropriées et améliorer continuellement l'efficacité du SMRS,
- ✓ S'assurer que les parties intéressées (salariés, fournisseurs, clients, ...) connaissent et respectent les exigences du SMRS qui leur sont applicables.

NOTE : Même si des délégations peuvent être établies, au final la direction garde la responsabilité du fonctionnement du SMRS.

3.2. Information & Communication

3.2.1. Communication « interne »

L'organisme doit s'assurer que les personnes qui travaillent sous son contrôle sont sensibilisées :

- ✓ A l'engagement pris par la direction de l'organisme en matière de prévention des risques sanitaires
- ✓ A l'organisation mise en place pour déployer le SMRS
- ✓ A l'importance de leur contribution à l'efficacité du SMRS
- ✓ Aux répercussions du non-respect des exigences du SMRS

L'organisme doit conserver des informations documentées comme preuves de la mise en œuvre des actions de sensibilisation, qui devront être mises à jour autant que nécessaire et renouvelées en fonction de l'évolution des connaissances, du cadre réglementaire et du retour d'expérience.

3.2.2. Communication « externe »

a) L'établissement doit communiquer auprès des personnes travaillant sous son contrôle sur les points suivants :

- ✓ La teneur des actions à mettre en œuvre dans le cadre du SMRS
- ✓ La manière dont ils peuvent contribuer à l'efficacité du SMRS
- ✓ Les conséquences potentielles du non-respect des exigences du SMRS
- ✓ Les performances et résultats du SMRS

b) L'organisme doit communiquer auprès de ses clients et autres parties intéressés sur les points suivants :

- ✓ Les exigences du système de management du risque sanitaire qui les concernent
- ✓ Les performances et résultats du système de management du risque sanitaire

c) Les mesures et les exigences du SMRS devront être communiquées par tous les moyens que l'organisme juge nécessaire pour une bonne compréhension et application (affichage, langue adaptée aux différents publics ...).

3.3. Evaluation des risques sanitaires

3.3.1. Identification des dangers et évaluation du niveau de risque sanitaire

L'organisme doit :

- ✓ Identifier de manière continue et proactive les agents biologiques (« COVID-19 ») sources de danger auxquels les personnes peuvent être exposées,
- ✓ Evaluer le niveau de risque associé et identifier les activités, zones, équipement ou installations présentant un risque significatif (ascenseur, sanitaire, salle de restauration, distributeur, installation sportive, ...). Cette analyse devra faire l'objet d'une information documentée (par exemple sous la forme d'un zonage présentant les niveaux de risque par localisation),
- ✓ Cette évaluation doit permettre de déterminer les actions de maîtrise des risques à mettre en place.

3.4. Maîtrise des Sources de contamination sur les lieux de travail

3.4.1. Auto-évaluation de santé

Lorsque nécessaire, l'organisme met en place, le cas échéant, une auto évaluation de l'état de santé réalisée par les personnes placées sous son contrôle.

L'organisme définit et communique les critères d'auto-évaluation et ses modalités de mise en œuvre. Cette auto-évaluation est à effectuer préalablement à l'accès au lieu de travail.

Les critères de l'auto évaluation devront comprendre au minimum :

- ✓ La description des symptômes à surveiller ;
- ✓ Les critères de vulnérabilité, le cas échéant ;
- ✓ Les mesures à prendre en cas d'apparition d'un ou plusieurs symptôme(s) ou de cas contact avec une personne présentant des symptômes.

L'organisme doit être en mesure de démontrer par des informations documentées, que chaque salarié a connaissance de ce dispositif et qu'il s'y est soumis.

Note : Cette auto évaluation doit être réalisée dans le respect de la réglementation / recommandation en vigueur concernant la protection des données personnelles et du secret médical.

3.4.2. Protocole d'accès et de sortie du lieu de travail

a) Lorsque nécessaire, l'organisme doit mettre en place un protocole d'accès au lieu de travail intégrant au minimum :

- ✓ Des mesures d'hygiène ;
- ✓ L'utilisation de moyens de protection individuelle ou autre protection adaptées.

Ce protocole devra faire l'objet d'un affichage sur les lieux où les personnels effectuent leur prise de poste.

b) Lorsque nécessaire, l'organisme doit mettre en place un protocole de sortie du lieu de travail intégrant au minimum :

- ✓ Des mesures d'hygiène ;
- ✓ Rangement du poste de travail ;
- ✓ La destination des équipements utilisés au cours de la journée de travail (isolement dans une zone dédiée, nettoyage, mise en déchets).

Ce protocole devra faire l'objet d'un affichage sur les lieux où les personnels effectuent leur sortie de poste.

3.4.3. Organisation du travail au sein de l'organisme

Lorsque nécessaire, l'organisme devra passer en revue tous ses modes opératoires y compris la gestion des déchets, afin d'y intégrer les ajustements rendus nécessaires par les risques sanitaires préalablement identifiés et notamment:

- ✓ Des mesures d'hygiène (lavage des mains, ...)
- ✓ La mise en œuvre de gestes barrières (distanciation, flux de circulation et leur matérialisation...)
- ✓ La mise en place de moyens de protection collective et individuelle adaptés ;
- ✓ La suppression ou la réduction des regroupements ;
- ✓ La dotation individuelle plutôt que collective, de matériel et d'équipement ;
- ✓ L'adaptation de l'organisation du travail (télétravail, horaires, réduction des polyvalences...)
- ✓ La création de zones dédiées pour isoler et traiter des produits ou déchets potentiellement contaminés.

Lorsque ces ajustements concernent des tâches ou missions récurrentes, l'organisme doit mettre en place et communiquer un mode opératoire documenté au personnel concerné.

Chaque personnel doit ranger son poste de travail et éliminer les documents inutiles afin de faciliter les opérations de nettoyage.

3.5. Maîtrise des Sources de contamination d'origine extérieure

3.5.1. Entreprises extérieures (sous-traitants, prestataires,...) et fournisseurs

L'organisme doit mettre à jour l'ensemble des éléments du contrat passé avec ses prestataires pour prendre en compte les actions à mettre en place pour faire face à une situation sanitaire qui l'exige.

Lorsque nécessaire, l'organisme doit mettre en place un protocole d'accès à son établissement intégrant au minimum :

- ✓ Des mesures d'hygiène ;
- ✓ L'utilisation de moyens de protection collective et individuelle ;
- ✓ L'application de mesures barrières ;
- ✓ La description des modalités d'accès et d'intervention ;
- ✓ Le signalement de toute situation non-conforme.

L'organisme doit afficher ce protocole d'accès aux entrées de l'établissement et lorsque cela est possible le communiquer à l'entreprise extérieure et aux fournisseurs préalablement à leurs interventions.

L'organisme doit pouvoir démontrer par des informations documentées que les prestataires ont informé l'ensemble des personnes concernées travaillant sous son contrôle.

3.5.2. Clients, visiteurs et autre public

L'organisme doit mettre à jour l'ensemble des éléments du contrat passé avec les usagers pour prendre en compte les actions à mettre en place pour faire face à une situation sanitaire qui l'exige.

L'organisme doit déterminer les exigences de son système de management qui concernent ses usagers et les leur communiquer par tous les moyens qu'il juge nécessaire pour une bonne compréhension et application (affichage, langue adaptée aux différents publics ...)

L'organisme doit informer toutes les personnes utilisant ses locaux, des risques encourus et les inciter à suivre les mesures destinées à réduire les risques de contamination.

a) Accueil d'un nouvel usager

L'organisme doit définir et communiquer les règles de sécurité sanitaire devant être mises en œuvre immédiatement pour accéder à ses installations, notamment,

- ✓ Des mesures d'hygiène (lavage des mains, ...) ;
- ✓ La mise en œuvre de gestes barrières (distanciation, flux de circulation et leur matérialisation...).

La communication doit être réalisée par tous les moyens que l'organisme juge nécessaire pour une bonne compréhension et application (affichage, langue adaptée aux différents publics ...)

b) Utilisation des équipements et installations

L'organisme doit définir et communiquer les mesures de prévention sanitaire devant être respectées pour utiliser ses installations notamment,

- ✓ Des mesures d'hygiène ;
- ✓ L'application de mesures barrières ;
- ✓ La description des modalités d'accès aux installations communes ;
- ✓ Le signalement de toute situation susceptible de présenter un risque.

La communication doit être réalisée par tous les moyens que l'organisme juge nécessaire pour une bonne compréhension et application (affichage, langue adaptée aux différents publics ...)

Le dispositif de communication doit comporter a minima :

- ✓ La remise individuelle d'un document d'information générique sur les mesures de prévention sanitaire ;
- ✓ Un rappel de la consigne applicable doit être systématiquement affiché à tous les points d'accès des équipements ou installations identifiés comme présentant un risque particulier.

Note : On désignera par usagers, les clients et autres publics

3.6. Mesures de prévention

3.6.1. Mesures de prévention collectives

a) Protocole de nettoyage et/ou de désinfection

L'organisme doit élaborer et mettre en œuvre un protocole de nettoyage et/ou de désinfection renforcés en fonction du niveau de risques identifiés

Ce protocole devra identifier les zones, équipements ou installations nécessitant une périodicité de nettoyage et de désinfection renforcée (ascenseur, sanitaires, salle de restauration, installation sportive, équipement de travail, ...) un niveau de nettoyage ou désinfection plus élevée (poignées de portes, interrupteurs, rambardes, mains-courantes, machines à café, photocopieur, ...)

La fréquence minimale de nettoyage et/ou désinfection des zones, équipements ou installations doit être définie dans le protocole.

a.1) Mise en œuvre du protocole

La réalisation de ces activités de nettoyage et/ou de désinfection doit faire l'objet d'une information documentée.

a.2) Ressources

Les personnes travaillant sous le contrôle de l'organisme et devant réaliser les activités de nettoyage et/ou de désinfection doivent avoir été informées et formées :

- au protocole concernant ces activités ;
- à l'utilisation des produits qu'elles devront utiliser dans la mise en œuvre.

Les activités récurrentes pourront faire l'objet d'un mode opératoire.

Les produits utilisés, en particulier les substances actives biocides devront répondre aux normes et à la réglementation en vigueur ainsi qu'aux bonnes pratiques.

a.3) Contrôle d'efficacité

L'organisme pourra procéder à des mesures afin de vérifier l'efficacité des activités mises en œuvre (exemple: frottis de surface à la recherche des micro-organismes visés par la désinfection).

a.4) Cas Particuliers

Avant réouverture d'un organisme fermé pour raison sanitaire, une désinfection complète des sols, parties communes et parties privatives doit être réalisée.

b) Gestion des Achats

L'organisme doit pouvoir démontrer qu'il a évalué la nécessité d'intégrer le risque sanitaire dans les critères d'achat de ses consommables et équipements.

Note : l'organisme pourra, par exemple, pour certains de ses besoins privilégier des produits à usage unique ou des produits dont le nettoyage et la désinfection sont facilités.

3.6.2. Mesures de prévention individuelles

L'organisme doit identifier et mettre en œuvre les mesures de prévention individuelle adaptées au niveau des risques identifiés.

La Mise à disposition de produits d'hygiène et de moyens de protection, tel que :

- ✓ gel hydro alcoolique ;
- ✓ savon lorsqu'il y a un point d'eau à disposition ;
- ✓ lingettes imprégnées ;
- ✓ masques ;
- ✓ gants ;
- ✓ combinaisons ...

dans les zones et / ou pour utiliser des équipements ou installations identifiés comme présentant un risque particulier (exemple : hall d'accueil, à l'entrée et à la sortie des ascenseurs, entrée de la salle de restauration, en début de chaîne de self, dans les toilettes,...).

3.7. Procédure de gestion de cas suspects de contamination

3.7.1. Traitement des cas suspects de contamination

L'organisme doit disposer d'une procédure pour gérer les cas symptomatiques et les cas contacts.

Cette procédure devra comporter sans forcément s'y limiter les 3 phases suivantes :

1. Information du personnel et usagers concernant les règles de prise en charge d'un cas symptomatique et d'identification des cas contacts, cette information doit intégrer :
 - ✓ Liste des signes et symptômes à dépister ;
 - ✓ Moyens de dépistage associés.
2. Prise en charge des cas symptomatiques :
 - ✓ Aménagement d'une zone dédiée à l'accueil des individus concernés disposant d'un lit, d'un téléphone et de moyens de protection nécessaires (en cas de contagiosité par exemple) ;
 - ✓ Désignation d'une (ou plusieurs pour assurer une permanence) personne(s) de l'organisme, formée(s), pour gérer ce type de situation ;
 - ✓ Mise à disposition des coordonnées des services d'urgence à contacter en fonction du type de contamination ;
 - ✓ Modalités d'information de l'organisme lors de la survenue d'un cas symptomatique.
3. Identification et prise en charge des cas contacts :
 - ✓ Protocole d'identification (par exemple un questionnaire)
4. Mise en œuvre des mesures de prévention définies ou préconisées par les autorités sanitaires

3.8. Amélioration continue & Maîtrise de la documentation

3.8.1. Amélioration Continue

a) Non-conformité et action corrective

Lorsqu'une non-conformité est identifiée, elle doit être enregistrée et faire l'objet d'actions correctives

L'organisme doit conserver des informations documentées comme preuves:

- ✓ de la nature des non-conformités et de toute action corrective menée pour y répondre
- ✓ des résultats et de l'efficacité de toute action corrective.

b) Evaluation des performances

L'organisme doit déterminer ce qu'il est nécessaire de surveiller, mesurer et améliorer dans le cadre de son système de management.

Il doit conserver les informations documentées associées.

3.8.2. Maîtrise de la documentation

a) Informations documentées

L'organisme devra conserver :

- ✓ Les informations documentées exigées par le présent règlement d'usage du label,
- ✓ Les informations documentées que l'organisme juge nécessaires pour la bonne mise en œuvre de son SMRS.

b) Création et Mise à jour

Les informations documentées du système de management doivent pouvoir être identifiées et comporter un titre, un auteur, une date et une référence.

L'organisme doit s'assurer que les informations documentées mises à disposition sont accessibles, convenablement protégées et tenues à jour.

4. EXIGENCES POUR LES HEBERGEMENTS TOURISTIQUES

4.1. Enregistrement

L'Hébergement doit être officiellement enregistré ou en voie d'enregistrement à la Région de Bruxelles-Capitale.

ANNEXE (INFORMATIVE)

Procédure de gestion de cas symptomatiques COVID-19

A. Traitement des cas symptomatiques COVID-19

L'organisme devrait développer des processus pour identifier les cas suspects de COVID-19. Ceux-ci comprennent, mais sans s'y limiter, les éléments suivants:

1. Procédure d'information et d'identification des personnes pouvant présenter des symptômes caractéristiques du COVID-19

La procédure pourra comporter, selon les cas de figure : prise de température à distance, auto-déclaration des salariés attestant que les conditions sanitaires de la personne sont compatibles avec son admission sur le site et que toute modification devra être signalée à l'employeur ou à son représentant (Cette auto évaluation doit être réalisée dans le respect de la réglementation / recommandation en vigueur concernant la protection des données personnelles et du secret médical.)

2. Procédure (s) de gestion d'un employé malade, de client, de sous-traitants, de fournisseurs et de visiteurs, notamment:

Aménagement d'une zone de quarantaine dotée d'un lit ou d'un brancard, d'un téléphone, de masques et de gel hydro-alcoolique,

Désignation d'une personne pouvant s'équiper (masque et combinaison jetable) pouvant guide à distance la personne symptomatique,

Selon le statut de la personne (salarié ou non), les possibilités d'évacuation et d'accueil et son choix, les actions suivantes pourront être engagées et les personnes en charge de la prise en charge des cas suspectés sont informées des consignes à suivre :

- ✓ Contacter le numéro d'appel d'urgence (112), du médecin traitant ou du service de santé au travail ;
- ✓ Organisation du transport vers le centre d'accueil choisi ;
- ✓ Information de la personne de confiance, si l'intéressé le demande ;
- ✓ Information de l'employeur dans le cas des entreprises extérieures et livreurs ;
- ✓ Information du service de santé au travail et du manager et du personnel dans le cas d'un salarié (dans le respect du secret médical) ;
- ✓ Modalités de reprise du travail : il y a lieu de privilégier le télétravail et, à défaut, de rechercher un poste limitant les contacts avec les autres travailleurs, les tiers et les clients, dès la reprise et jusqu'à au moins 21 jours après le début des symptômes visiteurs.

3. Procédure d'identification des cas contacts.

Une procédure ad hoc suivant les recommandations des autorités est disponible ; elle vise à identifier et à informer les cas contacts identifiés de la conduite à tenir selon leur situation. Les personnes tierces (sous-traitants, visiteurs, livreurs...) sont informées au même titre que leurs employeurs éventuels ; cette procédure distinguera les cas contacts élevés/modérés et faibles/négligeables.

Les salariés cas contacts élevés/modérés sont placés en télétravail à leur domicile si l'organisation du travail le permet ; à défaut, elles sont placées en quatorzaine à leur domicile avec une surveillance rapprochée de leur état de santé et un renforcement des mesures barrières vis-à-vis de l'entourage.

4. Procédure (s) de nettoyage et de désinfection des locaux ayant accueilli une personne symptomatique (la désinfection est obligatoire dans ce cas de figure)

B. Suivi des salariés suspectés et des cas contacts

Le responsable hygiène prend des nouvelles sur l'état de santé des personnes concernées et examine avec elles les modalités de leur reprise de travail.