

Recommandations

Comment rendre la vaccination Covid-19 facilement accessible



Croix-Rouge suisse



Ces recommandations sont destinées aux responsables des offres de vaccination et aux autorités cantonales. Elles se veulent une aide pour rendre les offres de vaccination facilement accessibles à toute la population.

Recommandations

Comment rendre la vaccination Covid-19 facilement accessible.

Mai 2021

Auteurs: Martin Wälchli, Nadine Eberhardt: Croix-Rouge suisse (CRS).

Urs Germann: Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH).

A télécharger sur: → www.migesplus.ch/centres-de-vaccination

Croix-Rouge suisse

Service Santé

Werkstrasse 18

CH-3084 Wabern

Téléphone +41 58 400 45 71

info@migesplus.ch

www.migesplus.ch



Ces recommandations ont été élaborées par la Croix-Rouge suisse (CRS) et le Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH).

En Suisse, les remarques des personnes concernées et les observations des acteurs de terrain ont fait ressortir la nécessité de rendre les offres de vaccination plus accessibles aux populations défavorisées et aux personnes en situation de handicap.

Beaucoup rencontrent des difficultés pour comprendre les informations sur l'offre de vaccination. Ces informations doivent être formulées de manière simple et rédigées en différentes langues. Il est d'ailleurs souhaitable que le personnel des centres de vaccination soit plurilingue.

Les centres de vaccination, mais aussi les procédures d'inscription et toutes les informations utiles doivent être accessibles aux personnes handicapées, auxquelles il faut en outre apporter l'aide requise le cas échéant (accompagnateur, interprète en langue des signes, etc.).

Veillez à l'accessibilité de votre offre de vaccination.

Communication de l'offre de vaccination

Langue

Rédiger les informations sur l'offre de vaccination de manière concise et facilement compréhensible. Veiller à une présentation claire.

→ [Traduire les informations sur l'offre de vaccination](#) dans les langues nationales, en anglais et dans des langues de la migration.

Proposer les informations importantes en → [langue facile à lire](#) (versions papier et numérique) et en → [langue des signes](#).

Visibilité

Informer activement les acteurs des domaines de la santé, du social et de la migration sur l'offre de vaccination et évaluer les possibilités de coopération.

Recourir aux canaux de communication des groupes cibles pour faire connaître l'offre (réseaux sociaux, → [médias des collectivités migrantes](#), journaux gratuits, etc.).

Internet

Concevoir le site de l'offre en privilégiant une structure intuitive.

Améliorer la visibilité du site de l'offre via les moteurs de recherche (optimisation pour les moteurs de recherche, SEO).

Indiquer sur le site de l'offre l'accessibilité du centre de vaccination aux personnes handicapées ou les obstacles éventuels.

Veiller à → [l'accessibilité](#) du site de l'offre pour les personnes en situation de handicap.

Optimiser le site de l'offre pour les appareils mobiles (site web réactif).

Enregistrement et inscription

Proposer l'enregistrement et l'inscription à la vaccination aussi bien en ligne que par téléphone.

Indiquer de façon bien visible la possibilité d'inscription par téléphone.

Traduire le → [processus d'enregistrement et d'inscription et la confirmation d'inscription](#) dans les langues nationales et dans des langues de la migration.

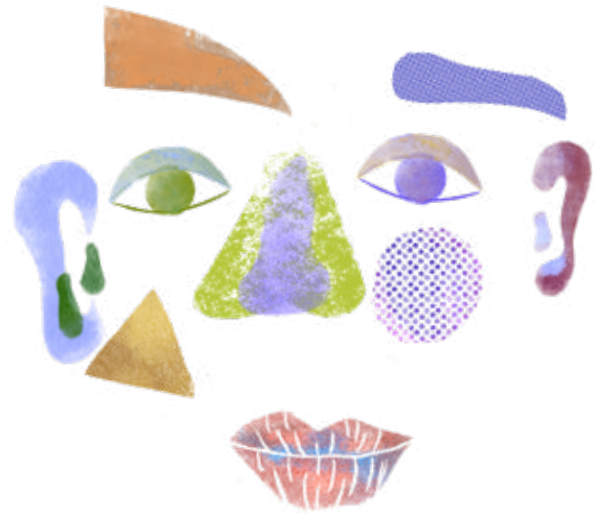
Donner l'occasion de signaler les besoins particuliers (accompagnateur ou interprète en langue des signes, temps plus important, etc.) au moment de l'inscription.

Permettre l'inscription à la vaccination par un tiers et donner le choix des modalités de contact.

Offrir une possibilité de contact par téléphone et par écrit pour les demandes de précisions.

Proposer une vaccination anonymisée aux personnes sans-papiers – sans indication de l'assurance-maladie – ou les orienter vers un centre de consultation pour les sans-papiers.

Accompagnez vos clients en plusieurs langues de l'inscription à la vaccination.



Accessibilité

Proposer des horaires flexibles pour la vaccination et les renseignements téléphoniques (p. ex. les soirs et les week-ends).

Signaler l'emplacement du centre de vaccination à l'aide de panneaux indicateurs bien visibles, compréhensibles et rédigés en plusieurs langues.

Assurer l'accessibilité sans obstacles en transports publics, à pied, à vélo et en voiture.

Réserver des places de stationnement aux personnes handicapées.

Garantir → [l'accès sans marches ni obstacles](#) à toutes les parties du bâtiment (y compris toilettes adaptées aux fauteuils roulants).

Prendre les mesures nécessaires pour → [faciliter l'accès](#) aux personnes malvoyantes et malentendantes, p. ex. guidage tactile, lignes de guidage, solution autre qu'un système de tickets, ligne d'induction.

Attirer l'attention sur → [les services de transport](#) pour les personnes âgées et/ou à mobilité réduite.

Evaluer les options de vaccination mobile et sans rendez-vous (pas d'inscription préalable). Se déplacer éventuellement auprès de groupes cibles spécifiques.

Accueil et déroulement

Recourir à du personnel disposant de vastes connaissances linguistiques. Encourager le plurilinguisme dans la communication.

Former le personnel à l'accueil de visiteurs présentant différents handicaps.

Faire appel, dans les cas où la communication est difficile, à un → [service d'interprétariat par téléphone, à un-e interprète communautaire](#) ou à un-e → [interprète en langue des signes](#).

→ [Disposer et distribuer les informations dans toutes les langues disponibles](#) et communiquer les liens de téléchargement et les codes QR.

Mettre si nécessaire quelqu'un à disposition pour assister les personnes, p. ex. aveugles ou atteintes de déficiences cognitives ou mentales, qui n'ont pas d'accompagnateur.

Garantir l'accès aux assistants et aux accompagnateurs.

Assurer l'accès des chiens guides d'aveugles et chiens d'assistance.

Porter au besoin un masque transparent, p. ex. avec les personnes malentendantes.

Bonnes pratiques et liens utiles

Communication

→ [Vaccination COVID-19: informations de l'OFSP rédigées dans les langues de la migration.](#)

.....

→ [Vaccination COVID-19: informations de la CRS rédigées dans les langues de la migration.](#)

.....

→ [Vidéo d'information sur la vaccination contre le COVID-19, en 16 langues.](#)

.....

→ [Médias des collectivités migrantes en Suisse.](#)

.....

→ [Informations concernant le coronavirus et le handicap.](#)

.....

→ [Trouver un service d'interprétariat communautaire/par téléphone.](#)

.....

→ [Trouver un-e interprète en langue des signes.](#)

.....

→ [Informations sur la communication numérique accessible, la langue facile à lire et la langue des signes.](#)

.....

Bonnes pratiques

→ [informations de l'OFSP sur le COVID-19 rédigées en langue facile à lire.](#)

.....

Bonnes pratiques

→ [informations sur le processus de vaccination en langue des signes.](#)

.....

Bonnes pratiques

→ [collaboration entre centres de vaccination et services spécialisés d'intégration cantonaux pour une communication efficace.](#)

.....

Bonnes pratiques: canton de Zurich

→ [fiches d'information en plusieurs langues sur la vaccination dans le canton.](#)

Enregistrement/Inscription

→ [Centres de consultation pour les sans-papiers.](#)

.....

→ [Bonnes pratiques: inscription dans les langues nationales et en anglais.](#)

Accès sans obstacles

Accès sans marches ni ressaut: rampes max. 6 %, seuils max. 2,5 cm.

.....

Ascenseurs de dimensions minimales 110 x 140 cm (espace intérieur), resp. 110 x 210 cm (espace extérieur).

.....

Place et aires de manœuvre suffisantes (largeur de porte min. 80 cm, largeur de corridor min. 120 cm, espaces de manœuvre min. 140 x 170 cm).

.....

Possibilités de s'asseoir en quantité suffisante, tables avec vide sous le plateau adapté aux chaises roulantes, guichets abaissés, zone de repos tranquille le cas échéant.

.....

Bonnes pratiques: canton de Bâle-Ville:

→ [indication sur la page d'accueil de l'accessibilité du centre de vaccination aux personnes handicapées.](#)

Informations complémentaires:

Architecture sans obstacles → www.architecturesansobstacles.ch

Services de consultation cantonaux → www.architecturesansobstacles.ch/services-de-consultation/

.....

Bonnes pratiques

→ [Service des transports de la CRS](#) pour les personnes âgées et/ou à mobilité réduite.

