



Service de lutte contre la pauvreté,  
la précarité et l'exclusion sociale

Steunpunt tot bestrijding van armoede,  
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

Dienst zur Bekämpfung von Armut, prekären  
Lebensumständen und sozialer Ausgrenzung

## Avis du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale relatif à la mise en œuvre de la stratégie de vaccination contre le COVID-19

---

**2 février 2021**

Le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (ci-après le Service) est une institution publique interfédérale et indépendante dont la mission est **d'évaluer l'effectivité de l'exercice des droits fondamentaux dans des situations de pauvreté et de précarité**. Notre Service suit de près les mesures gouvernementales mises en place ces derniers mois dans le but de soutenir les personnes en situation de pauvreté dans le contexte de crise liée au COVID-19. Nous publions d'ailleurs un aperçu – régulièrement mis à jour- des mesures prises au niveau interfédéral<sup>1</sup> à cet égard. Le Service fournit en outre des avis relatifs à des mesures existantes ou possibles.

### Risque de non-recours à l'offre de vaccination

Le 1<sup>er</sup> décembre 2020, le Service a déjà publié un premier avis sur la vaccination contre le COVID-19 en période de pandémie.<sup>2</sup> Maintenant que l'on y voit plus clair quant à la concrétisation de la stratégie de vaccination, le Service aimerait émettre quelques recommandations complémentaires, en particulier en ce qui concerne le risque de couverture vaccinale insuffisante en cas de non-recours parmi les groupes précaires.

Les inégalités sociales existantes, la participation inégale à des initiatives de prévention médicale et de promotion de la santé, ainsi qu'un certain nombre d'évolutions liées à la crise sanitaire indiquent en effet **qu'il existe un risque de voir la stratégie de vaccination atteindre moins facilement les personnes en situation de précarité**. Ainsi, on constate une forte diminution du recours aux soins de santé et une exacerbation des problèmes de santé existants. Les services sociaux ont diminué et ne sont plus offerts que par le biais d'outils numériques. Un certain nombre de demandes d'aide échappent au radar. Les organisations actives sur le terrain observent une peur (parfois grande) liée

---

<sup>1</sup> Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2020). *Aperçu des mesures prises au niveau interfédéral en soutien aux situations de pauvreté et de précarité, COVID-19 – Service de lutte contre la pauvreté (luttepauvrete.be)*.

<sup>2</sup> Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2020). *Avis du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale sur la vaccination contre le Covid-19 pendant la phase aigüe de la pandémie*, Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

au COVID-19, une augmentation de la solitude et une marginalisation sociale accrue, en partie en raison du manque d'accès à l'outil numérique. Enfin, des informations erronées et/ou fallacieuses relatives au COVID-19 circulent sur certains forums.

Le Service souhaite intégrer ses recommandations dans une réflexion autour du **non-recours aux droits**, problématique qui constitue l'un de ses chevaux de bataille dans le cadre de ses travaux : pour diverses raisons, les personnes en situation de pauvreté et de précarité ont moins souvent recours aux droits.<sup>3</sup> Afin que ces groupes-cibles précaires puissent également bénéficier autant que possible de l'offre vaccinale, nous voulons mettre le **principe de l'universalisme proportionnel** en exergue, à travers des actions ou des politiques qui s'adressent à tous les citoyens sans exception, et dont l'application doit être d'autant plus intensive qu'elles incluent également des groupes cibles vulnérables.

## Atteindre les groupes précaires avec la campagne de vaccination

Nos recommandations se concentrent sur les phases de la campagne de vaccination au cours desquelles les groupes prioritaires et le grand public se feront successivement vacciner. Durant ces phases, les opérations seront principalement centralisées par le biais de centres de vaccination.

Les recommandations consistent en deux approches ou volets complémentaires, avec l'objectif d'atteindre le plus grand nombre possible de personnes en situation de précarité, et de les encourager au mieux à profiter de l'offre vaccinale. Ces approches consistent à :

- **diriger** les gens vers les centres de vaccination, en leur fournissant une assistance supplémentaire et un accompagnement ;
- développer une **approche de proximité** ciblant davantage celles et ceux qui pourraient difficilement atteindre des centres de vaccination.

Nous sommes d'accord avec la décision de se concentrer sur l'orientation vers des centres de vaccination, ce qui permet également de développer une approche de proximité de la manière la plus efficace possible. **La collaboration avec des organisations sociales sera à ce titre essentielle afin d'atteindre les personnes en situation précaire.** En vue d'une meilleure collaboration, chaque centre de vaccination pourrait désigner un.e responsable ayant une bonne connaissance du réseau social local, en fonction de son contact et de sa collaboration avec les organisations et plateformes locales. Ces connaissances peuvent être exploitées tant au niveau des Communautés qu'à l'échelon local.

Par exemple, respectivement pour la Flandre et la Région wallonne, on pourrait faire appel à la concertation des parties prenantes de la Taskforce Familles vulnérables, créé par le gouvernement flamand et la Task Force d'urgence sociale créée par le gouvernement wallon en collaboration avec le RWLP, afin d'identifier les types d'organisations auxquelles on pourrait s'adresser. Pour Bruxelles, la Task Force Urgence Sociale pour le Coronavirus, une initiative du ministre bruxellois des affaires sociales, pourrait assumer ce rôle. En Flandre, les zones de première ligne sont bien placées pour

---

<sup>3</sup> Voir la page web thématique : ['Le non-recours aux droits'](#) sur le site web du Service de lutte contre la pauvreté.

organiser cela au niveau local. Pour Bruxelles, Brusano et la zone de première ligne de Bruxelles BruZEL pourraient être sollicitées et en Région wallonne, les Relais Sociaux. La Fédération des Services Sociaux est aussi active tant à Bruxelles qu'en Wallonie. Le Service de lutte contre la pauvreté pourrait également contribuer à cette démarche.

La stratégie de vaccination accorde, à juste titre, une grande importance à la **campagne de communication**. Idéalement, celle-ci doit être menée en prêtant une attention permanente à :

- une communication non numérique, sur papier ;
- un langage clair ;
- la traduction en différentes langues ;
- des formes visuelles ;
- des affiches dans des lieux de passage (salles d'attente, gares, ...)
- des initiatives proactives à l'égard de certains groupes ;
- l'implication des associations qui sont en contact avec des groupes spécifiques de la population;
- le contrôle de la qualité de la communication pour les personnes vulnérables, sur la base des initiatives et expériences existantes (voir par exemple [Anysurfer](#), [De Zuidpoort vzw](#), [point de rencontre Stan](#) ou [la collaboration de la VRT avec Wablieft](#), [3e campagne de prévention grand public contre le Covid-19 et Wallonie et à Bruxelles](#)) ;
- l'accessibilité de l'information pour les sourds et les malentendants, les aveugles et les malvoyants.

À cet égard, il est important d'adapter le contenu du message aux attentes des personnes en situation précaire, et de ne pas seulement transmettre les informations que nous jugeons utiles à titre personnel. Dans la définition du message, une collaboration étroite avec des organisations en contact avec des personnes en situation précaire peut veiller à ce que la communication soit optimale au niveau du contenu. Ces organisations peuvent également être impliquées dans la diffusion des outils de communication. Enfin, la préférence devrait être accordée à l'utilisation d'une pluralité de canaux de communication, en mettant l'accent sur ceux qui touchent un grand public auprès de groupes précaires, tels que les médias régionaux ou locaux, sur l'implication de personnes de confiance et d'acteurs clés, sur la communication individuelle via une aide de proximité, et sur la mise à disposition d'informations au moment où les gens en ont besoin.

### **Conseil, soutien et accompagnement vers les centres de vaccination**

Afin d'aider autant que possible les personnes en situation précaire à pouvoir bénéficier de l'offre de vaccination, des efforts supplémentaires peuvent être fournis – conformément au principe de l'universalisme proportionnel.

En premier lieu, **une bonne accessibilité des centres de vaccination** en transports en commun – ou d'autres moyens de locomotion – s'avère primordiale. Il convient à cet égard également d'éviter les obstacles financiers. Idéalement, les personnes à faibles revenus devraient pouvoir se rendre gratuitement sur le lieu de vaccination, aussi bien pour la première dose que pour la seconde. Le Service propose de joindre un ticket de transport gratuit à la lettre de convocation pour les

bénéficiaires de l'intervention majorée. Le système employé par certains organisateurs de concerts, qui proposent des transports publics gratuits dans le cadre d'un évènement, peut également servir d'exemple.

Pour les gens qui ressentent de l'angoisse à l'égard de la vaccination et/ou de la contamination au COVID-19, les centres de vaccination peuvent être source de crainte. De plus, la prise de rendez-vous peut constituer un éventuel obstacle pour les personnes en situation de pauvreté. Il serait utile de prendre cet élément en compte, tant dans la communication que dans l'accompagnement durant le processus de vaccination. **Idéalement, la convocation devrait pouvoir se faire de différentes manières** (par la poste, par sms ou par téléphone, via des personnes de confiance, comme le médecin traitant ou le personnel de la maison médicale).

La stratégie à venir prévoit la possibilité de fixer un autre **rendez-vous pour la vaccination** que celui proposé dans la lettre de convocation, par le biais d'un site web. Vu l'existence de la fracture numérique, il est également extrêmement important de prévoir un service d'assistance téléphonique permettant aux gens de replanifier le rendez-vous. Par ailleurs, aussi longtemps que le schéma de vaccination à deux doses prévaudra, il faudra soigneusement veiller à fixer et assurer le suivi du second rendez-vous.

Dans l'accueil aux centres de vaccination, il convient en outre de **tenir compte de l'éventuelle angoisse** chez certaines personnes qui viennent se présenter. Il est judicieux que le personnel des centres reçoive des conseils pour pratiquer une communication accessible avec les personnes en situation précaire, que ce soit à l'accueil, durant l'anamnèse prévue, au moment de l'administration du vaccin ou durant la dernière étape du processus.

## Travailler la proximité

Les suggestions mentionnées ci-dessus ne suffiront pas à atteindre certaines personnes en situation précaire. C'est pourquoi il est important d'intégrer des actions complémentaires à la stratégie générale. À cet égard, la **collaboration avec diverses organisations sociales** en lien étroit avec des personnes en situation de pauvreté est recommandée. Non seulement ces organisations constituent des relais d'informations importants, mais en plus leur expertise et leurs connaissances peuvent s'avérer utiles au niveau local, afin de mettre sur pied des actions ciblées visant à diminuer le risque de non-recours au vaccin chez les groupes-cibles précaires. Autant que leur fonctionnement le permet, elles peuvent agir proactivement et jouer un rôle de sensibilisation auprès de personnes qui ne sont pas dans la ligne de mire des canaux classiques, ou qui n'y participent pas.

De même, **des informations sur mesure destinées aux professionnels**, tels que les travailleurs de l'aide à la jeunesse, les travailleurs sociaux ou les accompagnateurs de groupe, pour ne citer qu'eux, sont nécessaires afin d'expliquer et d'apporter des précisions sur la stratégie de vaccination. Nous constatons en effet que pour l'instant, les informations sur mesure destinées aux professionnels s'adressent principalement aux professions de la santé.

Les organisations sociales ont bien souvent un rôle à jouer dans l'accompagnement. À ce titre, il est bon de prévoir **des canaux à part, comme des points d'information et d'enregistrement**,

auxquels ces organisations peuvent s'adresser rapidement et efficacement, afin d'accompagner leur public dans la prise de rendez-vous et la demande d'informations relatives au statut de vaccination.

Le fait que le vaccin en tant que tel et son administration dans les centres de vaccination soient gratuits, élimine en tout cas un important obstacle financier. Dans le même élan, il est bien entendu très important que cette **gratuité** s'applique également aux autres canaux, notamment dans le cadre d'équipes de vaccination mobiles ou de la collaboration avec la Centrale des Moins Mobiles.

Idéalement, il convient de s'atteler dès que possible à la mise en place d'une **vaccination de proximité** dans le cas des personnes pour qui le déplacement vers un centre de vaccination est un obstacle trop important. En plus de travailler avec des équipes mobiles de vaccination, on pourrait par exemple opérer au sein de certaines infrastructures et collaborer avec des personnes de confiance, comme les médecins traitants.

Le groupe de personnes en situation de **sans-abrisme** mérite une attention particulière. Ces personnes présentent un risque accru d'infection au COVID-19. Il faudrait idéalement les vacciner au cours de la phase 1B. Afin de leur permettre au maximum de bénéficier de cette possibilité, on pourrait envisager de vacciner dans des centres d'accueil. Dès que possible, il convient de privilégier le vaccin à dose unique, car la prise de contact n'est pas toujours aisée.

Le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale se tient volontiers à disposition pour poursuivre la réflexion et donner des conseils sur le développement et la mise en œuvre de la stratégie de vaccination.