

Communication Process vaccination – Mobilité Communes

***Cette proposition de process est valable à la date indiquée en bas de page.
La procédure peut évoluer régulièrement suivant les informations reçues au jour le jour.***

Lorsque le citoyen appelle la Commune, l'orientation peut se faire automatiquement vers un numéro communal précis pour réceptionner ce type d'appel. Voici les différentes options de réponses :

1. Les questions liées à l'acte de vaccination

Les craintes, peurs, questions avantages et/ou inconvénients doivent être orientées vers l'AVIQ (0800/45019 ou le site internet : <https://covid.aviq.be/fr/vaccination>).

2. Le souhait de vaccination du citoyen

Celui-ci a-t-il reçu un sms et/ou une lettre d'invitation/convocation ?

- NON patienter 2 semaines et puis lui conseiller de prendre contact auprès de l'AVIQ si ce n'est toujours pas le cas (0800/45019) ainsi que de vérifier, modifier ou compléter ses informations de contact au niveau du Registre National auprès de votre commune, dans une agence Bpost ou sur <https://view.genial.ly/603a8a3706cc940cfac3991c>
- NON le citoyen est pressé. Lui conseiller de prendre contact auprès de l'AVIQ afin d'obtenir la lettre d'invitation/convocation.
- OUI voir point 3.

3. Le citoyen a reçu une lettre d'invitation à la vaccination

3.1. Quelles sont les démarches administratives ?

- L'inviter à remplir le questionnaire médical annexé (seul ou avec son médecin/infirmier(e))
- L'inviter à prendre RDV en ligne via la plate-forme numérique ou par téléphone au 0800 / 45019 ;

4. Le citoyen a reçu une convocation à la vaccination Comment y aller ?

4.1. Identification des aides à la mobilité ponctuelles

Le personnel interroge et s'assure que le citoyen a des solutions de mobilité autour de lui (Famille? Amis? Voisinage? Service habituel d'aide et d'accompagnement ou service social ?).

4.2. Les personnes sont autonomes

Le numéro de la ville peut communiquer les lignes de bus (GRATUIT sur présentation de la convocation) vers le Centre de vaccination. Le cas échéant, il peut orienter le citoyen vers la Maison du Tec de Charleroi (071/23.41.15) ; ou de Namur (081/25.35.55).

Remarque : Le citoyen peut modifier son rendez-vous et son centre de vaccination auprès de l'AVIQ (0800/45019) pour l'aménager au mieux à sa situation géographique et aux horaires de transport.

5. Le citoyen ne dispose pas de solution en mobilité

Le numéro de la Ville peut l'orienter, via un transfert d'appel, **vers l'Agence Mobilité 0800/15230 qui l'accompagne suivant 3 profils :**

5.1. Profil 1 (GRATUIT)

Pour les personnes capables de se rendre en bus vers les Centres de vaccination et d'y rester debout dans les files d'attente.

- Utilisation du simulateur du TEC. Référencer les lignes de bus et la durée du trajet. Si le citoyen souhaite des informations supplémentaires sur ce volet, analyse du site du TEC avec lui. En cas de manque d'information, orientation de celui-ci vers le numéro de téléphone de la Maison du TEC adéquate.

5.1.1. Profil 2 (GRATUIT ou PAYANT)

Pour les personnes incapables de se rendre en bus vers le Centre désigné mais capables de patienter dans les files (ex : personnes en chaises roulantes).

- Activation des opérateurs TPMR de la zone pour planifier les déplacements (GRATUIT).

En cas de souhaits d'informations supplémentaire sur ce volet, renvoyez vers les pages du site ASTA y étant consacrées : <http://www.asta.be/>

Attention, en cas de :

- Fracture numérique, renseigner le numéro Vert de l'AVIQ (0800/45019).
- En cas de saturation des opérateurs TPMR
 - Programmer un nouveau rendez-vous permettant de planifier le transport
 - Activer des opérateurs STIG privés et publics (Transport d'Intérêt Général) et taxis privés disponibles (PAYANT).

5.1.2. Profil 3

Pour les personnes incapables de se rendre en bus vers le Centre désigné et incapables de patienter dans les files OU les personnes pour lesquelles le transport via les opérateurs TPMR n'est pas possible dans le délai imposé par la convocation officielle :

- Donner ou rappeler, aux personnes, les coordonnées du centre de vaccination où une réservation d'une équipe mobile est possible dans l'hypothèse actuelle (rendez-vous à prendre) ;
- En cas de souhait d'informations supplémentaire sur ce volet, renvoyer vers les pages du site AVIQ y étant consacrées ;
- En cas de fracture numérique, envoyez vers le numéro Vert de l'AVIQ, comme prévu sur le site ;
- Dans l'hypothèse où le recours au médecin traitant serait décidé, cette opportunité serait offerte aux personnes dès son officialisation.