

L'accès du public à l'information est l'une des conditions essentielles de réussite de la campagne vaccinale.

Le CESE constate qu'actuellement les informations sont diffusées sur plusieurs sites Internet publics, dont la multiplicité rend difficile l'accès et la compréhension. De même, la façon dont certaines informations techniques sont présentées ne facilite pas la compréhension par des publics non experts ou non familiers du langage scientifique et médical.

Sans être exhaustif, on peut noter le site du Ministère des solidarités et de la santé dont l'un des grands dossiers est entièrement dédié à la stratégie vaccinale et présente notamment ses objectifs et ses principes, la priorisation des publics, les étapes en cours de déploiement, etc.

L'Agence nationale de la sécurité des médicaments et des produits de santé (ANSM) expose en ligne son rôle dans la mise à disposition des vaccins, la mise en place et la surveillance des essais cliniques, etc. Son site Internet, renvoie en outre à différents portails officiels tels que les sites Vaccination Info-service ou le portail européen d'information sur la vaccination.

La Haute Autorité de santé (HAS) diffuse de son côté en ligne diverses documentations, dont celle détaillant la stratégie de priorisation à l'initiation de la campagne de vaccination.

Quant à l'application TousAntiCovid, elle regroupe des informations factuelles et sanitaires sur l'épidémie.

Tous ces outils d'information et de communication sont extrêmement utiles, les uns pour retracer les chaînes de contamination, les autres pour informer le grand public sur les initiatives des autorités publiques dans le déploiement de la campagne de vaccination.

Le CESE considère que ce besoin d'information via Internet se double d'une autre nécessité : celle d'un interlocuteur et/ou d'une interlocutrice qui puisse répondre aux questionnements via des plateformes téléphoniques décentralisées

Quels que soient leurs modes de transmission ces informations devront être fiables, sourcées et objectives.

La transparence et la pertinence des informations ainsi diffusées joueront en effet un rôle essentiel pour accompagner et réussir la campagne de vaccination. Elles contribueront aussi à limiter la défiance que certaines citoyennes et certains citoyens expriment à l'encontre des pouvoirs publics ou des autorités sanitaires et médicales.

Mais ces informations seront d'autant plus accessibles qu'elles seront présentées depuis une application disponible sur différents supports, distincte des applications dédiées à la traçabilité, ainsi que par l'accès facile et fluide, avec peu d'attente, à un interlocuteur et/ou une interlocutrice formé(e) sur une plate-forme téléphonique décentralisée.

C'est pourquoi **le CESE recommande** la création à l'initiative des pouvoirs publics d'une plateforme d'accueil téléphonique du public en quête d'informations, et d'un site Internet unique de référence regroupant l'ensemble des informations et savoirs sur la campagne de vaccination contre la Covid-19. Plus précisément, le site devrait proposer des contenus pédagogiques à disposition du grand public en répondant, par exemple, aux allégations non fondées qui circulent via les réseaux sociaux et les forums de discussion en ligne. Il devrait également rediriger vers les sites institutionnels et scientifiques porteurs d'informations. Il aura vocation à expliquer l'impact de la vaccination contre la Covid-19 sur la santé, les effets indésirables, la sécurité des vaccins, l'effet médical du vaccin (protection de la maladie et/ou

contre la transmission, etc.), le calendrier vaccinal et à détailler les informations techniques dont ont besoin les professionnels. Ce site devra être simple d'utilisation et compréhensible par tous. Une mise à jour régulière et continue des informations communiquées permettrait de rassembler l'ensemble des informations pratiques relatives à la campagne de vaccination, d'opérer la transparence nécessaire sur les remontées des dispositifs de pharmacovigilance, et de répondre aux interrogations du grand public au fur et à mesure que se déploie la campagne de vaccination. Le site Vaccination info service pourrait servir de base à un tel site unique référent, qu'une vaste campagne de communication devrait faire connaître au grand public.