

Le quotidien des soldats du feu, des opérationnels de la Protection civile et des opérateurs des centrales d'urgence 112 en temps de Covid-19

Les Pompiers

La pandémie de Covid-19 a confronté notre pays à des défis sans précédent. Les zones de secours ont su y faire face en prenant les mesures adéquates pour permettre aux pompiers d'effectuer leurs missions dans les conditions difficiles imposées par la crise sanitaire. Ils vous racontent comment ils se sont réinventés depuis plus d'un an pour mener à bien leurs interventions ainsi que les bouleversements qu'ils ont vécus dans cette situation inédite.

Lors du premier confinement, si les pompiers ont effectué moins d'interventions dues par exemple à des accidents de la route étant donné la forte diminution de la mobilité, dès le début de la pandémie, ils ont été confrontés à de nouveaux challenges.

Compte tenu de la diversité de leurs missions, les pompiers ont une grande capacité d'adaptation et savent faire preuve de réactivité dans un contexte inédit. Ils sont notamment formés pour intervenir dans des situations d'urgence, telles que des incidents chimiques ou radiologiques, et sont donc déjà familiarisés avec les procédures de décontamination. En temps normal, ils transportent également des personnes qui présentent des risques infectieux (méningite, tuberculose, gale, etc.) et appliquent pour ce faire des protocoles pour réduire le risque de contagion. Les pompiers ont donc naturellement su réajuster leurs missions avec efficacité afin d'intervenir rapidement face à la crise sanitaire.

Dans le contexte difficile de la pandémie de Covid-19, ils ont mené à bien leurs nombreuses missions essentielles dont :

- la prise en charge des personnes (potentiellement) contaminées vers les hôpitaux,
- le transport d'équipements de protection individuelle,
- ou la participation active aux réunions des cellules de crise provinciales.

1

Afin de remplir ces missions tout en se protégeant des contaminations, les pompiers ont aussi dû adapter leurs procédures et réorganiser leurs services.

Découvrez les témoignages de **Stéphane Thiry, Paul-Henri Menet, Katrien De Maeyer, et Bert Bruggemans.**

- **Stéphane Thiry, commandant de la Zone de secours Luxembourg :**

« La Zone de Secours Luxembourg a rapidement répondu favorablement aux demandes d'appui induites par la gestion de crise multidisciplinaire mise en place par le Gouverneur de la Province.

Nous nous sommes vu confier la tâche d'organiser la logistique des équipements de protection individuelle (masque chirurgical et FFP2, gants, blouses, gel hydro alcoolique, etc.) sur l'ensemble du territoire de la province. De plus, nous nous sommes lancés dans un vrai travail de bénédictins avec l'aide précieuse de la Chambre de Commerce Luxembourgeoise, des entreprises et de la Province de Luxembourg afin de récolter un maximum d'équipements au profit des métiers de la santé directement au contact des patients Covid positifs.

Tous ces chantiers ont été menés dans le cadre des missions confiées officiellement au poste de commandement opérationnel (PC OPS) mis en place par le Gouverneur et dont la direction a également été confiée à la discipline 1.

Concrètement, notre mission a consisté à :

Aider l'ensemble des institutions de la Province.

- *Ecouter et conseiller les institutions en demande.*
- *Réaliser des visites-conseils au sein des établissements.*
- *Organiser la réception des livraisons venant du HUB fédéral et de l'AVIQ.*
- *Reconditionner les marchandises et optimiser les livraisons.*
- *Organiser les livraisons dans les 44 HUB communaux.*

Dans le même temps, des mesures de confinement ont été prises en Belgique. La Zone de Secours Luxembourg s'est donc vue rapidement contrainte de répondre à plusieurs objectifs :

- *Se réorganiser efficacement afin de faire face à cette nouvelle problématique (Covid-19).*
- *Maintenir sa capacité opérationnelle malgré la pandémie. Face à cette réalité, une question surgit inévitablement : combien de pompiers sont touchés par le coronavirus ?*
- *Faire face à la problématique des mises en quarantaine ayant comme origine le milieu professionnel mais également familial.*
- *Garder le moral des troupes confrontées tant à un nouveau risque professionnel qu'aux restrictions imposées à tout citoyen.*

Que dire de l'importance de l'humain au sein de cette gestion extrêmement matérielle, réelle et factuelle de la crise ? Simplet que maintenir l'humain au cœur de nos activités est resté une de nos priorités tout au long de cette triste et difficile aventure !

Que dire de la situation actuelle ? Simplet que les dirigeants et le personnel des zones de secours ont démontré leur capacité à s'adapter et à faire face à toutes situations avec force et efficacité.

La première contribution tangible faite par la Zone de Secours Luxembourg mais également bon nombre d'autres zones à l'urgence sanitaire a été de mettre ses équipes d'intervention d'urgence à la disposition de l'Aide Médicale Urgente. Depuis lors, moult initiatives ont été proposées par du personnel opérationnel et administratif afin de continuer à œuvrer pour l'intérêt général et maintenir un service de qualité à la population ! Merci à toutes et à tous ! »

- **Paul-Henri Menet, infirmier urgentiste et sergent volontaire au sein de la zone de secours Wallonie Picarde**

Durement touchées par la première vague de Covid-19, les maisons de repos et de soin ont bénéficié, via l'AVIQ, du soutien et des conseils de la zone de secours Wallonie Picarde. Paul-Henri Menet est infirmier urgentiste et sergent volontaire, il a apporté son aide et son expertise aux établissements en demande.

« Notre mission n'avait pas pour but de contrôler le travail effectué au sein de la maison de repos et de soin, mais plutôt d'apporter une aide et de mettre en place des procédures logistiques et d'hygiène pour contrôler et enrayer la propagation de l'épidémie au sein de l'établissement concerné » explique Paul-Henri Menet. Il a pu constater les difficultés auxquelles le personnel est confronté au quotidien. *« Les MRS ne sont pas des grosses structures comme les hôpitaux, qui possèdent des hygiénistes. Elles sont parfois laissées un peu seules. Le personnel est aussi différent, à l'image des aides-soignants bien plus nombreux que les infirmiers et qui manquent parfois de formation ou d'information »* ajoute-t-il.

L'intervention de la zone de secours Wallonie Picarde comportait deux volets : une partie logistique avec notamment du cohortage et une autre consacrée aux bonnes pratiques en matière d'hygiène. *« J'ai mené toutes mes interventions en binôme avec un officier. Son rôle était de dresser un état des lieux de la situation et des procédures déjà mises en place. Pour l'aspect logistique, l'officier était chargé de pallier le manque d'EPI's comme les masques ou les blouses. Pour ma part, en tant qu'infirmier urgentiste, je me suis chargé de la partie hygiène et cohortage. J'essayais donc, en fonction de la structure, de rassembler les cas positifs dans une aile pour éviter le mélange de patients positifs et négatifs.*

Assistés par des collègues de la zone de secours qui se sont portés volontaires pour ces missions ou des agents de la Protection civile, nous avons déplacé les effets personnels des résidents afin de libérer des chambres et en remplir d'autres pour créer des zones covid et non-covid » explique Paul-Henri. *« Une fois cette étape terminée, une formation était dispensée au personnel principalement pour rappeler les règles d'hygiène, d'habillage et déshabillage ou encore la circulation entre différentes zones sales ou propres. »* L'aide a été particulièrement appréciée et l'accueil réservé aux intervenants de la zone de secours a été très chaleureux.

Voilà ce que Paul-Henri Menet retient aujourd'hui de cet épisode Covid en maison de repos. *« Notre objectif a toujours été d'aider et non de contrôler. Nous mettions toujours prioritairement en avant le positif des actions du personnel soignant et les conseils sur les situations qui pouvaient être améliorables ».*

- **Katrien De Maeyer, commandante de la Zone de secours de Rand et Bert Bruggemans, commandant de la Zone de secours d'Anvers**

Du personnel formé à la gestion des risques

Katrien De Maeyer explique : « *Au début de la crise du coronavirus nous avons suspendu nos exercices et formations et limité le nombre de réunions. Seules les interventions ont été maintenues. Là aussi, notre objectif était de garantir une sécurité maximale. La crise nous a donc forcés à nous adapter régulièrement. À un moment donné, nous avons compris que la situation durerait encore longtemps. C'est pourquoi nous avons décidé de ne plus réagir à chaque changement, mais de nous concentrer davantage sur la gestion du risque Covid-19. En tant que pompiers, nous sommes d'ailleurs formés à la gestion des risques.* »

Coopération et soutien mutuel

Bert Bruggemans ajoute : « *Le défi pour notre personnel était de continuer à travailler dans les casernes malgré la proximité. Nous avons donc essayé d'augmenter autant que possible les distances et de prendre des mesures de sécurité sans compromettre notre travail opérationnel.* »

« *Grâce au soutien et à l'étroite collaboration entre zones, nous n'avons jamais été contraints de suspendre nos activités durant la crise. Il est d'ailleurs important de noter qu'en Flandre, les pompiers assurent pas moins de 70 % des transports en ambulance. On l'oublie souvent, mais une grande partie de ces personnes sont des volontaires qui ont véritablement été en première ligne durant cette crise. Ils ont fourni un effort incroyable compte tenu de l'augmentation considérable du nombre de transports en ambulance.* »

« *De plus, les pompiers sont particulièrement doués pour résoudre des problèmes jamais rencontrés et pour lesquels il n'existe encore aucune solution. Nous l'avons encore prouvé l'an dernier durant la phase aiguë de la crise, en étant les premiers à assurer certaines tâches que d'autres ont reprises par la suite. La distribution décentralisée des premiers masques partout en Flandre au début du premier confinement en est un bon exemple.* »

Aider, c'est dans notre ADN

« *Pendant le confinement, beaucoup de nos volontaires étaient à la maison, ce qui leur a permis d'être extrêmement disponibles (avec l'accord de leur employeur). Vouloir aider fait partie de leur ADN. Notre personnel s'est donc immédiatement montré prêt à intervenir entre autres pour la distribution des masques et le transport des malades.* »

« *Nous avons pu rester opérationnels dans la mesure où tous nos effectifs ont pris leurs responsabilités. Chacun d'entre eux est un maillon important dans la chaîne des secours. Cette solidarité est typique chez les pompiers. Actuellement, c'est difficile pour nos volontaires de ne pas pouvoir discuter dans la cantine après une intervention. Jour après jour, ils continuent pourtant à faire ce qu'on attend d'eux* » conclut Katrien De Maeyer.

La Protection civile

Coordination aux niveaux national et provincial

Comme l'explique le chef d'unité de la Protection civile de Brasschaat, le colonel Johan Boydens, « *la Protection civile était présente dans plusieurs Task Forces fédérales pour contribuer à la lutte contre la pandémie de la Covid-19. En collaboration avec d'autres services également impliqués, tels que la Défense et la Santé publique, nous examinons notamment comment remplir notre rôle dans la prise en charge des quantités considérables d'équipements de protection individuelle qui arrivaient via les aéroports.* »

« *Nous étions également présents au sein des comités de coordination provinciaux, avec les gouverneurs, leurs équipes de planification d'urgence et les autres services de secours, afin d'anticiper au mieux la situation dans chaque province et d'évaluer l'impact de la pandémie sur les différents services de secours. Quand il fallait intervenir dans les maisons de soins et de repos, par exemple, pour désinfecter ou effectuer d'autres tâches logistiques, nous nous réunissions d'abord avec le comité de coordination provincial pour fixer les priorités et déterminer quel service serait mobilisé.* »

Assistance aux maisons de repos et de soins, hôpitaux et centres de pré-tri

La Protection civile est d'abord intervenue dans les maisons de repos et de soins (MRS) pour y dispenser des conseils auprès du personnel afin de prévenir la propagation du coronavirus.

Dès la mi-avril 2020, à la demande des gouverneurs de province, la Protection civile a également organisé des cohortages dans les MRS. L'objectif de ces opérations est de séparer les résidents porteurs du coronavirus et ceux testés négativement, afin de limiter les risques de contamination. Les résidents testés positivement sont installés dans une autre aile ou un autre étage de l'établissement aménagé spécialement pour les accueillir. Après avoir revêtu leur équipement de protection (salopette intégrale, bottes, masque FFP₂, gants et lunettes), les opérationnels de la Protection civile déménagent les effets personnels des résidents, ainsi que leur mobilier. Ce qui permet aux résidents de conserver un environnement familier. Après le déménagement, ils procèdent à la désinfection des lieux libérés.

Simon Henrard, capitaine à la Protection civile de Crisnée : « *Pour le personnel des maisons de repos, c'est un soulagement de nous voir arriver. Avec la pandémie, leurs conditions de travail sont encore plus difficiles. Le fait que l'on s'occupe du déménagement et de la désinfection, c'est une charge de travail en moins pour eux.* ».

Dans les MRS, la Protection civile assistait aussi les pompiers et l'armée, qui y organisent également des cohortages, en procédant à leur décontamination après chaque intervention.

Fin mars 2020, à la demande du SPF Santé publique, la Protection civile a prévu des capacités supplémentaires de réserve pour les morgues de certains hôpitaux à des endroits très impactés par la pandémie, en installant des morgues mobiles pour y accueillir les défunts dans des conditions dignes et acceptables d'un point de vue sanitaire.

En outre, la Protection civile a participé à la mise en place de certains centres de pré-tri, soit en fournissant du matériel de logistique tel que des conteneurs-bureaux, soit en supervisant leur installation.

4

Transport d'équipements de protection

« *Au sein de la Protection civile, nous nous sommes rapidement organisés pour répondre au principal défi auquel nous étions confrontés : comment gérer le plus efficacement possible l'aspect logistique lié aux équipements de protection individuelle (EPI) tout en continuant à effectuer nos interventions quotidiennes. Et ce, en concertation avec d'autres services publics, tels que la Défense, la Santé publique et les services d'incendie.* », ajoute Johan Boydens.

« *Sur le terrain, la Protection civile se concentrait principalement sur le chargement et le transport des EPI depuis les aéroports vers les dépôts nationaux et provinciaux, ainsi que leur distribution au départ ces dépôts logistiques vers les hôpitaux. Nos camions ont ainsi parcouru plus de 480.000 kilomètres.* »

Production et distribution de gel hydro-alcoolique

« *Face à la pénurie de gel désinfectant au début de la crise, nous avons pris l'initiative d'en superviser la production, en collaboration avec une série d'entreprises. Nous rassemblions les matières premières et les livrions à une firme chargée de les transformer en gel hydro-alcoolique.* »

« *Nous avons ensuite assuré la distribution du gel aux différents services de secours et à certaines institutions fédérales pour leur permettre de continuer à travailler en toute sécurité.* », indique aussi Johan Boydens.

Coordination du Hub logistique national

A la fin octobre 2020, dans le cadre de la lutte contre la pandémie de la COVID-19, les institutions et services, tels que les hôpitaux, maisons de soins et de repos ou centres de test, ont pu demander un soutien logistique via une plateforme électronique unique : le Hub logistique national. Ce Hub était un partenariat qui regroupait la Protection civile, la Défense et les zones de secours, avec le soutien du Centre national de crise (NCCN).

Evi Van Cleynenbreugel, capitaine à la Protection civile de Brasschaat : « Les services introduisent leurs demandes de soutien logistique sur la plateforme électronique du Hub. Au total, 46 demandes ont été enregistrées entre le 20 novembre et le 31 décembre. Plusieurs fois par semaine, lors d'une réunion en ligne, les différents partenaires du Hub – la Protection civile, la Défense et les zones de secours – examinent de quelle manière ils peuvent répondre aux demandes. En ce moment à Brasschaat, nous effectuons principalement des transports d'EPI (masques buccaux, gants, ...) pour le SPF Santé publique. »

Patrick Broeckx, lieutenant-colonel à la Protection civile de Crisnée : « La Protection civile est responsable de la coordination générale du Hub. En premier lieu, nous voyons si une réponse peut être apportée au niveau local aux demandes introduites par les provinces. Si ce n'est pas le cas, les partenaires du Hub examinent les besoins formulés dans les demandes afin de trouver des solutions qui correspondent au mieux à ces différents besoins tout en utilisant de façon optimale les moyens dont le Hub dispose, éventuellement après une reconnaissance de la situation sur place. Si les moyens du Hub s'avèrent insuffisants, le secteur privé peut aussi être sollicité. »

Impact personnel sur nos collaborateurs

« Alors que beaucoup de personnes télé-travaillaient, nous devions, quant à nous, assurer une présence maximale sur le terrain. Pour garantir la sécurité sanitaire du personnel et limiter les contaminations, nous avons dû instaurer toute une série de règles, les respecter en permanence et, si nécessaire, rectifier le tir. », précise encore Johan Boydens.

« La crise du coronavirus a eu d'énormes répercussions sur notre fonctionnement », poursuit le **Lieutenant André Van Cauter**. « Le coronavirus occupait la plupart d'entre nous à temps plein. Plusieurs camions étaient quotidiennement sur la route, du matin au soir, pour assurer la distribution d'équipements de protection individuelle (tabliers, masques, visières...) ».

« Nous installions également des morgues mobiles supplémentaires dans les endroits où les morgues ordinaires des hôpitaux ne pouvaient plus accueillir les défunts dans des conditions dignes et acceptables d'un point de vue sanitaire. Dans les maisons de repos et de soins, notre personnel devait accompagner les malades, déplacer leurs effets personnels, séparer les résidents contaminés des autres, désinfecter les établissements au moyen de sprays et de produits spéciaux, etc. »

« L'impact personnel sur nos hommes était aussi très important. À un moment donné, nous avons dû vider les chambres de 15 personnes décédées dans une maison de repos et de soins. Leurs effets personnels pouvaient remplir un conteneur entier. Personne ne peut être insensible à ça. »

Centrales d'urgence 112

Fin des rotations d'équipe

Comme l'explique la responsable de la Centrale d'urgence 112 de Gand, **Sofie Vanhoutte**, « en raison de la Covid-19, nous avons dû abandonner, au printemps 2020, notre système flexible de rotation des équipes à la centrale d'urgence 112 de Flandre orientale. Chaque opérateur et chef d'équipe ont été assignés à une équipe bien précise. Lors de la première vague surtout, nous en apprenions tous les jours un peu plus sur le virus et nous devions donc constamment adapter les directives et les protocoles. »

« La direction médicale nous a d'ailleurs soutenus au maximum. Une concertation de crise était régulièrement organisée, tant au sein du service qu'au niveau provincial. Tous les collaborateurs de la centrale d'urgence devaient quotidiennement se 'réinventer' afin de pouvoir fournir le même service malgré les restrictions imposées par les directives. »

Beaucoup d'angoisses et d'incertitudes

Matthias Suykerbuyk, opérateur, témoigne : « On travaillait le plus possible avec les mêmes collègues au sein d'une équipe, notre « bulle de travail » en quelque sorte. On évitait ainsi d'avoir des contacts avec trop de personnes différentes. La Covid-19 s'est rapidement invité dans notre travail. Les patients se plaignaient de plus en plus de difficultés respiratoires et de symptômes comme la toux et la fièvre. Parallèlement à

l'augmentation du nombre de contaminations, nous avons bien entendu constaté une hausse des appels liés à la Covid-19. »

Lut De Smet, opérateur, ajoute : *« En raison du confinement, nous étions beaucoup moins confrontés à des accidents de la circulation, fractures, problèmes cardiaques, etc. Les citoyens nous demandaient parfois si ce n'était pas dangereux d'être transporté aux urgences à cause de la Covid-19. Il y avait beaucoup d'angoisses et d'incertitudes. Heureusement, les gens pouvaient appeler le numéro d'info-corona pour poser toutes leurs questions. »*

Protocoles pour la Covid-19

Matthias Suykerbuyk explique : *« Les nouveaux protocoles nous permettent d'apporter une aide rapide à l'appelant et de lui fournir des conseils adéquats dans l'attente de l'ambulance. Nous restons vigilants par rapport à l'ensemble des symptômes, car une personne contaminée ne sait pas forcément qu'elle est positive. Par ailleurs, nous ne manquons jamais de demander aux personnes si elles sont (susceptibles) d'être contaminées ou si elles sont en quarantaine. »*

« Ces directives permettent aux secouristes envoyés sur place de se protéger et de faire leur travail en toute sécurité. L'objectif principal est de continuer à offrir une aide rapide et de qualité. Quand on nous appelle dans le cas d'une réanimation par exemple, nous donnons à l'appelant les instructions nécessaires pour se protéger et dispenser malgré tous les gestes vitaux dans l'attente des secours. »

Lut De Smet précise : *« La centrale d'urgence 112 n'a jamais autant évolué que ces dix dernières années : tout a été numérisé, une appli a été créée, de nouveaux protocoles médicaux ont été établis, etc. Quant au manuel réalisé pour les interventions des pompiers, il permet de garantir systématiquement l'envoi des moyens adéquats. En ce qui concerne la planification d'urgence, nous avons reçu des directives à respecter en cas de déploiement d'un plan d'intervention médicale et/ou de déclenchement d'une phase de la planification d'urgence. »*