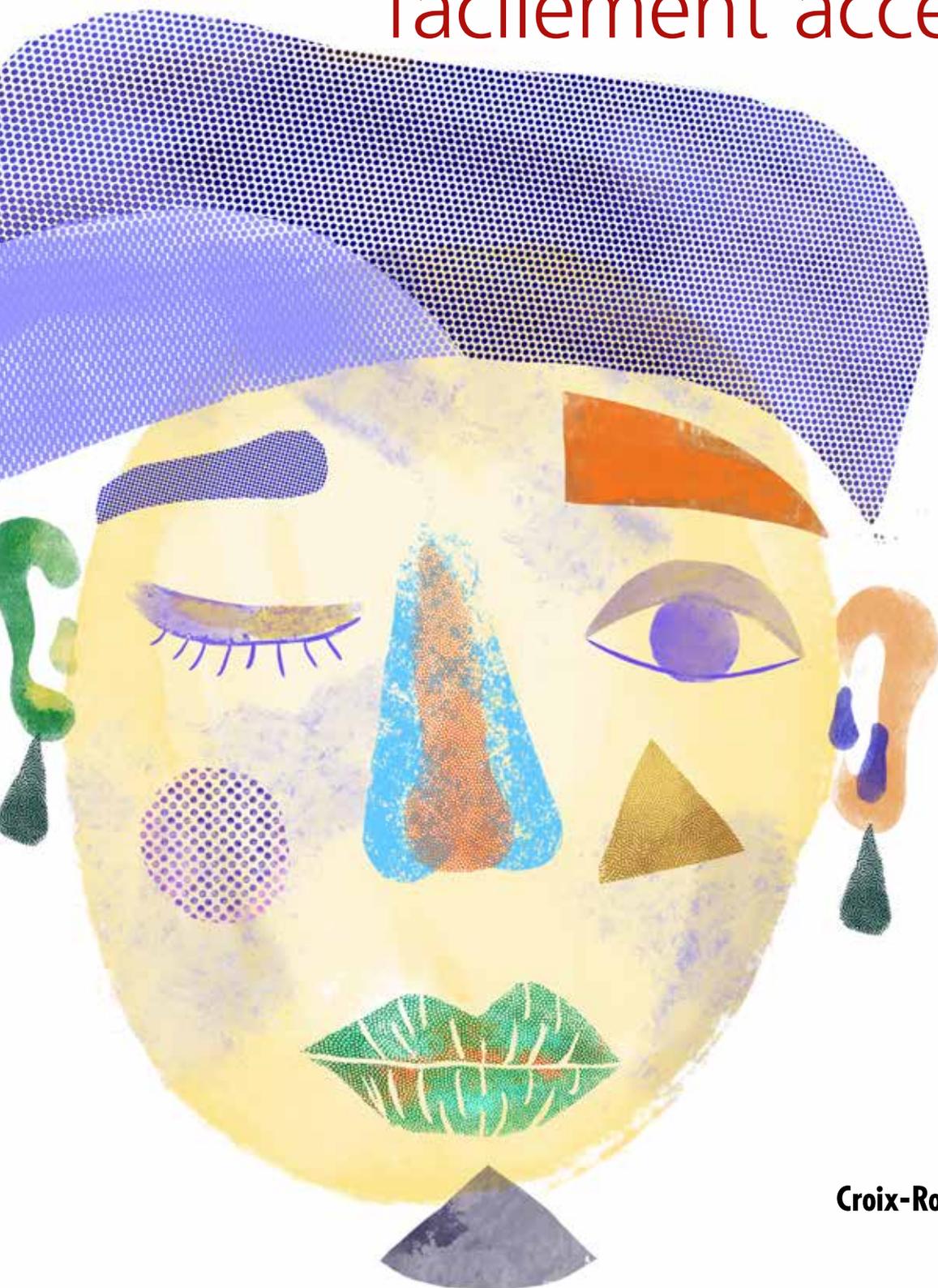


Recommandations Comment rendre les centres de test Covid-19 facilement accessibles



Ces recommandations sont destinées aux responsables des centres de dépistage et aux autorités cantonales. Elles visent à les aider à rendre les centres de dépistage davantage accessibles pour les personnes défavorisées.

Elles se basent sur les étapes-clés de la mise en place d'un centre de dépistage. Elles indiquent les critères qui doivent être pris en considération lors de la mise en œuvre, et peuvent être modifiées selon les caractéristiques singulières du site de dépistage.

Recommandations

Comment rendre les centres de test Covid-19 facilement accessibles.

Avril 2021. Auteurs: Martin Wälchli, Bülent Kaya

Croix-Rouge suisse

À télécharger sur: → www.migesplus.ch/centres-de-test

Croix-Rouge suisse

Service Santé

Werkstrasse 18

CH-3084 Wabern

Téléphone: +41 58 400 45 71

info@redcross.ch

www.redcross.ch



Développées par la Croix-Rouge suisse après consultation des spécialistes et du public cible, ces recommandations se basent sur les constats suivants:

Les études récentes indiquent que l'épidémie de Covid-19 touche plus sévèrement les personnes de faible niveau socio-économique.

On constate une corrélation entre un bas statut socio-économique et une faible probabilité d'être testé¹. De même, la probabilité d'être testé positif et le taux d'hospitalisation ou de décès en raison de la Covid-19 sont plus élevés chez les personnes de faible niveau socio-économique.

¹ Riou, Julien et al. (2021) Socioeconomic position and the cascade from SARS-CoV-2 testing to Covid-19 mortality: Analysis of nationwide surveillance data. Preprint Version.

En Suisse, les observations des acteurs de terrain et les remarques des personnes défavorisées ont fait ressortir la nécessité d'améliorer les centres de dépistage pour que ceux-ci répondent mieux aux besoins des populations défavorisées. De nombreuses personnes rencontrent par exemple des difficultés pour trouver l'offre de dépistage, tant sur internet que dans l'espace. Elles peinent à finaliser leur inscription et à accéder aux résultats, s'il faut saisir les identifiants suite à la réception d'un SMS. Par ailleurs, elles souhaiteraient obtenir davantage d'informations orales relatives au test.

Communiquez votre offre de test en plusieurs langues.

Choix de l'emplacement

Choisir un emplacement proche du lieu de séjour des groupes cibles. Privilégier un endroit connu et facile d'accès.

Garantir l'accessibilité en transports publics, à pied ou à vélo.

Centres de test drive-in: prévoir également un accès pour les vélos, les cyclomoteurs, les scooters et les motos.

Examiner la possibilité de proposer des offres de dépistage mobiles (aller à la rencontre des groupes cibles difficiles à atteindre).

Accessibilité

Signaler l'emplacement du centre de dépistage à l'aide de panneaux indicateurs compréhensibles et rédigés en plusieurs langues (p. ex. «Test Covid-19» au lieu de «Centre de prélèvement»).

Proposer des horaires flexibles (p. ex. ouverture les soirs et les week-ends).

Communication de l'offre de test

Langue

Rédiger les informations sur l'offre de test de manière concise et dans une langue facilement compréhensible. La présentation doit être claire.

Traduire les informations dans les langues nationales, en anglais et dans d'autres langues de la migration.

Expliquer de manière prégnante l'utilité d'un test Covid-19 et atténuer les craintes concernant un isolement ou une quarantaine éventuels.

Visibilité

Présenter l'offre de tests à l'aide d'affiches et de dépliants rédigés en plusieurs langues et placés dans des lieux bien fréquentés.

Informar les acteurs des domaines de la santé et du social de l'emplacement du centre de dépistage.

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

Internet

Veiller à ce que les utilisateurs des sites de l'OFSP et des cantons parviennent sur le site de l'offre de test (examiner les parcours utilisateurs).

Concevoir le site de l'offre en fonction des besoins des personnes souhaitant se faire tester (recours à un spécialiste de l'expérience utilisateur).

Faire tester le site Internet de l'offre par des représentants du groupe cible (test utilisateur).

→ [Présenter clairement](#) les centres de dépistage, l'offre de tests et les disponibilités de rendez-vous.

Concevoir une architecture d'information simple en évitant les rubriques.

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

Veiller également à l'affichage correct et à la convivialité du site Internet sur les appareils mobiles (site web réactif).

Accompagnez vos clients: de l'inscription au test à l'obtention du résultat.



Inscription

Proposer différentes modalités d'inscription à un test Covid-19 (en ligne, par téléphone) et les communiquer.

Proposer des tests sans rendez-vous, en particulier pour les personnes qui présentent des symptômes ou qui ont été en contact avec une personne testée positive peu clair.

Mettre en place des procédures d'inscription uniformes pour tous les centres de dépistage.

Simplifier au maximum → [le processus d'inscription](#) en privilégiant une structure intuitive.

Afficher les → [disponibilités de rendez-vous](#) lors de la première (et non de la dernière) étape du processus d'inscription.

Ne pas associer l'inscription en ligne à l'auto-évaluation coronavirus (cela décourage de nombreuses personnes souhaitant se faire tester).

Ne pas inclure le choix du type de test comme champ obligatoire dans le processus d'inscription en ligne (la plupart des personnes ne sont pas en mesure d'évaluer le type de test dont elles ont besoin).

Traduire le processus et la confirmation d'inscription dans les langues nationales et dans d'autres langues de la migration.

Proposer des tests anonymisés aux personnes sans-papiers, sans indication de l'assurance maladie. Ou les orienter vers un → [centre de consultation pour les sans-papiers](#).

Accueil et déroulement du test

Recourir à du personnel disposant de vastes connaissances linguistiques.

Accorder une importance particulière au plurilinguisme dans la communication.

Dans les situations où la communication est difficile, faire appel à un → [service d'interprétariat téléphonique ou à une interprète communautaire](#).

Fournir et diffuser les informations dans → [toutes les langues disponibles](#) et communiquer → [les liens de téléchargement](#).

Utiliser le temps d'attente pour transmettre des informations (orales ou écrites) aux clients.

Fournir des informations sur d'autres sujets liés au Covid-19 (p. ex. autotests, vaccination).

Transmission du résultat

Communiquer le résultat du test directement par SMS (sans login).

Communiquer le résultat du test dans les langues nationales et dans d'autres langues pertinentes.

Prendre contact avec les personnes testées si elles n'ont pas reçu le SMS indiquant le résultat (les systèmes de messagerie signalent les SMS non remis).

Tests rapides: donner la possibilité aux personnes testées de se faire remettre le résultat sur place par un professionnel et de poser des questions.

Proposer une infoline où les personnes peuvent s'informer (par téléphone ou par courriel) après avoir reçu le résultat du test.

Sensibiliser les professionnels à la situation spécifique des personnes défavorisées sur le plan socio-économique (logement et travail, situation financière, environnement social, soutien concernant l'achat de denrées alimentaires pendant l'isolement).

Bonnes pratiques et liens utiles

Coronavirus: informations de l'OFSP rédigées dans les langues de la migration

→ www.bit.ly/coronavirus-bag-fr

.....

Coronavirus: informations de la CRS rédigées dans les langues de la migration

→ www.migesplus.ch/coronavirus

.....

À imprimer et à distribuer: fiche d'information «STOP CORONA» disponible en 25 langues

→ www.migesplus/stop-corona

.....

Trouver les médias des collectivités migrantes

→ www.migesmedia.ch

.....

Bonne pratique: rassembler sur une seule page l'ensemble des centres de dépistage et des disponibilités de rendez-vous

→ www.bit.ly/covid-onedoc-fr

.....

Trouver un service d'interprétariat communautaire/par téléphone

→ www.inter-pret.ch/services-dinterpretariat

.....

Bonne pratique: informations sur la marche à suivre en cas de résultat positif ou négatif

→ www.bit.ly/covid-testinfo

.....

Centres de consultation pour les sans-papiers

→ www.sans-papiers.ch

