

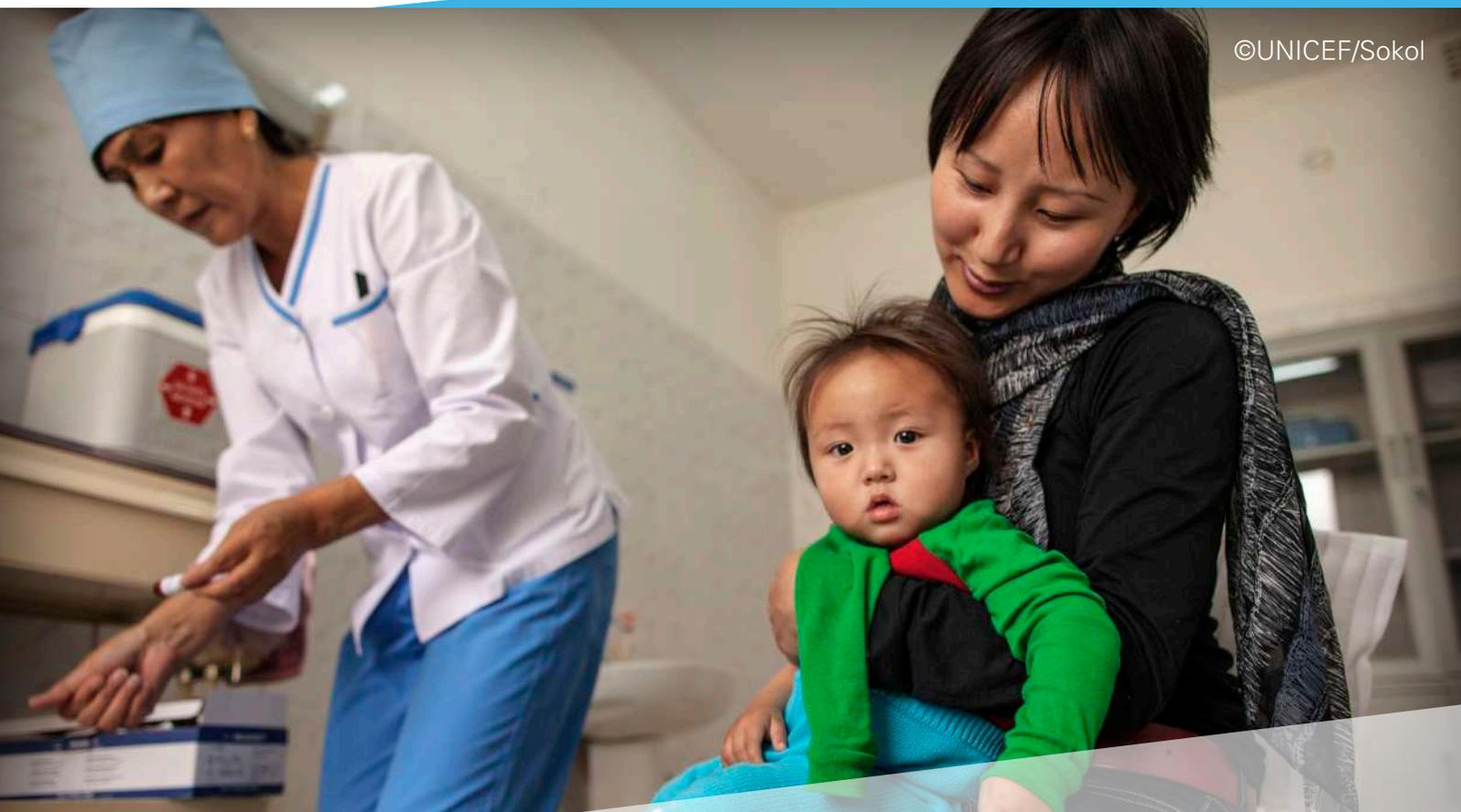


Communication interpersonnelle pour la vaccination

Transformer le discours sur
la vaccination

Manuel des participants

Dossier de communication interpersonnelle pour la vaccination



©UNICEF/Sokol



BILL & MELINDA
GATES foundation



EMORY
UNIVERSITY



Ce document

Ce document est disponible sur Internet à l'adresse :

ipc.unicef.org

Des exemplaires de ce document, ainsi que d'autres supports de l'initiative IPC pour la vaccination, peuvent être obtenus auprès de l'UNICEF et de ses partenaires :

UNICEF

3 United Nations Plaza

New York, NY 10017

Tél. : +1-212-326-7551

Courrier électronique : IPC@unicef.org

© 2019 UNICEF

L'UNICEF et ses partenaires accueillent favorablement les demandes d'autorisation d'utilisation, de reproduction ou de traduction des ressources de l'initiative IPC pour la vaccination, en totalité ou en partie.

Le contenu et la présentation des informations contenues dans ce document et dans le dossier de l'initiative IPC n'impliquent de la part de l'UNICEF et de ses partenaires aucune prise de position, quelle qu'elle soit.

Citation conseillée : United Nations Children's Fund, « IPC for Immunization Package », UNICEF, New York, 2019.

Pour de plus amples renseignements, ou pour nous faire part de vos commentaires, veuillez écrire à IPC@unicef.org

Avant-propos

Au cours des dernières décennies, la mortalité infantile a chuté de façon spectaculaire. Les vaccins ont largement contribué à l'amélioration de la santé, en protégeant les enfants et les adultes contre des maladies qui autrefois mutilaient et tuaient. Le fléau de la variole a été éradiqué, la dernière étape de l'éradication de la poliomyélite est proche, tout comme l'élimination du tétanos maternel et néonatal. Pourtant, en dépit de la disponibilité des vaccins, de nombreux pays continuent de se heurter à des obstacles pour parvenir à la vaccination universelle. L'un des principaux défis est d'assurer une demande durable de vaccination au niveau de la famille et de la communauté. La valeur que les membres de la communauté accordent à la vaccination contribue grandement à une bonne santé. Le Plan d'action mondial pour les vaccins (2011-2020) reconnaît l'importance des attitudes et des pratiques communautaires, comme en témoigne l'un de ses six objectifs stratégiques : « Les individus et les communautés comprennent la valeur des vaccins et exigent les vaccinations à la fois comme un droit et une responsabilité. »

Bien que la plupart des enfants reçoivent les vaccins recommandés, trop nombreux sont ceux qui ne les reçoivent pas encore : près de 20 millions d'enfants dans le monde ne reçoivent pas l'ensemble complet des vaccins essentiels pour les enfants. Les raisons sont complexes. Dans certains endroits, les services de santé ne sont pas facilement accessibles (et lorsqu'ils le sont, ils peuvent ne pas être pratiques pour les utilisateurs) et/ou fiables. Dans certains cas, les comportements ou les attitudes des agents de santé peuvent limiter le recours aux services de vaccination. Les expériences des personnes qui s'occupent d'un enfant et des enfants avec les services de vaccination peuvent être désagréables pour diverses raisons, ce qui peut expliquer l'abandon de la vaccination chez de nombreux enfants qui ont reçu la première dose d'un vaccin (p. ex. BCG ou DTC1). Dans d'autres cas, les enfants ne reçoivent pas les vaccins recommandés en raison de la méconnaissance de leurs parents ou tuteurs, ou parce que ceux-ci ont des inquiétudes au sujet des vaccins, manquent d'information sur les avantages des vaccins ou ne comprennent pas ce qu'ils doivent faire pour que leurs enfants soient vaccinés et protégés.

Les agents de terrain, y compris les professionnels en établissement, les agents de santé communautaires et les bénévoles communautaires, constituent une source essentielle d'information sur la vaccination. La recherche montre que les agents de terrain sont la source d'information sur les vaccins la plus influente pour les personnes qui s'occupent d'un enfant et les familles avec enfants. En raison de leur rôle clé dans la fourniture d'informations essentielles sur les services de vaccination, les agents de terrain doivent posséder des compétences efficaces en communication interpersonnelle (CIP). Ils doivent également avoir des attitudes positives envers les gens qu'ils servent et leur travail, une compréhension de l'importance de la communication et une capacité de fonctionner dans un environnement qui leur permet de communiquer efficacement pour créer un climat de confiance. Lorsqu'ils disposent des compétences nécessaires et qu'ils sont soutenus par leurs superviseurs, les agents de terrain peuvent être très efficaces pour influencer les attitudes et promouvoir le recours aux services de vaccination. Dans tous les pays, les agents de terrain suscitent le dialogue au sein de la communauté, mobilisent les leaders communautaires et fournissent aux communautés des services de santé et des connaissances sur les pratiques sanitaires. Toutefois, les compétences limitées en matière de communication interpersonnelle des agents de terrain demeurent un défi et exigent des efforts ciblés pour améliorer leur capacité de communiquer efficacement avec les personnes qui s'occupent d'un enfant et les membres de la communauté qu'ils servent. Il est donc primordial de mettre en place un système qui soutient et valorise la pratique de ces compétences essentielles.

L'UNICEF, en collaboration avec la Fondation Bill & Melinda Gates (BMGF), les Centres pour le contrôle et la prévention des maladies (CDC), l'Université Emory, l'Alliance mondiale pour les vaccins et la vaccination (GAVI), l'Association internationale de pédiatrie (IPA), John Snow Inc. (JSI), le programme phare de l'Agence des États-Unis pour le développement international (United States Agency for International Development, USAID) en faveur de la survie maternelle et infantile, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et d'autres partenaires, reste déterminé à combler l'écart en facilitant un processus de responsabilisation par l'élaboration et le lancement d'un dossier complet de « communication interpersonnelle pour la vaccination ».

L'UNICEF et ses partenaires ont le plaisir de présenter ce dossier de communication interpersonnelle pour la vaccination et invitent les directeurs de programmes nationaux et régionaux, les partenaires et les agents de terrain à l'adapter à leur contexte local et à l'utiliser pour orienter leur travail avec les personnes qui s'occupent d'un enfant et les communautés. Un éventail de ressources sont incluses dans le dossier, notamment des manuels destinés aux participants et aux animateurs, un guide d'adaptation, un manuel de supervision formative, des questions fréquentes, des cartes flash, des vidéos, des outils de travail audio, une application mobile et un cadre de suivi et d'évaluation. Ces ressources sont disponibles en ligne (IPC.UNICEF.Org) et hors ligne dans quatre langues mondiales. Nous espérons que, grâce à ce dossier et à des approches de conception pédagogique, les agents de terrain amélioreront leur capacité de communiquer efficacement et de promouvoir avec succès la demande de vaccination et d'autres services de santé, de faire preuve d'empathie envers les personnes qui s'occupent d'un enfant, de répondre aux questions et aux préoccupations en offrant des conseils, et de transmettre clairement les messages clés concernant le calendrier et l'importance de vaccinations supplémentaires, ainsi que des renseignements pratiques, à savoir où et à quel moment se les procurer.

L'UNICEF remercie ses partenaires, ses collègues et le groupe consultatif qui ont contribué à l'élaboration de ce dossier en donnant leur temps et en apportant leur savoir-faire et leur expérience. Des remerciements particuliers sont adressés au Centre des programmes de communication (Center for Communication Programs) de l'Université Johns-Hopkins pour son aide à l'élaboration du dossier, aux collègues régionaux et nationaux de l'UNICEF et aux agents de terrains pour leur soutien, leurs précieux commentaires et leur collaboration à l'élaboration du dossier. Grâce à ces partenariats et à leur soutien, l'UNICEF continuera de renforcer la capacité du personnel, des institutions et des équipes en charge de la vaccination, afin qu'ils aident les communautés à mieux comprendre la valeur et l'importance de leur droit à des services de vaccination, ainsi qu'à exiger ces services et à leur faire confiance.

Remerciements

Le dossier de l'initiative de Communication interpersonnelle pour la vaccination (Interpersonal Communication for Immunization, IPC/I) est le fruit du travail acharné et des efforts de collaboration de nombreuses institutions et personnes; sans leur aide, leurs conseils et leur soutien, ce dossier n'aurait jamais vu le jour.

L'UNICEF tient à reconnaître leurs contributions à cette importante initiative et exprime sa gratitude à tous ceux qui ont soutenu l'élaboration de ce dossier en donnant leur temps et en apportant leur savoir-faire.

Nous remercions tout particulièrement le groupe consultatif mondial et les agents de terrain des différentes régions du monde qui ont contribué à l'élaboration de ce dossier.

Membres du Groupe consultatif mondial sur la communication interpersonnelle

Molly Abbruzzese, Fondation Bill et Melinda Gates (Bill & Melinda Gates Foundation, BMGF)

Hardeep Sandhu, Centre pour le contrôle et la prévention des maladies (Center for Disease Control, CDC)

Susan Mackay, Alliance mondiale pour les vaccins et la vaccination (Global Alliance for Vaccines and Immunization, GAVI)

Lisa Menning, Organisation mondiale de la santé (OMS)

Jhilmil Bahl, OMS

Mike Favin, The Manoff Group

Lora Shimp, John Snow Inc.

Bill Glass, Centre pour les programmes de communication (Center for communication programs, CCP)

Saad Omer, Université Emory

Dr Stephen Hodgins, Université de l'Alberta, Canada

Nathan Pienkowski, Bull City Learning

Dr Naveen Thacker, Association internationale de pédiatrie (International pediatric association, IPA)

Benjamin Hickler, Fonds des Nations unies pour l'enfance (United Nations Children's Fund, UNICEF)

Ketan Chitnis, UNICEF

Tommi Laulajainen, UNICEF

Claudia Vivas, UNICEF

Équipe de projet de l'Université Johns-Hopkins (Johns Hopkins University, JHU)

Sanjanthi Velu, Jvani Cabiness, Caitlin Loehr, Amrita Gill Bailey, Ron Hess, Guy Chalk, Michael Craven et Bill Glass. Parmi les autres personnes qui ont apporté leur contribution, mentionnons Rupali Limaye, Anne Ballard, Mark Beisser, Missy Eusebio et Carol Hooks.

Nous exprimons notre reconnaissance et nos remerciements aux bureaux extérieurs du CCP et aux organisations sœurs au Nigéria, au Pakistan, en Ouganda, en Éthiopie et en Inde, et au Programme de développement humain et institutionnel de la société civile (Civil Society Human and Institutional Development Programme, CHIP) au Pakistan pour leur soutien pendant les phases de recherche formative et d'évaluation préliminaire du dossier.

L'équipe de l'UNICEF

Attiya Qazi, Chikondi Khangamwa, Anisur Rehman, Rufus Eshuchi, Kennedy Ongwae, Ayesha Durrani, Robb Butler, Violeta Cojocar, Jonathan David Shadid, Johary Randimbivololona, Natalie Fol, Deepa Risal Pokharel, Helena Ballester Mario Mosquera, Svetlana Stefanet, Sergiu Tomsa, Daniel Ngemera, Fazal Ather, Vincent Petit, Carolina Ramirez, Alona Volinsky, Hannah Sarah Dini, Benjamin Schreiber, Rafael Obregon, Diane Summer, Robin Nandy, Luwei Pearson et Stefan Peterson.

Suleman Malik, spécialiste de la communication pour le développement, siège de l'UNICEF, New York, États-Unis. Chef d'équipe à l'UNICEF

Abréviations et acronymes

- CIP communication interpersonnelle
- CIP/V communication interpersonnelle pour la vaccination
- FAQ foire aux questions
- IEC information, éducation et communication
- MAPI manifestation postvaccinale indésirable
- OMS Organisation mondiale de la santé
- SMS Service de messages courts

Présentation du manuel des participants

Module	Session	Concepts clés
Glossaire	Termes clés relatifs à la communication interpersonnelle pour la vaccination	
Aperçu	Préparer le terrain : La vaccination mondiale et le rôle des agents de santé sur le terrain	
À propos de ce manuel	Public cible et objectifs de ce manuel	
1. Principes de la communication interpersonnelle	1.1 Les rudiments de la communication interpersonnelle	Pourquoi la communication interpersonnelle est-elle importante pour le programme de vaccination ?
	1.2 Test préalable	Tester les connaissances actuelles
	1.3 Approche axée sur les clients	Bon service à la clientèle dans le domaine de la santé
	1.4 Communication interpersonnelle et approche axée sur les clients	Empathie
	1.5 Compétences en communication interpersonnelle	Communication non verbale ; créer un environnement accueillant ; poser des questions avec tact
	1.6 Exprimer sa reconnaissance à la personne qui s'occupe de l'enfant	Exprimer sa reconnaissance à la personne qui s'occupe de l'enfant
2. Explorer les points de vue et les obstacles des prestataires, et résolution de problèmes	2.1 Respect et équité	Discrimination, diversité
	2.2 Obstacles des prestataires	Expériences des agents de terrain ayant un impact sur les services offerts aux clients
	2.3 Résolution de problèmes	Résolution de problèmes

Module	Session	Concepts clés
3. Immunisation et vaccins	3.1 Immunité	Immunité active, passive et collective
	3.2 Vaccins	Types de vaccins
	3.3 Maladies infantiles évitables par la vaccination	Maladies évitables par la vaccination
4. Déterminer le profil des types de personnes qui s'occupent d'un enfant	4.1 Comprendre la réticence à la vaccination	Déterminants de la réticence à la vaccination ; identifier les préoccupations des parents
	4.2 Déterminer le profil des personnes qui s'occupent d'un enfant	Identifier les préoccupations des parents ; types de personnes qui s'occupent d'un enfant réticentes à la vaccination
	4.3 Communiquer avec les personnes qui s'occupent d'un enfant	Ce qu'il faut communiquer au cours d'une visite de vaccination
5. Participation de la communauté	5.1 Effectuer une évaluation des besoins	Méthodes d'évaluation des besoins
	5.2 Analyse des obstacles	Obstacles courants pour les personnes qui s'occupent d'un enfant
	5.3 Mener une conversation communautaire	Communiquer les messages de vaccination à la communauté
6. Répondre aux rumeurs négatives, aux mythes et aux idées fausses	6.1 Comment réagir face à une rumeur négative	Étapes à suivre pour répondre à une rumeur négative
	6.2 Communiquer les manifestations postvaccinales indésirables (MAPI) potentielles	Causes des MAPI
	6.3 Communication des risques	Sécurité des vaccins ; principes de base et techniques de la communication des risques
7. Élaboration d'un plan d'action et clôture de l'atelier	7.1 Recueillir et utiliser les commentaires formulés par la communauté	Pourquoi et comment recueillir les commentaires de la communauté
	7.2 Mobilisation	Plaidoyer avec des personnes d'influence
	7.3 Appliquer vos compétences	Application et mise en pratique des compétences
	7.4 Post-test et évaluation de l'atelier	Post-test et évaluation de l'atelier
	7.5 Engagements et attestations	Délivrance d'attestations

Glossaire : Termes clés relatifs à la communication interpersonnelle pour la vaccination

Agent de terrain

Travailleur social ou prestataire de soins de santé chargé de fournir des services de communication interpersonnelle (CIP), de conseils, de vaccination, d'éducation ou de sensibilisation aux personnes qui s'occupent d'un enfant, aux clients ou aux membres de la communauté. Un agent de terrain peut être basé en établissement ou au sein de la communauté, professionnel ou bénévole.

Approche axée sur les clients

Cela signifie que les besoins, les préoccupations et les expériences des clients sont au cœur des communications et des services de vaccination.

Capacité d'agir/Agentivité

Fait référence à l'expression du choix, de l'opinion et du pouvoir. C'est la capacité d'une personne de prendre et d'influencer des décisions qui orientent sa vie, la capacité d'affirmer ses intérêts et de participer positivement à la prise de décisions publiques et privées, et la capacité d'influencer un comportement ou un plan d'action.

Commentaires/Retour d'information/Réactions

La réaction d'un public cible à une communication ou à une expérience, verbale ou non verbale. Le retour d'information permet à un communicateur d'évaluer l'efficacité de son message. Donner à un public cible l'occasion de faire part de leurs commentaires est essentiel au maintien d'une communication ouverte.

Communication

La transmission d'informations ou la communication de pensées ou de sentiments d'une source (expéditeur) à une destination (destinataire). L'expéditeur et le destinataire ont la responsabilité d'interpréter les mots, les gestes ou les symboles qui sont échangés et de transmettre un retour d'information.

Communication interpersonnelle

Processus d'échange d'informations, d'idées, de pensées et de sentiments entre un groupe de deux personnes ou plus, à l'aide de messages verbaux et non verbaux. L'échange leur permet de recevoir immédiatement une réponse ou un retour d'information qui peut mener à une compréhension mutuelle, une entente et une action. La CIP peut se dérouler en face à face/en direct ou dans un environnement médiatique/indirect, tel que par support vidéo ou audio, service de messages courts (SMS), téléphone ou échange par Internet. La CIP est liée aux compétences suivantes et les soutient :

- **Communication** : Véhiculer des idées efficacement par des moyens verbaux et non verbaux.
- **Empathie** : Comprendre les personnes.
- **Mentorat** : Accompagnement d'une ou plusieurs personnes.
- **Résolution de problèmes** : Résoudre des défis personnels, au sein du groupe et sur le lieu de travail.
- **Négociation** : Trouver un consensus en cas de divergence d'opinions.
- **Travail d'équipe** : Collaborer avec diverses personnes pour atteindre un objectif unique.

Communication non verbale

Méthode de transmission de l'information ou de communication de pensées ou de sentiments par des actions telles que le langage corporel, des gestes, des expressions faciales ou des sons qui ne sont pas tout à fait des mots. Ces actions peuvent renforcer ou contredire ce qui est exprimé verbalement.

Communication pour le changement social et de comportement

Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication visant à promouvoir un changement positif dans les comportements liés à la santé au sein d'une communauté, en tenant compte des valeurs et des priorités locales. Cela ne peut se faire que par un travail soutenu avec les personnes et les communautés pour expliquer les enjeux et les implications, ainsi que pour soutenir les gens dans leurs efforts pour les comprendre.

Conseils

Un effort de collaboration entre un conseiller et un ou plusieurs clients qui aide les clients à identifier les objectifs et les solutions potentielles aux obstacles, et qui encourage un changement de comportement.

Conversation communautaire

Processus de discussion au sein d'un groupe communautaire. Cette activité sert à identifier les situations qui causent des problèmes au niveau local et à trouver des solutions collectives à ces problèmes.

Discussion en groupe de réflexion

Une discussion avec des consignes claires concernant le sujet sur lequel la discussion devrait se concentrer. Le nombre idéal de participants à un groupe de réflexion est compris entre 6 et 10. Un animateur s'assure que la discussion reste centrée sur le sujet convenu et que les points de vue de chaque participant sont entendus.

Empathie

Une identification émotionnelle avec quelqu'un. C'est la capacité de projeter les pensées et/ou les sentiments d'une personne, même si ces pensées ou sentiments ne sont pas explicitement communiqués.

Équité (en santé)

Cela signifie que personne ne se voit refuser la possibilité d'être en bonne santé parce qu'il appartient à un groupe particulier ou qu'il présente un handicap économique ou social.

Immunisation/Vaccination

Processus par lequel une personne est immunisée contre une maladie infectieuse (rendue résistante à cette maladie), généralement par l'administration d'un vaccin.

Message clé

Une déclaration représentant le ton général et les principaux points pour guider la communication sur les vaccins ou la vaccination.

Mobilisation

Approche visant à inciter les personnes, les groupes ou les organismes à devenir leurs propres facteurs de changement afin d'améliorer la santé et le bien-être de leur famille et de leur communauté.

Mobilisation communautaire

Un processus visant à obtenir la participation des principaux intervenants de la communauté en vue de mener une action visant à atteindre un but particulier.

Personne qui s'occupe de l'enfant

Personne qui fournit de l'aide et du soutien non rémunérés pour répondre aux besoins physiques, psychologiques ou développementaux d'un bébé ou d'un enfant. Il peut s'agir d'un parent ou d'une personne qui agit comme soutien secondaire d'un parent ou comme tuteur principal.

Plaidoyer

Fait référence aux moyens d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie pour vous permettre d'obtenir le soutien et l'engagement des responsables politiques, des membres de la communauté et d'autres parties prenantes, et de faire pression avec succès pour augmenter la couverture vaccinale.

Question fermée

Une question à laquelle la personne qui s'occupe de l'enfant répond simplement par « oui » ou « non ». Une question fermée ne vous permet pas de vérifier si le client ou la personne qui s'occupe de l'enfant a compris la question ou connaît vraiment la réponse.

Question ouverte

Une question qui encourage la personne qui s'occupe de l'enfant à répondre à sa façon et à partager ses préoccupations avec vous.

Respect

Un sentiment ou une action positive envers quelqu'un ou quelque chose jugé important. Le respect véhicule un sentiment d'admiration pour des qualités bonnes ou précieuses et honore quelqu'un en manifestant de l'attention, de l'intérêt ou des égards pour ses besoins ou ses sentiments.

Sympathie

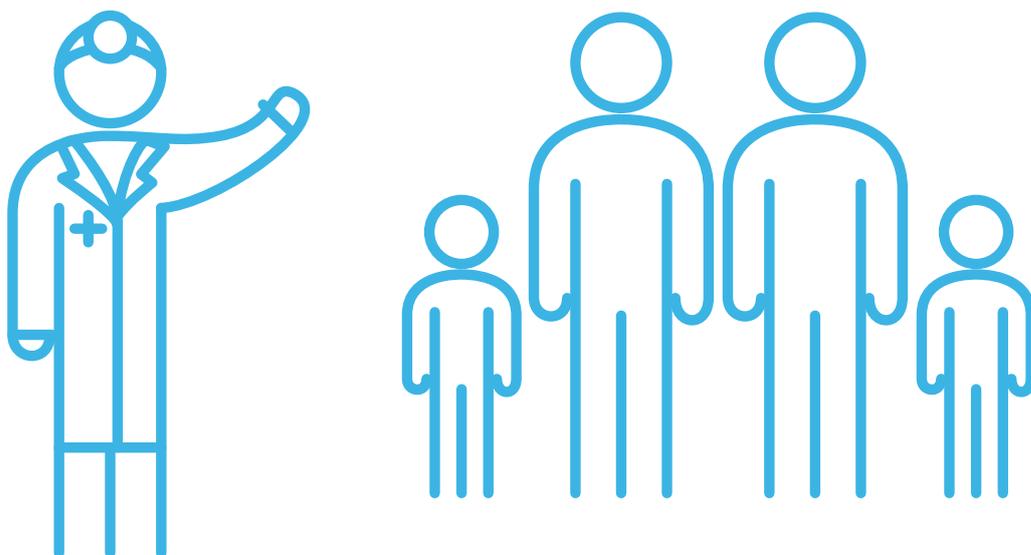
Fait de partager les sentiments d'une autre personne. Il s'agit de l'acte ou de la capacité de comprendre ou de partager les sentiments ou les intérêts d'une autre personne.

Vaccination

L'acte d'introduire un vaccin dans l'organisme pour produire une immunité contre une maladie donnée.

Vaccins

Produit qui stimule le système immunitaire d'une personne afin de créer une immunité contre une maladie donnée et de protéger la personne contre cette maladie. Un vaccin déclenche le processus d'immunisation. Les vaccins sont habituellement administrés par injection à l'aide d'une aiguille, mais certains sont administrés par voie orale ou par pulvérisation dans le nez.



Préparer le terrain : La vaccination mondiale et le rôle des agents de santé sur le terrain



Ce qu'il faut savoir sur la couverture vaccinale mondiale et ses conséquences

La vaccination infantile est l'une des interventions de santé les plus efficaces de toutes. Les vaccins administrés aux enfants sauvent jusqu'à trois millions de vies par an. Ils permettent d'éviter des souffrances inutiles. Ils permettent également d'économiser du temps et de l'argent, qui peuvent alors être investis dans d'autres domaines importants. La vaccination a permis d'éradiquer la variole, est tout près d'éradiquer la poliomyélite, et a permis de réduire de 78 % la mortalité causée par la rougeole. Jamais autant d'enfants n'avaient été vaccinés. En outre, de nouveaux vaccins arrivent sur le marché pour protéger les enfants d'autres maladies dangereuses.

Les écarts de vaccination

Malgré de grandes avancées, près de 1 nourrisson sur 10 dans le monde n'a reçu aucune vaccination en 2016. Pour que la couverture vaccinale soit de 90 % dans l'ensemble des pays, il faudrait que 10 millions de nourrissons en plus soient vaccinés. Un tel degré de couverture n'est pas inatteignable, mais les programmes de vaccination font face à des obstacles qui contribuent à la stagnation ou à la faiblesse de la couverture vaccinale. Dans de nombreux pays, même lorsque les politiques, les moyens financiers, les ressources et les services sont en place, un nombre important d'enfants ne reçoivent toujours pas l'ensemble des doses recommandées. Même dans les communautés où la majorité des personnes qui s'occupent d'un enfant acceptent la vaccination infantile, le taux d'abandon peut demeurer élevé et des poches de résistance peuvent subsister.

Les raisons qui expliquent ces écarts

De nombreuses raisons peuvent expliquer que les enfants ne reçoivent pas l'ensemble des vaccins. Les parents et autres personnes qui s'occupent d'un enfant ont de nombreuses raisons de retarder, de refuser ou de ne pas accepter l'ensemble des vaccins recommandés pour les enfants. Ces raisons peuvent inclure des motifs individuels de nature religieuse, éthique ou médicale, l'influence des informations anti-vaccination, la peur des effets secondaires ou des complications, une sous-estimation des bénéfices de la vaccination, le fait que les services sont perçus comme peu pratiques (par les personnes qui s'occupent d'un enfant), le manque de fiabilité des services (sessions annulées, manque de disponibilité des agents chargés de la vaccination, vaccins en rupture de stock), ou une mauvaise communication de la part des agents chargés de la vaccination concernant la date de la prochaine visite, les effets secondaires, etc. Une vaccination infantile incomplète peut également s'expliquer par de mauvaises décisions prises par les agents de santé quant au fait de vacciner ou non ou sur le choix des vaccins à administrer, ou par des erreurs dans le dépistage et l'orientation des enfants éligibles vers les centres médicaux.

Le rôle des agents de santé et de la CIP dans la vaccination de routine

Les données probantes montrent que la qualité des interactions entre les agents de santé sur le terrain et les personnes qui s'occupent d'un enfant constitue un facteur essentiel permettant de garantir l'administration de l'ensemble des vaccins prévus dans le calendrier de vaccination. Les agents de terrain font partie des sources d'informations ayant le plus d'influence sur les comportements en matière de vaccination. Les prestataires de soins de santé, les travailleurs sociaux, les agents de santé communautaires et les bénévoles issus de la communauté, qui constituent les agents de terrain dans les programmes de vaccination, permettent de créer un lien essentiel entre les communautés qu'ils servent et les services de vaccination qu'ils proposent.

Les agents de terrain qui mettent en pratique de manière systématique une CIP positive et profonde avec les personnes qui s'occupent d'un enfant et les membres de la communauté, notamment en posant des questions pertinentes, en encourageant la participation, en faisant preuve d'empathie, en insistant sur l'importance de respecter le calendrier de vaccination, en pratiquant l'écoute active, en répondant aux personnes qui s'occupent d'un enfant et en leur témoignant du respect et de la reconnaissance, sont capables d'établir des relations de confiance, ce qui augmente la probabilité que les enfants reçoivent les vaccins recommandés conformément au calendrier prévu.

À propos de ce manuel

Public cible et objectifs de ce manuel

Les agents de terrain qui interagissent directement avec les personnes qui s'occupent d'un enfant et les communautés au sujet de la vaccination constituent la cible principale de ce manuel. Les agents de terrain incluent les mobilisateurs communautaires qui font la promotion de la vaccination, les éducateurs en matière de santé, les agents de santé communautaires bénévoles ou professionnels, le personnel infirmier, les assistants médicaux et les médecins.

Au cours de votre formation, ce manuel sera un outil qui facilitera l'apprentissage et l'adoption de nouvelles attitudes, de nouvelles idées et de nouveaux comportements. Après la formation, ce manuel pourra faire office de document de référence qui résume les points essentiels de la formation.

Objectifs

Ce manuel propose des contenus pratiques visant à vous aider à améliorer vos compétences en communication interpersonnelle pour la vaccination (CIP/V). Plus particulièrement, il a pour objectif de vous permettre d'acquérir les connaissances, les attitudes et les compétences détaillées ci-dessous :

Vous allez acquérir des connaissances dans les domaines suivants :

- Les principes d'une CIP efficace
- Comment communiquer efficacement avec les personnes qui s'occupent d'un enfant, quelles que soient leur charge de travail ou la durée de l'interaction
- Quelles mesures sont prises par les autorités réglementaires, les fabricants de vaccins et le système de santé afin de garantir la sécurité d'emploi des vaccins
- Comment les vaccins permettent de prévenir les maladies

Vous allez vous familiariser avec les perspectives suivantes :

- L'ensemble des personnes qui s'occupent d'un enfant et des membres de la communauté méritent du respect, de l'empathie, un service équitable et de l'écoute, quels que soient leur religion, leur origine ethnique, leur pays d'origine, leur sexe, leur niveau d'éducation ou leur statut socio-économique.
- Les agents de terrain jouent un rôle essentiel dans la promotion de la santé communautaire.
- Les vaccins sont sûrs et permettent de prévenir les maladies.

Vous allez acquérir les compétences nécessaires pour effectuer les tâches suivantes :

- Expliquer les bénéfices de différents vaccins, rappeler aux personnes qui s'occupent d'un enfant les vaccinations suivantes, et décrire les effets secondaires possibles et les mesures que peuvent prendre les personnes qui s'occupent d'un enfant en cas de survenue de ces effets
- Communiquer efficacement avec des personnes qui s'occupent d'un enfant et des membres de la communauté ayant différentes attitudes vis-à-vis des vaccins ou du système de santé en général
- Encourager les personnes qui s'occupent d'un enfant à poser des questions, et répondre de manière claire et appropriée à ces questions
- Répondre de manière appropriée aux rumeurs, aux inquiétudes ou aux idées fausses
- Organiser et animer des activités d'engagement et de sensibilisation communautaires

Principes de la communication interpersonnelle

Objectifs

- Identifier les techniques de CIP nécessaires pour améliorer les interactions avec les clients et les personnes qui s'occupent d'un enfant
- Analyser les obstacles à la CIP et les facteurs favorisant des interactions efficaces qui contribuent à une augmentation de la demande vaccinale
- Apprendre comment répondre aux inquiétudes du client/de la personne qui s'occupe de l'enfant afin de favoriser une prise de décision éclairée
- Comprendre et savoir appliquer les principes de communication active et empathique de conseils aux personnes qui s'occupent d'un enfant



©UNICEF/Pirozzi



Session 1.1 Ouverture

Introduction : Pourquoi la communication est-elle importante pour le programme de vaccination ?

La communication interpersonnelle (CIP) désigne le processus au cours duquel deux personnes ou plus partagent des informations, des idées et des sentiments. Cette communication est bidirectionnelle et comprend à la fois des interactions verbales et non verbales. Une CIP efficace, ou de bonne qualité, permet de créer et d'entretenir une relation de confiance. Une CIP inefficace, ou de mauvaise qualité, engendre de la méfiance, de la confusion et entraîne d'autres répercussions négatives.

Vous avez probablement déjà utilisé une bonne CIP dans le cadre de votre travail, en posant des questions et en faisant preuve d'écoute afin de comprendre la situation d'une personne qui s'occupe d'un enfant. Vous avez également pu utiliser la CIP pour obtenir des informations concernant la situation et les problèmes de santé d'un enfant ou de la personne qui s'occupe de l'enfant ; pour motiver, aider et encourager les personnes qui s'occupent d'un enfant et leur fournir des informations ; et pour promouvoir, encourager et renforcer les changements de comportements (par ex., afin de garantir qu'un enfant reçoit l'ensemble des vaccins prévus dans le calendrier de vaccination).

Le principal objectif de la CIP pour la vaccination (CIP/V) est de favoriser le respect du calendrier de vaccination recommandé pour les enfants dans la plus grande mesure possible. Pour atteindre cet objectif, il est primordial que les gens aient accès à des services fiables, qu'ils soient traités avec respect et que les informations pratiques essentielles leur soient clairement communiquées. Une CIP efficace permet d'établir une relation positive, basée sur le respect et la confiance, entre les agents de terrain, les familles et les communautés. Cette pratique encourage les personnes qui s'occupent d'un enfant à poser des questions et à exprimer leurs inquiétudes, et les agents de terrain à y répondre. Cette tâche peut s'avérer difficile lorsque les personnes qui s'occupent d'un enfant, les leaders religieux ou culturels, ou les dirigeants politiques rejettent la vaccination ou certains aspects des recommandations relatives à la vaccination. Enfin, la CIP est également utilisée pour transmettre aux communautés et aux personnes des informations concernant certains concepts de santé publique relatifs à la vaccination.



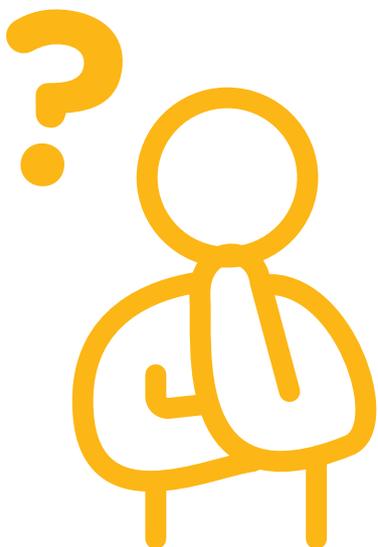
Lorsque vous communiquez aux personnes qui s'occupent d'un enfant des informations concernant les maladies évitables par la vaccination, les vaccins et la vaccination, il est important de bien comprendre leurs attitudes et croyances actuelles, ainsi que leur niveau de connaissance. Il est important de vous assurer que vos arguments sont marquants, exprimés de façon claire, et qu'ils répondent directement à ce que la personne qui s'occupe de l'enfant a besoin de comprendre ou de ressentir pour accepter l'idée de la vaccination. Il est essentiel de répondre aux besoins et aux inquiétudes de la communauté, en étant conscient des défis posés par le contexte local et en faisant preuve de respect envers la culture et les coutumes locales. Vous devez être disposé(e) à adopter le point de vue des personnes qui s'occupent d'un enfant pour pouvoir comprendre leurs expériences et les défis auxquels elles font face.



Activité : Attentes d'apprentissage

Cette activité permettra de réfléchir aux obstacles qui nuisent aux interactions avec les clients/ personnes qui s'occupent d'un enfant.

1. Préparez une feuille blanche entière et de quoi dessiner ou écrire (feutre ou stylo).
2. Illustrez à l'aide d'un dessin un défi personnel ou professionnel auquel vous avez fait face et qui vous empêche de garantir à l'ensemble des personnes qui s'occupent d'un enfant une expérience de vaccination de grande qualité.
3. Présentez-vous à vos collègues, expliquez la signification de votre illustration, et mentionnez un aspect de votre pratique que vous espérez pouvoir améliorer grâce à cet atelier.



Vidéo CIP/V : Les agents de terrain peuvent faire la différence

Malgré les nombreux obstacles auxquels font face les agents de terrain, ceux-ci jouent un rôle clé dans la protection des enfants contre la mortalité liée aux maladies évitables par vaccination. Regardez la vidéo « Les agents de terrain peuvent faire la différence », qui illustre comment le travail des agents de terrain dans le monde entier peut être une source d'inspiration.

Cette vidéo souligne l'importance du rôle des agents de terrain dans le changement des comportements vis-à-vis de la vaccination. Elle met également en avant le rôle essentiel des agents de terrain en tant qu'acteurs de confiance en mesure d'influencer positivement le recours à la vaccination et de contribuer à l'augmentation de la demande en vaccination.



Questions de réflexion

- Qu'est-ce qui vous a motivé(e) à devenir un agent de terrain chargé de la vaccination ?
- Quelle est l'une des expériences positives les plus marquantes que vous ayez vécues avec une personne qui s'occupe d'un enfant ?
- Quel aspect de votre travail trouvez-vous le plus gratifiant ?

Session 1.2 Test préalable

Prenez 20 minutes pour évaluer vos connaissances sur la CIP/V. (Veuillez faire le test préalable qui se trouve à l'Annexe A.)

Session 1.3 Approche axée sur les clients

Introduction : Communication interpersonnelle et approche axée sur les clients

Les compétences interpersonnelles sont celles qui relèvent des relations avec autrui ; elles regroupent un grand nombre de compétences diverses et essentielles. L'objectif de cette session est de présenter comment la CIP peut favoriser une expérience des services de santé axée sur les clients.



Activité : Jeu de rôle sur l'expérience client

Un participant tiendra le rôle de la personne qui s'occupe de l'enfant, et l'autre celui du réceptionniste qui accueille les visiteurs au centre médical.

Une mère arrive en retard au centre médical, avec un nouveau-né et un jeune enfant. Fatiguée après un long trajet, la mère hésite à franchir la porte du centre médical. Avant même qu'elle atteigne l'entrée du centre, le réceptionniste lui demande si elle est là pour une vaccination. Elle répond que oui, et le réceptionniste lui demande si elle a apporté le carnet de vaccination. Elle répond que non. Il lui explique que le personnel infirmier est très occupé et qu'elle ferait mieux de revenir le lendemain matin avec le dossier de vaccination de son enfant.

Discussion en groupe

- À la place de la personne qui s'occupe de l'enfant, comment vous sentiriez-vous ?
- Quelles sont certaines des raisons qui peuvent expliquer la manière dont le réceptionniste a traité la personne qui s'occupe de l'enfant ?
- Comment le réceptionniste aurait-il pu réagir différemment ?
- Comment vous comporteriez-vous avec une personne qui s'occupe d'un enfant qui aurait vécu ce type d'expérience ?
- En tant qu'agent de terrain, que diriez-vous au réceptionniste afin qu'il améliore son comportement ?

Définition de l'approche axée sur les clients

Une approche axée sur les clients pour la vaccination signifie que les besoins, les préoccupations et les expériences des clients sont au cœur des communications et des services de vaccination.

Une approche axée sur les clients est essentielle, car elle permet de faire ce qui suit :

- Améliorer l'attitude des clients et des personnes qui s'occupent d'un enfant envers les agents de terrain
- Améliorer la réputation du personnel travaillant dans le centre médical et au sein de la communauté
- Créer des expériences marquantes positives pour les clients et les personnes qui s'occupent d'un enfant
- Répondre aux besoins et aux attentes des clients/personnes qui s'occupent d'un enfant
- Augmenter le nombre de clients/personnes qui s'occupent d'un enfant qui continuent de faire vacciner leurs enfants selon le calendrier de vaccination recommandé (réduction du taux d'abandon)
- Augmenter le nombre de clients/personnes qui s'occupent d'un enfant qui exigent des vaccinations



Questions de réflexion

- Comment définiriez-vous une approche axée sur les clients ?
- Comment montrer aux clients/personnes qui s'occupent d'un enfant que ce sont eux les plus importants ? Comment pouvez-vous améliorer ces aspects ?

Session 1.4 Communication interpersonnelle et approche axée sur les clients

La CIP est cruciale pour adopter une approche axée sur les clients et appuyer le processus de changement des comportements. Elle est particulièrement efficace pour :

- Informer les personnes et les publics cibles de l'importance du changement de comportement proposé, en apportant des explications et en répondant aux questions et aux doutes concernant la vaccination
- Répondre aux rumeurs concernant les effets indésirables de la vaccination
- Réagir aux problèmes personnels que les personnes qui s'occupent d'un enfant peuvent exprimer
- Appuyer, grâce à des efforts de plaidoyer, la mobilisation de ressources au sein de la communauté afin d'améliorer le programme de vaccination
- Créer un consensus, par exemple, afin de faire vacciner tous les enfants éligibles
- Expliquer aux personnes qui s'occupent d'un enfant quel est le statut de vaccination de l'enfant
- Informer les personnes qui s'occupent d'un enfant du ou des prochains vaccins dont l'enfant a besoin

Empathie

Avant de se pencher en détail sur les principes d'une CIP efficace, il est important d'essayer de comprendre quelle est l'expérience des clients et des personnes qui s'occupent d'un enfant au sein des services de vaccination. Mieux nous comprenons leurs expériences, mieux nous pourrions faire preuve d'empathie avec les différents types de clients et de personnes qui s'occupent d'un enfant que nous rencontrons. L'empathie permet de comprendre l'autre et de ressentir de la compassion, grâce à notre capacité à imaginer comment cette personne peut vivre une expérience donnée.

Savoir faire preuve d'empathie est l'une des compétences de communication les plus importantes pour les agents de terrain, car elle aide à traiter les personnes avec respect et bienveillance, quels que soient leur milieu, leur position sociale ou leur attitude. Lorsqu'on leur montre de l'empathie, les personnes qui s'occupent d'un enfant sont plus susceptibles de s'exprimer, ce qui permet à l'agent de terrain d'en savoir plus sur la personne et sur l'enfant, et d'identifier les problèmes ou inquiétudes auxquels il doit répondre. Lorsque vous faites preuve d'empathie envers les personnes qui s'occupent d'un enfant, vos interactions avec elles sont plus susceptibles d'être positives ; ces personnes se sentiront ainsi plus à l'aise et seront plus disposées à vous faire part de leurs inquiétudes concernant la vaccination et à suivre vos conseils. Il peut parfois être difficile de faire preuve d'empathie dans des conditions de travail stressantes, mais il est essentiel de toujours essayer.



Activité : Cartographier l'expérience des personnes qui s'occupent d'un enfant

L'objectif de cet exercice de cartographie est de générer de l'empathie, en aidant les participants à imaginer l'expérience des personnes qui s'occupent d'un enfant, à partir du moment où elles décident d'amener leur enfant se faire vacciner et jusqu'à l'administration du vaccin.

Partie I : Comprendre la personne qui s'occupe de l'enfant

1. Les participants seront répartis en groupes de quatre.
2. Chaque groupe recevra deux feuilles d'un tableau de conférence, un feutre et des notes adhésives repositionnables.
3. Votre groupe choisira un des personnages suivants, représentant des personnes qui s'occupent d'un enfant :
 - a. Une jeune mère (19 ans) mariée
 - b. Une grand-mère âgée qui ne sait ni lire ni écrire
 - c. Un père récemment devenu veuf
 - d. Un couple marié ayant un niveau d'instruction élevé
4. Chaque groupe disposera de 30 minutes pour créer le personnage qui lui aura été attribué. Vous pourrez imaginer l'histoire personnelle et le contexte que vous souhaitez pour la personne qui s'occupe de l'enfant qui vous a été attribuée.
5. Dessinez la personne qui s'occupe de l'enfant et sa famille. Préparez-vous à aborder les éléments ci-dessous.

Votre groupe devra être prêt à décrire les aspects suivants concernant le personnage :

- *Opinions et sentiments* : Quelles sont les inquiétudes et aspirations de la personne, pour elle et pour ses enfants ?
- *Aspect visuel* : Quelle est l'allure de la personne, quels vêtements porte-t-elle, quelle est sa profession ? À quoi peuvent ressembler sa communauté, son centre médical et son environnement ? Quelles ressources y sont-elles disponibles ?
- *Parole* : Quelle est l'attitude apparente de la personne envers la vaccination infantile ? Et envers le système de santé en général ?
- *Écoute* : Que disent ses pairs, les membres de sa famille et les autres figures influentes dans sa vie à propos de la vaccination ?

Partie II : Cartographier l'expérience du personnage au sein du système de santé

Vous allez maintenant créer une « carte » qui retrace le parcours du personnage au sein des services de vaccination. Laissez-vous 30 à 45 minutes pour réaliser la cartographie. Pour vous aider, vous pouvez créer un tableau avec les éléments de l'étape n° 1 en abscisse et ceux de l'étape n° 2 en ordonnée. Chaque groupe aura 10 à 15 minutes pour présenter son personnage et son parcours.

- Étape n° 1 : En gardant les mêmes groupes et le même personnage en tête, dressez une liste des étapes de la démarche pour faire vacciner son enfant. Incluez : (1) le trajet jusqu'au centre médical ; (2) comment se déroule l'arrivée au centre ; et (3) le déroulement de la vaccination. Donnez autant de détails que possible.
- Étape n° 2 : En groupe, répondez aux questions suivantes concernant le parcours de la personne :
 - **Questions** : Quelles questions pourrait se poser la personne qui s'occupe de l'enfant au fil de son parcours ?
 - **Difficultés** : Quels sont les problèmes, les sources de frustration ou de mécontentement, ou les obstacles potentiels pouvant contribuer à une expérience négative ?
 - **Bons moments** : Quels éléments positifs ou agréables pourraient améliorer son expérience ?
 - **Opportunités** : En tant qu'agent de terrain, que pouvez-vous mettre en place ou faire pour contourner les difficultés identifiées ?



Questions de réflexion

- En tenant compte de l'ensemble du parcours du client/de la personne qui s'occupe de l'enfant, quelle partie de l'expérience au sein des services de vaccination vous semble être la plus difficile ?
- Étant donné les obstacles qui peuvent se présenter aux personnes qui s'occupent d'un enfant, comment les motiver pour qu'elles amènent leurs enfants au centre médical afin qu'ils reçoivent l'ensemble des vaccins conformément au calendrier de vaccination ?
- Quels aspects des services de vaccination les personnes qui s'occupent d'un enfant pourraient-elles vouloir changer ?
- Étant donné les difficultés auxquelles les personnes qui s'occupent d'un enfant font face dans leur parcours, à quelle attitude vous attendez-vous lorsqu'elles arrivent au centre médical ?

Session 1.5 Compétences en communication interpersonnelle



Activité : Communication en « double aveugle »

Compétences en communication interpersonnelle

Cette activité permettra aux participants de constater l'importance de la communication non verbale.

1. Vous travaillerez en paires. Si possible, travaillez avec quelqu'un que vous ne connaissez pas bien.
2. Votre partenaire et vous serez assis sur une chaise, l'un derrière l'autre, tournés dans la même direction. Cela signifie que la deuxième personne fera face au dos de l'autre personne.
3. La personne assise à l'avant ne doit pas se retourner, et la personne assise à l'arrière ne doit pas se déplacer pour faire face à son interlocuteur.
4. Votre partenaire et vous discuterez ensuite pendant deux minutes de ce qui vous a poussé à devenir un agent de terrain.
5. Une fois les deux minutes écoulées, vous rejoindrez l'ensemble du groupe pour parler de cet exercice.



Questions de réflexion

1. Qu'avez-vous ressenti lors de cette conversation pendant laquelle vous ne pouviez pas voir votre interlocuteur ?
2. Qu'est-ce qui manquait à cet échange ?
3. Quelles sont les attitudes importantes qu'un client/une personne qui s'occupe d'un enfant exprime à travers l'expression de son visage, le contact visuel (ou l'absence de contact visuel), sa posture, ses gestes, etc. ?
4. Quel type de communication non verbale favorise les interactions positives avec les personnes qui s'occupent d'un enfant ?

Compétences en communication interpersonnelle

Les pratiques de CIP ci-dessous sont essentielles dans la communication sur la vaccination. Ces pratiques doivent être mises en œuvre de manière répétée et consciente jusqu'à ce qu'elles deviennent des habitudes.

- Accueillez chaleureusement le client.
- Faites preuve d'empathie envers la personne qui s'occupe de l'enfant, en montrant que vous comprenez ses questions, ses inquiétudes et ce qu'elle ressent.
- Assurez-vous que vos messages sont simples et clairs.
- Utilisez des termes simples, des tournures locales et faciles à comprendre, ainsi que des exemples que la personne qui s'occupe de l'enfant est susceptible de comprendre.
- Vérifiez que les informations sont comprises. Après avoir expliqué quelque chose, posez des questions pour vérifier que vous avez été compris(e).
- Ne présumez pas que la personne qui s'occupe de l'enfant l'a emmené afin de recevoir les deux doses de vaccin suivantes prévues dans le dossier de vaccination. Au lieu de cela, demandez à la personne qui s'occupe de l'enfant si elle souhaite bien que son enfant reçoive les deux doses suivantes prévues lors de la visite.
- Motivez la personne qui s'occupe de l'enfant en la félicitant d'avoir amené l'enfant se faire vacciner, et encouragez-la à revenir pour la dose suivante.
- Pratiquez l'écoute active. L'écoute active est très différente de l'écoute simple. Elle désigne le fait d'écouter quelqu'un pendant une conversation en montrant sa compréhension et son intérêt. Cette méthode permet d'encourager votre interlocuteur à s'investir davantage dans la conversation.
- Utilisez des supports visuels adaptés, tels que des affiches, des tableaux de conférence, des cartes-conseils et des brochures, si possible, afin d'appuyer la conversation. Si vous utilisez des images, elles doivent être cohérentes avec le message que vous souhaitez transmettre et adaptées aux coutumes locales.
- À la fin de la conversation, résumez ce qui a été dit. Vous devez vérifier que tout a été bien compris et demander à la personne qui s'occupe de l'enfant de s'engager à amener son enfant à la prochaine visite de vaccination prévue, à aborder un problème donné avec son époux ou son conjoint, ou toute autre chose.

Vous pouvez montrer votre respect et votre attention envers les clients et les personnes qui s'occupent d'un enfant en mettant en pratique les comportements suivants :

- Être poli(e)
- Être agréable
- Encourager les personnes qui s'occupent d'un enfant à exprimer leurs opinions
- Montrer aux personnes qui s'occupent d'un enfant que leurs connaissances et leurs questions sont appréciées
- Éviter d'interrompre la personne qui s'occupe de l'enfant lorsqu'elle parle
- Faire preuve de compassion lorsqu'elle dévoile un problème ou une inquiétude
- Avoir un langage corporel adapté, notamment des expressions faciales agréables, et maintenir un contact visuel approprié
- Utiliser des gestes adaptés aux coutumes locales et des titres de civilité respectueux

Poser des questions avec tact

Poser des questions avec tact signifie qu'au moment d'évaluer le degré de compréhension et d'acceptation des informations fournies, vous faites attention de ne pas sous-entendre que la personne qui s'occupe de l'enfant devrait avoir des doutes quant à la vaccination. Posez-lui des questions qui vous permettent d'évaluer ses attitudes concernant la vaccination et la probabilité qu'elle continue à faire vacciner son enfant conformément au calendrier recommandé.

Demander à la personne qui s'occupe de l'enfant quelles sont ses inquiétudes concernant la vaccination est un exemple de **question ouverte**, c'est-à-dire une question qui encourage le client ou la personne qui s'occupe de l'enfant à répondre à sa façon et à partager ses préoccupations avec vous. Vous devez éviter de poser des **questions fermées** auxquelles le client ou la personne qui s'occupe de l'enfant peut répondre simplement par « oui » ou « non ». Une question fermée ne vous permet pas de vérifier si le client a réellement compris la question ou s'il connaît vraiment la réponse.

Lorsque vous posez des questions, laissez toujours au client le temps de réfléchir à sa réponse. Laissez-le répondre librement et ne l'interrompez pas pendant qu'il parle.

Voici un exemple de question fermée : « Pouvons-nous regarder ensemble le dossier de vaccination de votre enfant pour voir quels vaccins il a reçus et à quel âge ? »

Vous pouvez transformer cette question en question ouverte sur le même sujet en la formulant ainsi : « Quels vaccins votre enfant a-t-il reçus et quel âge avait-il lorsqu'il les a reçus ? »

Points clés à retenir

- En vous mettant à la place de votre client, vous pouvez mieux comprendre ses difficultés, ses peurs, ses problèmes et les obstacles auxquels il fait face, et avoir de l'empathie pour sa situation.
- En démontrant de manière simple et sincère votre intérêt et votre respect envers les personnes qui s'occupent d'un enfant, vous pourrez améliorer le recours aux services de vaccination.
- En adoptant une approche axée sur les clients (qui se concentre sur les besoins spécifiques des clients), vous pouvez répondre efficacement à leurs questions et à leurs inquiétudes.

Outil d'auto-évaluation de la CIP/V (voir l'Annexe B)

Utilisez l'outil d'auto-évaluation de la CIP/V pour déterminer si vos pratiques de CIP actuelles sont efficaces. Cet outil est destiné à un usage personnel, mais nous vous encourageons à le partager avec votre superviseur à la suite de cette formation.

Vidéo CIP/V : Un accueil et une communication efficaces

La vidéo « Un accueil et une communication efficaces » illustre les soins axés sur les clients. Cette vidéo présente une approche applicable à l'ensemble de l'établissement qui permet de créer un environnement accueillant pour les clients. L'objectif de cette approche est que l'ensemble du personnel du centre médical (des agents de sécurité au personnel administratif, en passant par les agents d'entretien et les médecins) soit formé pour offrir aux clients/personnes qui s'occupent d'un enfant une expérience de vaccination positive et sensibilisé à l'importance de le faire.



Questions de réflexion

- En quoi l'expérience de la mère est-elle similaire ou différente de celle des personnes qui s'occupent d'un enfant avec lesquelles vous travaillez ?
- Quelles sont certaines des compétences mises en pratique par les agents de terrain pour s'assurer que la personne qui s'occupe de l'enfant a une expérience positive ?
- Pensez-vous que la mère est susceptible de se rendre à nouveau dans ce centre ? Si oui/Si non, expliquez pourquoi.

Session 1.6 Exprimer sa reconnaissance à la personne qui s'occupe de l'enfant

L'un des meilleurs moyens d'encourager les personnes qui s'occupent d'un enfant à respecter l'intégralité du calendrier de vaccination de l'enfant est de les conforter dans l'idée qu'elles font les bons choix. Il est presque toujours possible de trouver une manière de féliciter la personne qui s'occupe de l'enfant, par exemple, pour avoir fait l'effort d'amener son enfant ou pour avoir posé une question. Les personnes répondent positivement à la reconnaissance sincère, mais pas aux faux compliments. Des compliments qui semblent forcés ou artificiels peuvent générer un sentiment de méfiance : si vous mentez sur un comportement positif, à quels autres sujets mentez-vous ?

Il existe de nombreuses manières très simples d'exprimer sa reconnaissance aux personnes qui s'occupent d'un enfant et donc de les encourager. Par exemple, voici ce que vous pourriez dire :

- « Merci de vous être déplacé(e) aujourd'hui. »
- « Merci d'avoir respecté le calendrier prévu. »
- « Je vois que votre bébé porte un pull. C'est une bonne chose quand il fait froid. »
- « Je suis content(e) que vous posiez cette question. »
- « Je suis très heureux(se) de vous voir, vous avez toujours une attitude positive. »



Encourager les personnes qui s'occupent d'un enfant à poser des questions et à exprimer leurs inquiétudes et leurs peurs

L'une des compétences essentielles de la CIP/V consiste à encourager les personnes qui s'occupent d'un enfant à poser des questions, et à exprimer leurs inquiétudes et leurs peurs. Les agents de terrain peuvent par exemple poser la question suivante : « Avant de commencer, est-ce que vous avez des questions ? » Le fait d'encourager les personnes à poser des questions montre que vous avez confiance dans les vaccins et dans le programme de vaccination. Cela permet également de créer un climat de confiance entre la personne qui s'occupe de l'enfant et vous. Lorsqu'on les encourage à poser des questions, les personnes qui s'occupent d'un enfant se sentent respectées. En tant qu'agent de terrain bien informé et impliqué, vous êtes bien placé(e) pour répondre aux personnes qui s'occupent d'un enfant, pour les aider à prendre la décision de faire vacciner leurs enfants et pour les appuyer dans cette décision.

Connaître les questions et les inquiétudes des personnes qui s'occupent d'un enfant permet également aux agents de terrain d'être au courant des rumeurs et des fausses informations plus rapidement. Les personnes qui s'occupent d'un enfant qui sont trop timides ou qui ont peur de poser des questions peuvent se laisser influencer par ces informations ou idées fausses. Afin d'apaiser les inquiétudes et les peurs des personnes qui s'occupent d'un enfant, vous devez d'abord savoir quelles sont ces peurs et inquiétudes. Découvrir ce qui inquiète une personne peut aussi permettre de comprendre ce qui peut inquiéter les autres personnes qui s'occupent d'un enfant. En outre, vous pouvez vous appuyer sur ces inquiétudes pour déterminer quels sujets aborder lors des discussions en groupes organisées dans votre centre médical ou au sein de la communauté.

Conseils pour rassurer les personnes qui s'occupent d'un enfant :

- Si l'inquiétude s'exprime de manière non verbale, vous pouvez dire : « Vous avez l'air préoccupé. Qu'est-ce qui vous inquiète ? »
- Expliquez-leur que leurs inquiétudes sont normales (sans répéter ces inquiétudes).
- Soyez patient(e), même si vous n'avez pas beaucoup de temps.
- Reformulez ou répétez l'inquiétude exprimée par la personne qui s'occupe de l'enfant, afin qu'elle voie que vous comprenez bien de quoi il s'agit. Par exemple : « Si je comprends bien, votre enfant a eu de la fièvre après votre dernière visite, et vous avez peur que cela se reproduise après la vaccination que nous allons administrer aujourd'hui. »
- Répondez à son inquiétude de manière claire, calme et honnête, sans répéter une éventuelle fausse information ou rumeur ; montrez-vous rassurant(e), afin que la personne puisse vous donner toute son attention.
- Montrez que vous soutenez les vaccins. Voir que les agents de terrain soutiennent sans réserve la vaccination peut véritablement augmenter son acceptation par les personnes qui s'occupent d'un enfant.
- Donnez des exemples auxquels la personne peut s'identifier, tels que : « J'ai fait vacciner tous mes enfants et je suis très content(e) de ma décision. » « En tant qu'agent de terrain, j'ai constaté de mes propres yeux comment ce nouveau vaccin a changé les choses. On voit beaucoup moins d'enfants atteints de [...]. »
- Si son inquiétude reste vague ou si vous soupçonnez qu'elle cache quelque chose de plus profond, posez des questions ouvertes afin d'aller au bout des choses.
- Si vous n'avez pas suffisamment de temps pour répondre entièrement à son inquiétude sur le moment, demandez à la personne d'attendre la fin de la séance, car vous pourrez alors aborder le sujet plus en détail, ou convenez avec elle d'un autre rendez-vous.
- Orientez-la vers une personne qui pourra lui donner plus d'informations.
- Passez en revue les documents destinés aux personnes qui s'occupent d'un enfant avec elle. Si vous utilisez une brochure ou un autre support du même type destinés aux personnes qui s'occupent d'un enfant, donnez-le ensuite à la personne en lui demandant de le relire plus tard, et de vous appeler ou de revenir si elle a d'autres questions.
- Minimisez la conscience de la douleur pendant la vaccination en essayant de distraire l'enfant avec l'aide de la personne qui s'occupe de l'enfant. Personne n'aime voir son enfant souffrir.

L'approche CASE est un moyen mnémotechnique de se souvenir des différentes étapes pour gérer les inquiétudes des personnes qui s'occupent d'un enfant :

Corroborer : Reconnaissez les inquiétudes des personnes qui s'occupent d'un enfant et montrez que vous comprenez qu'elles veulent simplement le meilleur pour leur enfant.

À propos de moi : Rassurez-les sur votre niveau d'expertise en expliquant où et comment vous avez acquis ces connaissances.

Science : Présentez les faits de manière simple et facile à comprendre.

Expliquer : Expliquez votre recommandation en vous appuyant sur les faits, tout en décrivant honnêtement les risques et les problèmes de sécurité.



Activité : S'entraîner à exprimer sa reconnaissance à la personne qui s'occupe de l'enfant - Analyse d'une photo

1. Pour cet exercice, vous vous appuyerez sur la photo ci-dessous, qui montre une personne qui s'occupe d'un enfant (en rouge) et un agent de terrain (en jaune).
2. Prenez cinq minutes pour examiner l'image et écrire les aspects positifs qui en ressortent. Quels sont les bons comportements de la personne qui s'occupe de l'enfant ? À partir de cette photo, que pouvons-nous supposer concernant son attitude envers les vaccins ? Quel est son comportement envers l'agent de terrain ? Comment prend-elle soin de son enfant ?
3. Partagez avec vos collègues les raisons qui vous incitent à exprimer de la reconnaissance à la personne qui s'occupe de l'enfant.



Activité : S'entraîner à exprimer sa reconnaissance à la personne qui s'occupe de l'enfant - Jeu de rôle

1. Les participants travailleront en paires.
2. Chaque paire se verra attribuer l'un des scénarios de jeu de rôle ci-dessous. L'un des participants jouera le rôle de la personne qui s'occupe de l'enfant, et l'autre de l'agent de terrain. L'agent de terrain devra trouver au moins une ou deux manières d'exprimer sa reconnaissance à la personne qui s'occupe de l'enfant.
3. Vous devez vous préparer à mettre en scène votre scénario de jeu de rôle face au reste du groupe.
4. Partagez avec le groupe des situations dans lesquelles vous pouvez avoir des difficultés à exprimer votre reconnaissance à la personne qui s'occupe de l'enfant ou à la féliciter.
5. Laissez les autres participants offrir des suggestions sur la manière d'exprimer de la reconnaissance aux personnes qui s'occupent d'un enfant dans ces situations.

Exprimer sa reconnaissance à la personne qui s'occupe de l'enfant - Scénarios de jeu de rôle :

Un père amène son nouveau-né pour qu'il reçoive ses premiers vaccins depuis la naissance.

Une mère expérimentée a amené son enfant à toutes les séances de vaccination, et il est maintenant complètement vacciné.

La jeune mère est arrivée alors que le dernier enfant vient de se faire vacciner et de repartir avec son père. Vous êtes fatigué(e) et avez hâte de prendre votre pause déjeuner. Elle explique avoir subi une panne sur le trajet, mais elle souhaite quand même que son bébé soit vacciné.

Au cours de la discussion en groupe, un père demande pourquoi il devrait permettre à un agent de terrain de vacciner son enfant, alors que d'autres enfants ont présenté une fièvre après avoir été vaccinés.

Une mère amène son enfant pour le faire vacciner, mais elle vous bombarde de questions.

Une mère très timide amène son enfant se faire vacciner. Elle ne répond que par monosyllabes à toutes les questions de l'agent de terrain et elle semble avoir peur (ou ne pas voir l'intérêt) de poser la moindre question.

Une mère amène son enfant pour la deuxième série de vaccins avec un mois de retard.

Une femme explique à son mari qu'elle souhaite faire vacciner leur enfant, mais il refuse d'autoriser la vaccination.

Après que l'agent de terrain a expliqué l'importance de la vaccination lors d'une visite à domicile, la personne qui s'occupe de l'enfant continue de refuser la vaccination.

Un jeune père amène son enfant se faire vacciner. Il explique qu'il ne peut pas attendre que la discussion en groupe se termine, car il doit aller travailler.



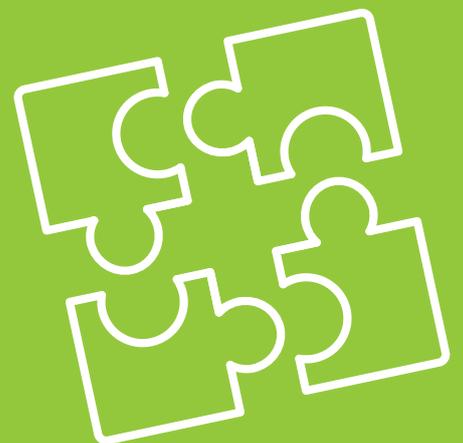
Questions de réflexion

- Pourquoi est-il important d'exprimer sa reconnaissance à la personne qui s'occupe de l'enfant lorsqu'elle se présente à une visite de vaccination ?
- Comment le fait d'exprimer sa reconnaissance à la personne qui s'occupe de l'enfant peut-il la motiver à revenir pour la visite suivante ?
- Quels énoncés positifs et encourageants les personnes qui s'occupent d'un enfant pourraient-elles accueillir positivement ?

Explorer les points de vue et les obstacles des prestataires, et résolution de problèmes

Objectifs

- Analyser dans quelle mesure les attitudes et les obstacles des prestataires ont un impact sur l'expérience des soins de santé et l'accès à la vaccination
- Encourager les agents de terrain à avoir recours à la résolution de problèmes stratégique pour surmonter ces obstacles



©UNICEF/Estevé

REPUBLIQUE DU MALI
20FA
MINISTRE DE LA SANTE
SECRETARIAT GENERAL
DIRECTION GENERALE DES ACTIVITES SANITAIRES
ET DE LA LUTTE CONTRE LA MALADIE
PROGRAMME ELARGI DE VACCINATION
DELEGATION SANITAIRE DE
DISTRICT SANITAIRE DE
CENTRE DE SANTE DE
CARTE DE VACCINATION
بطاقة التطعيم
NOM: Yahya NUMERO:
PRENOM: Yahya
DATE DE NAISSANCE: 10/01/2011
SEXE: M
ADRESSE: 11/11/11
CHANGEMENT D'ADRESSE:
UN ENFANT VACCINE = UNE VIE PROTEGEE
تطعيم رضيعي يملك من الامراض
تطعيم رضيعي يملك من الامراض
REQUIS AVEC LE SUPPORT DE L'UNICEF
019 21 11 11

Session 2.1 Respect et équité

Il est de la responsabilité de chaque personne travaillant au sein du système de soins de santé de traiter les personnes avec respect, quels que soient les divers aspects de leur identité. Il est essentiel que les agents de terrain adoptent les attitudes suivantes envers l'ensemble des personnes qui s'occupent d'un enfant : empathie, intérêt, tolérance des valeurs et croyances, impartialité, patience, douceur, bienveillance et volonté de les soutenir.



Activité : Réfléchir à ses expériences

1. On vous distribuera une feuille de papier et de quoi écrire (feutre ou stylo).
2. Cette activité se fera en silence.
3. Sur la feuille de papier, décrivez un incident au cours duquel vous avez eu la sensation d'être traité(e) de manière injuste.
 - a. Vous pouvez le faire par écrit ou sous forme de dessin.
 - b. Vous aurez 10 minutes pour consigner ce souvenir.
 - c. Ensuite, en groupe de deux, vous partagerez ce souvenir avec un autre participant. Voici les questions que les partenaires devront se poser :
 - i. Pourquoi cet incident vous a-t-il marqué(e) ?
 - ii. Qu'avez-vous ressenti ?
 - iii. Pourquoi avez-vous la sensation d'avoir été traité(e) de manière injuste ?
 - d. Écoutez attentivement les réponses de votre partenaire, car on pourra vous demander de raconter son histoire au reste du groupe.
 - e. Quelques volontaires partageront les histoires qu'on leur aura racontées. Les volontaires devront demander la permission de leur partenaire avant de partager son histoire avec le reste du groupe.



Activité : Les dimensions de la diversité

1. Les participants vont réfléchir ensemble aux raisons qui font que certaines personnes puissent être traitées différemment ou de manière injuste ; par exemple, il peut s'agir de la couleur de peau, de l'origine ethnique, de la nationalité, du sexe, du handicap, de l'âge, du niveau d'éducation, des revenus ou de la religion.
2. Reformez les mêmes groupes de deux. Chaque paire discutera de la façon dont une dimension particulière de la diversité peut avoir un impact positif ou négatif sur l'expérience des personnes avec les soins de santé et leur accès à la vaccination. Chaque paire abordera l'une des « dimensions de la diversité » ci-dessous :

Dimensions de la diversité :

Dimensions internes : âge, sexe, couleur de peau, origine ethnique, handicap physique et orientation sexuelle

Dimensions externes : région géographique, statut matrimonial, statut parental, apparence, expérience professionnelle, formation, religion et spiritualité, revenus, habitudes individuelles

3. Ensuite, ils discuteront de la façon dont, en tant qu'agents de terrain, ils peuvent aborder la question des expériences négatives avec les soins de santé liées à l'identité des clients/personnes qui s'occupent d'un enfant et améliorer la situation.

4. On pourrait demander à quelques groupes de partager ce dont ils ont parlé.



Questions de réflexion

- Comment vos préjugés personnels peuvent-ils affecter vos interactions avec les clients/personnes qui s'occupent d'un enfant ?
- Que pouvez-vous faire pour garantir que l'ensemble des clients/personnes qui s'occupent d'un enfant sont traités de manière équitable, quelle que soit leur identité ?
- Comment vos croyances personnelles peuvent-elles vous aider à montrer plus d'empathie, en tant que prestataire de services ?

Session 2.2 Obstacles des prestataires

De multiples facteurs ont été associés à la sous-utilisation des services. Le fait que les obstacles des prestataires puissent se transformer en obstacles d'accessibilité pour les clients est un facteur fréquemment cité. Les prestataires de service font partie des sources d'informations qui ont le plus d'influence au sein de la communauté. Ils sont des facilitateurs essentiels qui permettent de réduire les obstacles qui éloignent les clients des services. Cependant, les expériences, points de vue et préjugés personnels des agents de terrain peuvent également limiter leur capacité à offrir des services de vaccination de qualité. Ils peuvent faire face à un certain nombre d'obstacles personnels et professionnels qui contribuent à la prestation de services insuffisants ou de mauvaise qualité. Les opinions et préjugés personnels d'un prestataire, ses attitudes et ses comportements, ses capacités et ses compétences, et ses conditions de travail peuvent tous avoir un impact sur son aptitude ou sa motivation à offrir des services de qualité. Il est important pour les agents de terrain de bien comprendre leurs obstacles, afin de pouvoir travailler en collaboration avec leurs superviseurs, le système de santé et les citoyens souhaitant s'impliquer pour remédier à l'impact négatif que peuvent avoir ces obstacles et points de vue sur les interactions avec les clients et les personnes qui s'occupent d'un enfant.



Activité : D'accord/Pas d'accord

Des pancartes indiquant « D'accord » et « Pas d'accord » seront disposées dans différentes parties de la salle. À chacun des énoncés suivants, placez-vous à côté de la pancarte « D'accord » si vous êtes d'accord avec l'énoncé en question, et à côté de la pancarte « Pas d'accord » si vous n'êtes pas d'accord. Après avoir fait votre choix, soyez prêt(e) à donner un exemple d'épisode au cours duquel vous vous êtes senti(e) de cette manière.

- La majorité du temps, j'aime mon travail.
- Je suis motivé(e) pour faire le maximum afin de protéger la santé de la communauté que je sers.
- Je me sens respecté(e) et soutenu(e).
- Je ressens une satisfaction personnelle lorsqu'un enfant reçoit l'ensemble des vaccins recommandés dans le calendrier de vaccination.
- Je me montre toujours patient(e), respectueux(se) et bienveillant(e) avec les personnes qui s'occupent d'un enfant.
- Parfois, le centre médical où je travaille est en rupture de stock de vaccins et je dois dire aux personnes qui s'occupent d'un enfant de revenir un autre jour.
- J'ai souvent du mal à pratiquer une bonne CIP, car je suis pressé(e) en raison du nombre de personnes qui s'occupent d'un enfant et d'enfants qui attendent d'être vaccinés.
- Certaines personnes qui s'occupent d'un enfant ne méritent pas d'être traitées avec bienveillance.
- Il m'arrive de m'énerver contre des personnes qui s'occupent d'un enfant qui oublient le carnet de vaccination de leur enfant ou qui arrivent en retard.
- Je me sens capable de dire à un collègue qu'il traite mal les clients/personnes qui s'occupent d'un enfant.
- Je pense avoir la formation et les connaissances suffisantes pour répondre aux questions des personnes qui s'occupent d'un enfant sur la vaccination, les vaccins et les maladies évitables par la vaccination.
- Le soutien de mes superviseurs me permet d'améliorer mes performances.

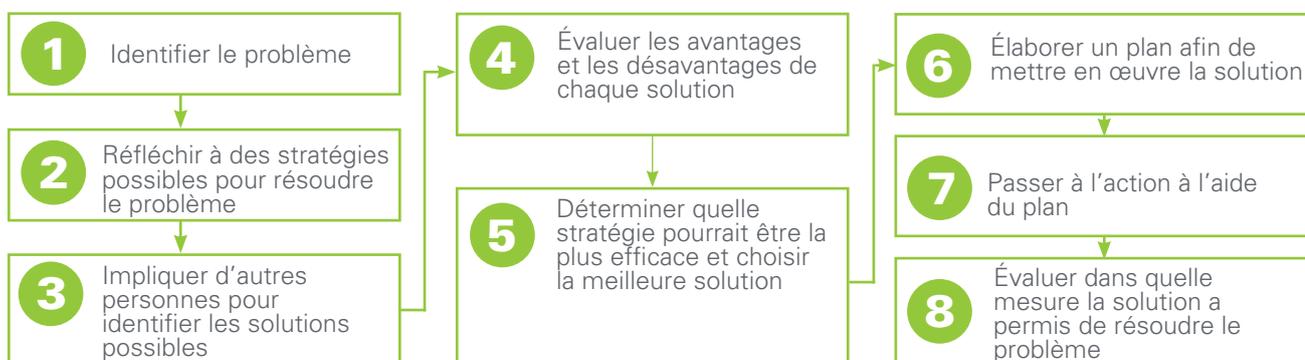
- On me donne des possibilités de perfectionner mes compétences et de progresser professionnellement en occupant des postes mieux rémunérés et associés à de plus grandes responsabilités au sein du système de santé.

Session 2.3 Résolution de problèmes

Les agents de terrain ne peuvent pas résoudre tous les problèmes seuls. Par exemple, le problème des séances de vaccination à forte affluence est un problème fréquent qui peut être résolu, notamment, en proposant une plus grande amplitude horaire ou des jours d'ouverture supplémentaires pour les séances de vaccination, en travaillant aux côtés des leaders communautaires pour encourager les personnes qui s'occupent d'un enfant à privilégier les heures creuses (généralement l'après-midi) et en mettant en place un stand d'information et de conseils à la sortie du centre médical. Les informations les plus importantes pourraient également être communiquées lors des interventions de santé communautaires, de sorte que les séances individuelles nécessitent moins de temps.

Guide étape par étape pour la résolution de problèmes

La résolution de problèmes est une démarche constructive qui favorise l'adaptation, la flexibilité et la gestion efficace d'un problème ou d'un obstacle immédiat ou à plus long terme. Voici les différentes étapes de ce processus :



Étape n° 1 : Identifier et définir le problème

Essayez de formuler le problème le plus clairement possible. Décrivez de manière détaillée et objective le comportement, les sentiments, la situation, le moment et les circonstances qui contribuent au problème. Décrivez le problème en vous basant sur vos observations.

Astuce : Essayez de vous attaquer à un seul problème à la fois.

Astuce : Documentez sur papier l'ensemble du processus, afin d'en suivre l'avancée et d'en clarifier des éléments à chaque étape.

Définition du problème (exemple)

Les personnes qui s'occupent d'un enfant ne disposent d'aucune confidentialité pour discuter de leurs inquiétudes lors des séances de vaccination.

Étape n° 2 : Réfléchir à des stratégies possibles pour résoudre le problème

Dressez une liste des solutions possibles. Faites preuve de créativité et, pour l'instant, ne vous préoccupez pas de la qualité des solutions. Cela vous permet de penser à des possibilités qui ne vous seraient pas venues à l'esprit en temps normal. Après avoir établi une liste avec autant d'idées que possible, éliminez les solutions les plus improbables (en les rayant de la liste).

Étape n° 3 : Impliquer d'autres personnes pour identifier les solutions possibles

Le fait de multiplier les points de vue peut permettre de révéler d'autres avantages et désavantages des solutions proposées. Impliquer d'autres personnes est également un bon moyen de rallier tout le monde à la solution choisie.

Étape n° 4 : Évaluer les solutions alternatives

Dressez une liste des avantages et désavantages des solutions potentielles. [Remarque : si une solution semble évidente à l'étape n° 2, vous pouvez sauter cette étape.]

Étape n° 5 : Déterminer quelle stratégie pourrait être la plus efficace : choisir une solution

Choisissez une solution et rédigez une ébauche de plan de mise en œuvre. Précisez qui prendra quelle mesure, ainsi que quand et comment le plan sera mis en œuvre.

Étape n° 6 : Élaborer un plan afin de mettre en œuvre la solution

Plan d'action	Qui	Quand
Informez un responsable	Agent de terrain 1	Immédiatement
Arriver en avance pour préparer la séance	Agent de terrain 2	Dans deux jours, avant l'ouverture de la clinique
Éloigner le plus possible le stand de la zone d'attente	Agent de terrain 2	Dans deux jours, avant l'ouverture de la clinique
Expliquer aux personnes qui s'occupent d'un enfant qui attendent qu'il y a eu un changement et les raisons de ce changement	Agent de terrain 1	Dans deux jours, à l'ouverture de la clinique

Étape n° 7 : Mettre en œuvre le plan et passer à l'action

Mettez en œuvre votre plan comme établi ci-dessus. Ne soyez pas déstabilisé(e) si vous devez déjà le modifier. Si tel est le cas, faites les modifications nécessaires et poursuivez la mise en œuvre.

Étape n° 8 : Évaluer l'issue

Évaluez si la solution choisie a fonctionné et dans quelle mesure. Déterminez si le plan doit être réévalué ou s'il est nécessaire de trouver une autre solution. Si le résultat obtenu ne vous satisfait pas, retournez à l'étape n° 2 pour choisir une nouvelle option ou réévaluer le plan existant, puis répétez les étapes suivantes. Si le résultat obtenu vous satisfait, prenez les mesures nécessaires pour le mettre en œuvre intégralement ou l'intégrer à la pratique établie.



Activité : Résolution de problèmes

Maintenant que vous avez énuméré certains des obstacles auxquels vous faites face dans le cadre de votre travail, veuillez réfléchir à des solutions possibles pour les surmonter. Répartissez-vous en groupes de quatre. Chaque groupe devra choisir l'un des obstacles identifiés lors de l'activité « D'accord/Pas d'accord » (par ex., les contraintes de temps, un manque de motivation, faire face à des personnes qui s'occupent d'un enfant ayant une attitude difficile, un manque de soutien ou un niveau insuffisant de connaissances techniques). En 15 à 20 minutes, réfléchissez à un sketch (une pièce de théâtre très courte) qui illustre cet obstacle et met en scène une solution possible basée sur la communication.



Questions de réflexion

- Quelles étaient les similarités et les différences entre les différentes solutions et approches proposées par les groupes ?
- En quoi les huit étapes de cette démarche sont-elles différentes de votre approche habituelle en matière de résolution de problèmes ?
- Comment visualisez-vous l'application du processus de résolution de problèmes sur votre lieu de travail ? Et au sein de votre communauté ? Et au sein de votre foyer ?
- Comment ce processus peut-il être adapté pour surmonter les défis auxquels font face les personnes qui s'occupent d'un enfant ?

Vidéo CIP/V : Supervision formative et résolution de problèmes

Le processus de résolution de problèmes n'est pas forcément un exercice solitaire. Demandez l'aide de vos superviseurs et d'autres agents de terrain pour qu'ils vous aident à surmonter les obstacles auxquels vous et vos clients faites face. La vidéo « Supervision formative et résolution de problèmes » offre une illustration de la manière dont les superviseurs peuvent soutenir le processus de résolution de problèmes.

Elle décrit également le processus d'accompagnement et de formation des agents de terrain afin de promouvoir le respect des normes de pratique et d'assurer la prestation de services de santé de qualité. Elle se concentre notamment sur le renforcement de la communication, l'identification et la résolution des problèmes, la facilitation du travail d'équipe, et la mise en place d'un encadrement et d'un soutien qui donnent aux prestataires de soins de santé les moyens d'évaluer et d'améliorer leurs propres performances.

Questions de réflexion

- Pourquoi est-il important d'exprimer sa reconnaissance à la personne qui s'occupe de l'enfant lorsqu'elle se présente à une visite de vaccination ?
- Comment le fait d'exprimer sa reconnaissance à la personne qui s'occupe de l'enfant peut-il la motiver à revenir pour la visite suivante ?
- Quels énoncés positifs et encourageants les personnes qui s'occupent d'un enfant pourraient-elles accueillir positivement ?

Points clés à retenir

- La résolution de problèmes est une démarche pratique et utile, qui se concentre sur la réflexion et sur l'évaluation des solutions possibles, puis sur le passage à l'action.
- Il faut apprendre à demander l'aide de vos superviseurs, de vos collègues et d'autres personnes pour résoudre les problèmes et surmonter les obstacles auxquels vous êtes confronté(e) au travail et qui ont un impact sur les personnes qui s'occupent d'un enfant et sur le recours à la vaccination.
- Il faut comprendre que les préjugés et les attitudes des agents de terrain jouent un rôle essentiel dans l'expérience des conseils.

Immunisation et vaccins

Objectifs

- Comprendre les mécanismes de l'immunité et le calendrier de vaccination
- Décrire ce qui cause les infections
- Expliquer comment l'organisme développe son immunité
- Connaître les différents types de vaccins



©UNICEF/Getachew



Session 3.1 Immunité

L'immunité désigne la capacité du corps humain à tolérer la présence d'organismes indigènes et à résister contre les organismes étrangers. Cette capacité de discrimination offre une protection contre les maladies infectieuses, étant donné que la majorité des microbes sont identifiés comme des organismes étrangers par le système immunitaire. L'immunité est généralement spécifique à un organisme en particulier ou à un groupe d'organismes très proches les uns des autres, et elle se manifeste habituellement par la présence d'anticorps contre ce ou ces organismes. Il existe deux moyens essentiels d'acquérir une immunité contre les infections : l'immunité active et l'immunité passive.

L'immunité active

L'acquisition d'une immunité active a lieu lorsque le système immunitaire d'une personne est stimulé afin qu'il produise des anticorps spécifiques à un antigène et des cellules immunitaires. Le plus souvent, ce type d'immunité dure pendant de nombreuses années et, dans certains cas, toute la vie. L'immunité active se divise en deux catégories : l'immunité active naturelle et artificielle.

L'immunité active naturelle : ce type d'immunité active est acquis après qu'une personne a survécu à une infection par la forme pathogène de l'organisme concerné.

L'immunité active artificielle : ce type d'immunité active est acquis grâce à l'administration de vaccins.

L'immunité passive

L'immunité passive se développe lorsque des anticorps sont transmis d'une personne et/ou d'un animal à un(e) autre. L'immunité passive s'estompe avec le temps, généralement en quelques semaines ou quelques mois. Elle se divise en deux catégories : l'immunité passive naturelle et artificielle.

L'immunité passive naturelle : des anticorps acquis de manière passive sont responsables de la protection des nouveau-nés et des très jeunes nourrissons contre certaines maladies. Les anticorps sont transmis de la mère au fœtus, par le biais du placenta, au cours des deux à trois derniers mois de la grossesse. Ils permettent au nouveau-né de bénéficier d'une partie de l'expérience immunologique de la mère.

L'immunité passive artificielle : des anticorps « empruntés » à une autre personne peuvent offrir une protection temporaire. Ces anticorps sont prélevés et préparés à partir du sérum (antisérum) d'une personne ou d'un animal ayant été exposé(e) à un antigène et qui a produit des anticorps en réaction. Ceux-ci sont ensuite purifiés et injectés directement à une autre personne, au site de l'infection, afin de contrer immédiatement l'antigène en cause. Les sources d'immunité passive artificielle comprennent le sang et les produits sanguins, la globuline immune ou hyperimmune*, et les antitoxines d'origine animale.

*La **globuline hyperimmune** est préparée à partir du plasma de donneurs présentant des titres d'anticorps élevés contre un antigène spécifique. Certains agents contre lesquels les globulines hyperimmunes peuvent être utilisées comprennent l'hépatite B, la rage, la toxine tétanique et le virus varicelle-zona.

L'immunité collective

L'immunité collective ou de groupe désigne l'effet protecteur dont bénéficient les quelques individus non immunisés dans une communauté où la grande majorité de la population est immunisée. Elle est généralement la plus forte lorsqu'un pourcentage élevé d'individus est immunisé et qu'ils sont répartis de manière homogène dans une zone géographique donnée. La communauté retrouve une sensibilité à la maladie si un grand nombre de personnes non immunisées est introduit dans la zone (par naissance ou par immigration). L'immunité collective se développe de deux manières :

- Un taux élevé d'infection naturelle au sein de la communauté
- L'immunisation artificielle



Activité : Jeu-questionnaire sur le mode d'action des vaccins

Répondez au jeu-questionnaire ci-dessous pour tester vos connaissances sur le mode d'action des vaccins.

Question 1. Parmi les énoncés suivants concernant le système immunitaire, lequel est correct ?

- A. Le système immunitaire est une infection qui nuit à l'organisme.
- B. La peau et les muqueuses ne font pas partie du système immunitaire.
- C. Le système immunitaire n'aide pas l'organisme à combattre les maladies.
- D. Les vaccins aident le système immunitaire à combattre les maladies.

Question 2. Parmi les énoncés suivants concernant les vaccins, lequel est correct ?

- A. Administrer plusieurs vaccins à un nourrisson peut submerger son système immunitaire.
- B. Les vaccins contiennent un adjuvant, des stabilisants et des conservateurs.
- C. L'immunité naturelle est plus efficace que les vaccins.
- D. Les vaccins contiennent des ingrédients nocifs.

Question 3. Parmi les maladies suivantes, laquelle touche principalement les enfants de moins de cinq ans et n'est plus endémique que dans deux pays ?

- A. Rubéole
- B. Poliomyélite
- C. Rougeole
- D. Tétanos

Question 4. Parmi les maladies suivantes, laquelle N'EST PAS une maladie évitable par la vaccination ?

- A. Cancer du col de l'utérus
- B. Poliomyélite
- C. Hépatite B
- D. Asthme

Question 5. Combien de nourrissons ne reçoivent toujours pas les vaccins de base à l'échelle mondiale ?

- A. 1,4 million
- B. 5,9 millions
- C. 6,8 millions
- D. 18,7 millions

Support de travail audio CIP/V : Les vaccins peuvent-ils contribuer à éradiquer ou éliminer certaines maladies ?

Ce support de travail audio présente un aperçu de la manière dont une maladie peut être éradiquée, et du rôle que jouent les vaccins dans l'augmentation de l'immunité afin de parvenir à terme à éradiquer les maladies. Il explique également pourquoi certaines maladies, en particulier celles disposant de réservoirs environnementaux, pourraient ne jamais être éradiquées, ce qui souligne d'autant plus l'importance d'une vaccination généralisée contre ces maladies.



Questions de réflexion

- Quels sont certains des obstacles qui empêchent d'obtenir un taux élevé d'immunité de la population contre toutes les maladies ?
- Comment expliqueriez-vous l'importance de l'immunité de la population aux personnes qui s'occupent d'un enfant ?
- Quelles compétences en CIP sont utilisées dans le fichier audio ?

Session 3.2 Vaccins

Le principal objectif de la fabrication et de la distribution des vaccins est de prévenir et de protéger contre des maladies graves. L'efficacité des vaccins a été démontrée dans le monde entier. De nombreuses maladies autrefois courantes, comme la poliomyélite, la rougeole, les oreillons et le tétanos, sont maintenant rares et maîtrisées.

Les vaccins sont sûrs et efficaces. Ils sont tenus de respecter des normes de sécurité élevées et font l'objet d'un suivi rigoureux du début du processus de développement jusqu'au moment où ils sont administrés à l'enfant. Un système d'assurance de la qualité est en place pour s'assurer que les vaccins sont aussi sûrs que possible et qu'ils font l'objet d'une surveillance étroite tout au long du système de production et d'administration de la vaccination. Le système de sécurité vaccinale débute par les contrôles qualité réalisés chez les fabricants et se poursuit tout au long de la chaîne logistique et de la chaîne du froid, jusqu'au point de livraison où sont administrés les vaccins. Les fabricants sont tenus de respecter des normes élevées en matière de contrôle de la qualité tout au long de la production et du transport des vaccins jusqu'aux établissements de santé. En [pays], un système d'assurance de la qualité est en place pour s'assurer que les vaccins sont aussi sûrs que possible et qu'ils font l'objet d'une surveillance étroite tout au long du système d'administration de la vaccination.

Qualité et sécurité

L'Organisation mondiale de la santé travaille en étroite collaboration avec des autorités et experts nationaux pour assurer et soutenir la qualité, la sécurité et l'efficacité de tous les vaccins. En concertation avec les pays partenaires et les organismes de coordination, elle veille à établir un ensemble de normes de sécurité, notamment :

- Effectuer un examen approfondi des données probantes sur l'efficacité et la sécurité du vaccin.
- Établir des normes de qualité pour des vaccins particuliers.
- Tester chaque lot pour vérifier la puissance (pour s'assurer que le vaccin est efficace pour protéger contre une maladie donnée), la pureté (pour s'assurer que certains ingrédients utilisés durant la production ont été éliminés) et la stérilité (pour s'assurer que le vaccin ne contient pas de germes extérieurs).
- Mettre en place un système de surveillance des vaccins pour détecter et étudier les manifestations postvaccinales indésirables (MAPI).

Types de vaccins

Il existe trois types de vaccins : les vaccins vivants atténués, les vaccins inactivés (contenant des cellules entières ou des fragments) et les vaccins recombinants (génétiquement modifiés). Dans les communautés qui se montrent très sceptiques concernant la composition des vaccins, une communication efficace peut nécessiter de rassurer les personnes sur la sécurité d'emploi des vaccins et leurs effets secondaires.

Vaccins vivants atténués

Les vaccins vivants atténués sont élaborés à partir des virus ou bactéries pathogènes, qui ont été affaiblis en laboratoire. Voici quelques exemples de vaccins vivants atténués :

- **Vaccins antiviraux** : vaccin antipoliomyélique oral (VPO), rougeole et fièvre jaune
- **Vaccins antibactériens** : bacille Calmette-Guérin (BCG), vaccin antityphoïdique oral (*Salmonella typhi*) et vaccin anticholérique oral

Vaccins inactivés

Les vaccins inactivés sont produits par la mise en culture de virus et de bactéries qui font ensuite l'objet d'une inactivation chimique ou thermique. Comme les organismes ne sont pas vivants, ils ne peuvent pas se développer chez la personne vaccinée et ne peuvent donc pas provoquer la maladie. Plusieurs doses sont nécessaires pour obtenir une protection complète. Des rappels sont nécessaires pour maintenir l'immunité, car la protection offerte par ces vaccins s'estompe avec le temps. Voici quelques exemples de vaccins inactivés :

- **Vaccins antiviraux** : vaccin antipoliomyélitique injectable (VPI ; vaccin Salk), hépatite A, grippe et rage
- **Vaccins antibactériens** : vaccin contre la coqueluche à germes entiers, vaccin anticholérique inactivé et anthrax

Vaccins recombinants

Les vaccins recombinants sont produits en insérant du matériel génétique issu d'un organisme pathogène dans une cellule, qui réplique ensuite les protéines dudit organisme. Une fois purifiées, les protéines constituent la matière première des vaccins. Voici quelques exemples de vaccins recombinants :

- Hépatite B et virus du papillome humain (VPH)

Support de travail audio CIP/V : L'importance de la vaccination et du développement de nouveaux vaccins

Ce support de travail audio revient sur les raisons pour lesquelles il est important que tous les enfants reçoivent l'ensemble des vaccins recommandés, notamment les bénéfices qu'en retirent l'enfant, sa famille et la communauté dans son ensemble. Ce support de travail audio explique également pourquoi il est important de développer et de mettre sur le marché de nouveaux vaccins, afin de nous protéger contre d'autres maladies.



Questions de réflexion

- Comment mettriez-vous en pratique les compétences en CIP pour convaincre les personnes qui s'occupent d'un enfant qu'il est important de respecter le calendrier de vaccination afin que leurs enfants reçoivent l'ensemble des vaccins recommandés ?
- À votre avis, pourquoi les personnes qui s'occupent d'un enfant peuvent-elles se montrer réticentes à ce que leurs enfants reçoivent un vaccin récemment introduit sur le marché ? Que leur diriez-vous pour les convaincre de permettre à leurs enfants de recevoir ce vaccin ?

Maladie	Mode de transmission	Manifestations, symptômes et complications	Vaccin
<p>Causée par une bactérie</p> <p>Tuberculose</p>  <p>http://ethnomed.org/clinical/tuberculosis/firland/tuberculosis-images/picture2.jpg</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Air • Toux, éternuements, salive • Lait cru 	<ul style="list-style-type: none"> • Chez les jeunes enfants, la seule manifestation de la tuberculose pulmonaire peut être une croissance inférieure à la moyenne ou un retard de croissance. • Dans les os et les articulations, la tuberculose peut entraîner des douleurs et des enflures. • Complication : décès 	<ul style="list-style-type: none"> • Bacille Calmette-Guérin (BCG)
<p>Diphtérie</p>  <p>Source de l'image : U.S. CDC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Toux, éternuements • Contact physique étroit 	<ul style="list-style-type: none"> • Maux de gorge, perte d'appétit, légère fièvre • Pellicule blanche ou gris bleuté sur la gorge • Dans les régions tropicales, elle peut également entraîner la formation d'ulcères cutanés. • Complications : obstruction des voies aériennes, troubles cardiaques et du système nerveux, infection pulmonaire, décès 	<ul style="list-style-type: none"> • Tétanos et diphtérie (Td) • Diphtérie, tétanos et coqueluche (DTC) • Pentavalent (DTC + hépatite B [HB] + Haemophilus influenzae de type b [Hib])
<p>Coqueluche</p>  <p>Source de l'image : U.S. CDC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Toux, éternuements 	<ul style="list-style-type: none"> • Symptômes évoquant un rhume, toux persistant pendant au moins deux semaines, quintes de toux, émission d'un son aigu à l'inspiration, vomissements immédiatement après les quintes de toux • Complications : pneumonie, convulsions, crises convulsives 	<ul style="list-style-type: none"> • Diphtérie, tétanos et coqueluche pour les nourrissons et les enfants (DTCa) • Tétanos, diphtérie et coqueluche pour les adolescents et les adultes (Tdca) • Pentavalent (DTC + HB + Hib)
<p>Tétanos</p>  <p>Source de l'image : U.S. CDC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pénètre dans l'organisme par une coupure ou une plaie depuis un outil sale, une écharde, de la terre, du charbon, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tétanos néonatal : incapacité à téter et à pleurer normalement au cours des 28 jours suivant la naissance, raideur, spasmes (c.-à-d., contractions musculaires involontaires), convulsions • Complications : insuffisance respiratoire, pneumonie, fractures, décès 	<ul style="list-style-type: none"> • Anatoxine tétanique (TT) • DTC • Diphtérie, tétanos (DT) • Td • Pentavalent (DTC + HB + Hib)
<p>Infection à Haemophilus influenzae de type b</p>  <p>Source de l'image : Children's immunization Project, St. Paul, Minnesota</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Toux, éternuements 	<ul style="list-style-type: none"> • Pneumonie sévère (difficultés à respirer et à avaler, toux, maux de gorge, douleurs thoraciques et maux de tête) • Méningite (fièvre progressant rapidement, maux de tête, raideur de la nuque, baisse de la vivacité d'esprit) • Complications : inflammations sévères du visage, de la bouche, du sang, de la gorge, des articulations, du cœur et des os ; lésions cérébrales ; décès 	<ul style="list-style-type: none"> • Hib • Pentavalent (DTC + HB + Hib)

Maladie	Mode de transmission	Manifestations, symptômes et complications	Vaccin
Causée par un virus			
Hépatite B	<ul style="list-style-type: none"> • Transmission de la mère à l'enfant • Coupures, morsures, égratignures • Relations sexuelles, partage d'aiguilles 	<ul style="list-style-type: none"> • Les enfants présentent rarement des symptômes. • Les adultes peuvent présenter un jaunissement de la peau ou du blanc des yeux, une urine sombre, de l'anorexie, une sensation de malaise général, une fatigue extrême et une sensibilité dans la partie supérieure droite de l'abdomen. • Complications : maladies hépatiques, dont le cancer 	<ul style="list-style-type: none"> • HB • Pentavalent (DTC + HB + Hib)
Rougeole	 <p>Source de l'image : U.S. CDC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toux, éternuements, contact physique étroit 	<ul style="list-style-type: none"> • Forte fièvre, écoulement nasal, toux, yeux rouges et larmoyants, petits points blancs à l'intérieur des joues • Éruption cutanée sèche • Complications : cécité, encéphalite, diarrhée et déshydratation sévères, otites et pneumonie 	<ul style="list-style-type: none"> • Rougeole • Rougeole, oreillons, rubéole (ROR) • Rougeole, rubéole (RR)
Oreillons	 <p>Source de l'image : U.S. CDC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toux, éternuements • Contact direct avec une personne infectée 	<ul style="list-style-type: none"> • Fièvre, perte d'appétit, douleurs musculaires, douleurs lors de la mastication ou de la déglutition, maux de tête et fatigue • Gonflement des ganglions autour des oreilles ou sous la mâchoire • Complications : infection cérébrale, méningite, perte auditive, infertilité masculine 	<ul style="list-style-type: none"> • ROR • Rougeole, oreillons, rubéole, varicelle (RORV)
Maladie pneumococcique	 <p>http://medicineworld.org/images/blogs/10-2008/pneumococcal-disease.jpg</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toux, éternuements • Contact étroit avec une personne infectée 	<ul style="list-style-type: none"> • Pneumonie (infection pulmonaire) : fièvre et frissons, toux, respiration rapide ou difficultés respiratoires, douleurs thoraciques • Méningite, otite, sinusite, etc. • Complications : infection de la circulation sanguine, perte auditive, lésions cérébrales, décès 	<ul style="list-style-type: none"> • Vaccin pneumococcique conjugué (PCV)10 • PCV13
Poliomyélite	 <p>Source de l'image : OMS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voie fécale-orale 	<ul style="list-style-type: none"> • Fièvre, maux de tête, maux de gorge, vomissements • Faiblesse ou flaccidité soudaine d'un ou plusieurs membres, sans traumatisme • Complications : paralysie, décès 	<ul style="list-style-type: none"> • Vaccin antipoliomyélitique oral (VPO) • Vaccin antipoliomyélitique inactivé (VPI)

Maladie	Mode de transmission	Manifestations, symptômes et complications	Vaccin
Diarrhée à rotavirus  <p>Source de l'image : U.S. CDC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Voie fécale-orale 	<ul style="list-style-type: none"> • Selles molles, diarrhée aqueuse, fièvre, vomissements et douleurs abdominales • Complications : déshydratation ; choc, insuffisance rénale et hépatique, et décès en l'absence de traitement 	<ul style="list-style-type: none"> • Rotavirus
Rubéole  <p>Source de l'image : U.S. CDC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Toux, éternuements • De la mère à l'enfant 	<ul style="list-style-type: none"> • Légère fièvre, conjonctivite et présence de ganglions enflés et sensibles, généralement sur la partie postérieure du cou ou derrière les oreilles. • L'éruption cutanée débute sur le visage et se propage vers le bas du corps. • Complications : infections cérébrales et saignements 	<ul style="list-style-type: none"> • ROR • RR
Varicelle  <p>Source de l'image : U.S. CDC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gouttelettes ou contact direct avec des lésions cutanées 	<ul style="list-style-type: none"> • Nausée, perte d'appétit, courbatures, maux de tête • Éruption cutanée avec vésicules prurigineuses • Complications (rares chez l'enfant) : infections bactériennes de la peau et des tissus mous, pneumonie, encéphalite, saignements, infections de la circulation sanguine (septicémie), déshydratation, décès 	<ul style="list-style-type: none"> • Vaccin contre la varicelle • RORV
Fièvre jaune  <p>gjsborneherald.co.nz</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Piqûre par un moustique Aedes infecté 	<ul style="list-style-type: none"> • Fièvre, frissons, maux de tête, maux de dos, douleurs musculaires généralisées, troubles digestifs, vomissements • La personne fonctionne au ralenti et s'affaiblit. • Jaunisse, saignement des gencives, sang dans l'urine, vomissements sombres • Complications : insuffisance hépatique, rénale, respiratoire et d'autres organes ; décès 	<ul style="list-style-type: none"> • Fièvre jaune

Sources d'information : Ministry of Health. (n.d.). Immunization manual for health workers. Nairobi, Kenya: MOH. Disponible à l'adresse :

https://www.mchip.net/sites/default/files/mchipfiles/Immunization%20Manual%20for%20Health%20Workers_updated.pdf;

WHO Vaccines and Diseases <http://www.who.int/immunisation/diseases/en/>; World Health Organization. (2012).

Vaccine-preventable diseases: Signs, symptoms, and complications [fact sheet].

http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0005/160754/Vaccine-preventable_EN_WHO_WEB.pdf; Gavi. (n.d.)

Vaccine support. <http://www.gavi.org/support/nvs/>; Immunisation in Practice.

Points clés à retenir

Afin de communiquer efficacement avec les personnes qui s'occupent d'un enfant, il est essentiel de :

- Comprendre les principes de base des mécanismes de l'immunité
- Connaître le calendrier de vaccination
- Connaître les infections évitables par la vaccination et quels vaccins y sont associés

Cartes de référence rapide sur la CIP/V

Veuillez vous référer au paquet de cartes de référence rapide sur la CIP/V pour plus d'informations sur l'immunisation et les vaccins.

Les cartes sont réparties en quatre paquets différents : (1) conseils généraux sur la CIP/V, (2) messages clés et questions fréquentes sur la vaccination, (3) maladies courantes évitables par la vaccination, et (4) questions récapitulatives. Dans les paquets 1 et 2, chaque carte comporte une question en lien avec le sujet de la carte, dont la réponse figure au verso de la carte. Le paquet 3 répond à des questions essentielles concernant différentes maladies spécifiques évitables par la vaccination et les vaccins correspondants. Le paquet 4 comporte des questions/réponses récapitulatives.



Activité : Jeu devinette : quelle est cette maladie évitable par la vaccination ?

Instructions

Pour cette activité, veuillez vous référer à la présentation PowerPoint sur les cartes de référence sur la CIP/V.

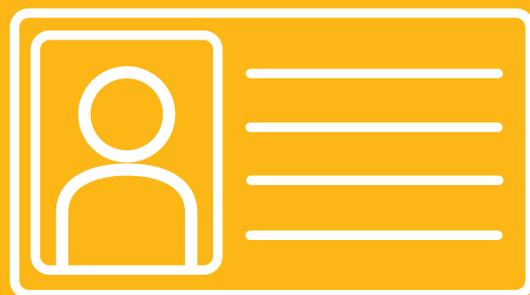
1. Un volontaire devra se lever et faire face au reste des participants.
2. Une diapositive/image sera montrée aux participants, mais le volontaire ne pourra pas la voir.
3. La tâche du volontaire sera d'identifier quelle maladie évitable par la vaccination est présentée sur la diapositive, en n'utilisant que des questions fermées.
4. Lorsque le volontaire pose une question, les autres participants ne peuvent répondre que par « oui » ou par « non », sans aucune information supplémentaire.
5. Le volontaire a le droit de poser jusqu'à 15 questions fermées.
6. Il n'a le droit de proposer qu'une seule maladie. Le jeu se termine une fois que 15 questions ont été posées ou que le volontaire a correctement deviné la maladie.
7. Vous pouvez inviter plusieurs volontaires à participer au jeu, en utilisant une diapositive différente pour chaque volontaire.



Déterminer le profil des types de personnes qui s'occupent d'un enfant

Objectifs

- Aborder les inquiétudes des parents et les différentes catégories de personnes qui s'occupent d'un enfant pouvant être réticentes à la vaccination
- Analyser plusieurs exemples spécifiques de cas qui illustrent les différents types d'inquiétudes des personnes qui s'occupent d'un enfant
- Déterminer comment répondre aux inquiétudes particulières et générales des personnes qui s'occupent d'un enfant



©UNICEF/Sokol



Session 4.1 Comprendre la réticence à la vaccination

La réticence à la vaccination désigne l'ensemble des attitudes et des perceptions négatives (principalement les peurs et la méfiance) d'une personne au sujet de la vaccination. Ces perceptions peuvent mener aux situations suivantes : des personnes qui acceptent l'ensemble des vaccinations (mais avec des inquiétudes), des personnes qui refusent toutes les vaccinations, des personnes qui acceptent uniquement certaines vaccinations, des personnes qui respectent le calendrier recommandé et des personnes qui suivent un calendrier alternatif. S'attaquer à la réticence à la vaccination n'est pas chose facile : une multitude de facteurs peuvent potentiellement influencer la décision d'une personne de demander ou d'accepter la vaccination pour elle-même ou pour son enfant. Afin d'utiliser le type de communication le plus adapté, il est nécessaire d'identifier les facteurs spécifiques contribuant à cette réticence. Les informations nécessaires pour contrer la réticence à la vaccination seront différentes selon le sous-groupe concerné, le contexte, l'environnement, le vaccin et le temps disponible pour la discussion.

Comprendre la situation

Les raisons qui peuvent pousser des personnes à être réticentes à voir leurs enfants recevoir l'ensemble ou certains des vaccins recommandés sont nombreuses. Les décisions prises par les personnes qui s'occupent d'un enfant s'appuient sur leurs connaissances et sur les informations dont ils disposent, sur leur propre expérience avec les maladies et les vaccins, et sur les propos des médias, de leur famille, de leurs amis et des prestataires de service. Les discussions concernant la vaccination sont complexes, car les décisions et attitudes de la personne qui s'occupe de l'enfant peuvent varier selon le vaccin concerné ou selon son expérience avec les services de santé.

Il est important de se souvenir que la vaccination est un processus qui comprend de multiples points de contact avec le système de santé et les prestataires. Une fois que la personne qui s'occupe de l'enfant amène son enfant pour qu'il reçoive ses premiers vaccins, l'expérience au sein du service devient au moins aussi importante que les perceptions qu'avait la personne avant cette première visite. L'expérience au sein du service comprend les perceptions des personnes qui s'occupent d'un enfant quant au temps d'attente et au degré de confort pendant l'attente, la qualité du traitement reçu, si leur enfant a reçu tous les vaccins prévus (ou pas, à cause de ruptures de stock), si l'agent de terrain a clairement communiqué les renseignements pratiques essentiels, comme la date à laquelle il faudra revenir, et si l'enfant a développé des effets secondaires préoccupants auxquels l'agent de terrain n'avait pas préparé la famille. En outre, peu de personnes qui s'occupent d'un enfant rejettent de manière catégorique toute vaccination (bien que le cas de figure existe). Le plus souvent, elles ont plutôt des inquiétudes spécifiques, telles que la douleur lors de l'injection ou les effets secondaires, les dangers perçus d'un trop grand nombre de vaccinations à la fois ou à un trop jeune âge, ou certains ingrédients des vaccins. Les personnes qui s'occupent d'un enfant peuvent parfois faire partie d'une communauté religieuse dont les leaders rejettent la vaccination. Toutes ces inquiétudes doivent être abordées.

Le tableau ci-dessous résume les déterminants courants qui contribuent aux attitudes et croyances envers les vaccins.

Tableau 1. Matrice des déterminants de la réticence à la vaccination dans le groupe de travail

<p>INFLUENCES CONTEXTUELLES Influences découlant de facteurs historiques, socioculturels, environnementaux, institutionnels/liés au système de santé, économiques ou politiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Communication et environnement médiatique b. Leaders influents, garants du programme de vaccination, et groupes d'intérêt anti ou provaccination c. Influences historiques d. Religion, culture, sexe et facteurs socio-économiques e. Politiques f. Obstacles géographiques g. Perception de l'industrie pharmaceutique
<p>INFLUENCES INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES Influences découlant des perceptions personnelles du vaccin ou de l'environnement social/des pairs</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Expérience de la personne, de sa famille et des membres de sa communauté avec la vaccination, notamment la douleur b. Croyances et attitudes envers la santé et la prévention c. Connaissances et sensibilisation d. Système de santé et prestataires : confiance et expérience personnelle e. Balance bénéfiques-risques (telle que perçue et communiquée) f. Vaccination perçue comme une norme sociale plutôt que comme superflue/nocive
<p>ENJEUX SPÉCIFIQUES AUX VACCINS/À LA VACCINATION Directement en lien avec le vaccin ou la vaccination</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Balance bénéfiques-risques (données probantes épidémiologiques et scientifiques) b. Introduction sur le marché d'un nouveau vaccin, d'une nouvelle formulation ou d'une nouvelle recommandation concernant un vaccin existant c. Méthode d'administration d. Conception du programme de vaccination/méthode de mise en œuvre (par ex., programme de vaccination de routine ou campagne de vaccination de masse) e. Fiabilité et source de l'approvisionnement en vaccins ou en matériel de vaccination f. Calendrier de vaccination g. Coûts h. Force de la recommandation, base de connaissances, ou attitude des professionnels de santé

SAGE working group, 2014



Activité : Exemples tirés du contexte local

Réfléchissez à vos interactions avec les personnes qui s'occupent d'un enfant afin d'identifier celles qui relèvent des raisons associées à une réticence ci-dessus. Décrivez trois exemples par écrit ou sous forme de dessin.

1. Qu'a dit la personne qui s'occupe de l'enfant ? Soyez précis(e).
2. Comment avez-vous déterminé si son inquiétude était liée à une influence contextuelle, à une influence individuelle/collective ou à un enjeu spécifique au vaccin ? Quelle est la question qu'elle a posée ?/Quel est le commentaire qu'elle a fait ?
3. Comment avez-vous répondu à la personne qui s'occupe de l'enfant ?

Session 4.2 Déterminer le profil des personnes qui s'occupent d'un enfant

Identifier les préoccupations des parents et des personnes qui s'occupent d'un enfant

Les outils de profilage ci-dessous peuvent vous aider à détecter une éventuelle réticence de la personne qui s'occupe d'un enfant à le faire vacciner. Si les personnes qui s'occupent d'un enfant répondent « oui » à l'une de ces questions, elles pourraient se montrer réticentes à accepter l'ensemble ou certains des vaccins. L'outil étendu peut être utilisé pour les interactions longues, tandis que l'outil modifié peut être utilisé pour les interactions plus brèves. Il n'est pas nécessaire

de lire ces questions directement à la personne qui s'occupe de l'enfant ; certaines informations peuvent ressortir naturellement de la conversation. Cet outil peut être utile dans les régions où la réticence à la vaccination est un problème identifié qui empêche une meilleure couverture vaccinale ; cependant, il n'est pas recommandé de l'utiliser dans les pays ou les régions où la réticence à la vaccination n'est pas un des facteurs principaux limitant la couverture.

Outil de profilage étendu

1.	Avez-vous déjà retardé intentionnellement la vaccination de votre enfant pour une autre raison qu'une maladie ou une allergie ?	Oui/Non
2.	Avez-vous des convictions culturelles, religieuses ou personnelles relatives à la vaccination ?	Oui/Non
3.	Avez-vous déjà décidé de ne pas faire vacciner votre enfant pour une autre raison qu'une maladie ou une allergie ?	Oui/Non
4.	Êtes-vous convaincu(e) que c'est une bonne idée de respecter le calendrier de vaccination recommandé pour votre enfant ?	Oui/Non
5.	Votre enfant, ou un autre enfant de votre entourage, est-il déjà tombé gravement malade ou a-t-il déjà subi un préjudice grave après une vaccination ?	Oui/Non
6.	L'idée que votre enfant puisse présenter un effet secondaire grave à cause d'un vaccin vous inquiète-t-elle ?	Oui/Non
7.	L'idée que certains vaccins puissent ne pas être sûrs vous inquiète-t-elle ?	Oui/Non
8.	Croyez-vous que les enfants reçoivent trop de vaccins ?	Oui/Non
9.	Croyez-vous qu'il serait préférable que les enfants reçoivent moins de vaccins à la fois ?	Oui/Non
10.	Croyez-vous que plusieurs des maladies contre lesquelles protègent les vaccins sont graves ou mortelles ?	Oui/Non
11.	Craignez-vous qu'un vaccin ne permette pas de prévenir la maladie ?	Oui/Non
12.	Croyez-vous que la meilleure manière qu'un enfant développe son immunité soit de tomber malade (immunité naturelle) plutôt que de recevoir un vaccin ?	Oui/Non
13.	Estimez-vous disposer de toutes les informations nécessaires pour faire vacciner votre enfant ?	Oui/Non
14.	Estimez-vous que les informations que vous recevez sur les vaccins sont fiables ?	Oui/Non
15.	Dans l'ensemble, vous sentez-vous à l'aise avec le fait de faire vacciner votre enfant ?	Oui/Non

Adapté à partir de l'outil : Parent Attitudes about Childhood Vaccines Survey Tool, University of Washington School of Medicine Seattle, WA, USA

Outil de profilage modifié

1.	Croyez-vous que les enfants reçoivent trop de vaccins ?	Oui/Non
2.	Croyez-vous qu'il serait préférable que les enfants reçoivent moins de vaccins à la fois ?	Oui/Non
3.	Croyez-vous que la meilleure manière qu'un enfant développe son immunité soit de tomber malade (immunité naturelle) plutôt que de recevoir un vaccin ?	Oui/Non
4.	Estimez-vous disposer de toutes les informations nécessaires pour faire vacciner votre enfant ?	Oui/Non
5.	Estimez-vous que les informations que vous recevez sur les vaccins sont fiables ?	Oui/Non
6.	Vous sentez-vous à l'aise avec le fait de faire vacciner votre enfant ?	Oui/Non

Adapté à partir de l'outil : Parent Attitudes about Childhood Vaccines Survey Tool, University of Washington School of Medicine Seattle, WA, USA

Quelques types de personnes qui s'occupent d'un enfant réticentes à la vaccination

Personne non informée, mais souhaitant obtenir plus d'informations

Ces personnes qui s'occupent d'un enfant manquent d'informations concernant la vaccination, et se tournent vers vous en raison de votre expertise en tant que professionnel de santé. Elles veulent que vous les rassuriez sur le fait que les vaccins sont sûrs et efficaces.

- Soyez à l'écoute de leurs inquiétudes.
- Répondez à leurs questions.
- Expliquez-leur les informations de base en utilisant des termes faciles à comprendre.
- Partagez avec elles des expériences qui démontrent les bénéfices des vaccins.
- Il peut être utile de leur dire que vos enfants ont reçu tous les vaccins, et que personnellement, vous recommandez fortement la vaccination.



Personne mal informée, mais ouverte aux corrections

Ces personnes qui s'occupent d'un enfant ont reçu des informations incorrectes concernant les vaccins et les maladies contre lesquelles ils protègent. Elles ont tendance à croire les fausses informations, les mythes ou les rumeurs concernant la vaccination.

- Soyez à l'écoute de leurs croyances.
- Partagez avec elles des informations ou des expériences pertinentes qui permettront de réfuter ces mythes et ces fausses informations.
- Expliquez les bénéfices importants des vaccins.

Pour aller plus loin : Identifiez les sources des fausses informations, car elles pourraient continuer à transmettre ces informations et donc avoir un impact négatif sur les efforts en cours.



Personne bien informée et ouverte d'esprit

Ces personnes qui s'occupent d'un enfant connaissent bien les arguments pour et contre la vaccination. Elles ont de nombreuses questions et inquiétudes auxquelles elles souhaitent trouver une réponse.

- Aidez-les à évaluer la valeur de chacun de ces arguments en les replaçant dans un contexte adapté.
- Abordez chacune des inquiétudes, et soyez prêt(e) à présenter des données probantes pour réfuter tout argument antivaccination.
- Expliquez les bénéfices importants des vaccins.
- Orientez-les vers des ressources factuelles issues de sources reconnues.
- Proposez-leur un second rendez-vous pour dissiper tout autre doute ou inquiétude.



Pour aller plus loin : Encouragez-les à devenir des porte-parole et à mener des activités de plaidoyer au sein de la communauté.

Personne convaincue et opposant un refus catégorique

Ces personnes qui s'occupent d'un enfant sont convaincues qu'elles ne veulent absolument pas que leurs enfants soient vaccinés, qu'elles soient bien informées, non informées ou mal informées.

- Demandez à la personne de décrire ses inquiétudes concernant les vaccins.
- Demandez-lui quel aspect des vaccins est source d'inquiétude.
- Reconnaissez ses inquiétudes.
- Corrigez toute fausse information à l'aide de données probantes et d'expériences.
- Expliquez les bénéfices importants des vaccins.
- Orientez-les vers des ressources factuelles issues de sources reconnues.



Pour aller plus loin : Identifiez les personnes qui les influencent et faites-en des alliés.

Militant antivaccination

Ces personnes qui s'occupent d'un enfant non seulement refusent de faire vacciner leurs enfants, mais font également tout pour convertir les autres à leur point de vue.

- Afin d'établir une relation de confiance avec ces personnes, soyez à l'écoute de leur point de vue.
- S'il est important de respecter leur opinion, il est également nécessaire de leur expliquer le rôle essentiel que jouent les vaccins dans la santé globale de leurs enfants.
- Corrigez tous les mythes et fausses informations à vocation antivaccination.
- Recentrez la conversation sur les effets positifs des vaccins.
- Expliquez quels sont les risques auxquels font face les enfants non vaccinés et quelle est leur responsabilité dans la protection de leurs enfants et des autres personnes.



Pour aller plus loin : Engagez-vous à poursuivre le dialogue à propos des vaccins.

Certains des membres de ce groupe ne pourront jamais être convaincus, mais il est tout de même essentiel d'essayer sans relâche de changer les choses.



Activité : S'exercer au profilage

Au cours de cet exercice, vous pourrez vous entraîner à utiliser l'outil de profilage étendu ou modifié afin de déterminer à quel point les personnes qui s'occupent d'un enfant connaissent et acceptent la vaccination.

1. Passez en revue l'outil de profilage et les types de personnes qui s'occupent d'un enfant réticentes avec l'ensemble du groupe.
2. Formez des groupes de deux : une personne tiendra le rôle de la personne qui s'occupe de l'enfant et l'autre celui d'un agent de terrain.
3. Le participant qui joue la personne qui s'occupe de l'enfant devra choisir l'un des types de personnes réticentes à incarner. Il NE DOIT PAS dire à son partenaire quel type de personne qui s'occupe de l'enfant il a choisi d'incarner.
4. En s'appuyant sur les questions de l'outil de profilage étendu ou modifié, l'agent de terrain doit deviner à quel type de personne il est confronté, et répondre de manière adaptée.
5. Vous aurez deux minutes pour mettre en scène cette séance de vaccination. Essayez de faire en sorte que le dialogue soit aussi naturel que possible.
6. Une fois les deux minutes écoulées, l'agent de terrain doit vérifier auprès de la personne qui s'occupe de l'enfant qu'il a correctement identifié le profil choisi.
7. Ensuite, les partenaires devront inverser les rôles et refaire l'exercice.
8. Quelques-uns des participants seront désignés pour partager ce que leur aura inspiré cette activité. Quel aspect de l'activité a posé des difficultés ? Habituellement, est-ce que nous évaluons et conseillons les personnes qui s'occupent d'un enfant de cette manière ?



Questions de réflexion :

- Pouvez-vous citer d'autres manières d'évaluer à quel point la personne qui s'occupe de l'enfant accepte la vaccination ? Existe-t-il des signaux non verbaux ?
- Pouvez-vous citer d'autres manières de catégoriser les différents types de personnes qui s'occupent d'un enfant, afin de déterminer au mieux comment communiquer avec elles au cours des discussions et des séances de conseil ?



Support de travail audio CIP/V : Comment réagir si la personne qui s'occupe de l'enfant refuse la vaccination

Ce support de travail audio donne quelques informations essentielles à rappeler aux personnes qui s'occupent d'un enfant qui refusent de le faire vacciner, notamment les risques encourus et leur responsabilité supplémentaire dans la protection de leurs enfants et des autres personnes.



Questions de réflexion :

- Quel type de personne qui s'occupe d'un enfant réticente à la vaccination peut-on entendre dans le support de travail audio ?
- Pensez-vous que les points clés présentés dans le support de travail audio pourraient convaincre une personne réticente ?
- Quelles compétences en CIP mettriez-vous en œuvre pour trouver le juste milieu entre le fait d'informer sur les dangers de ne pas faire vacciner son enfant et le risque de faire peur à la personne qui s'occupe de l'enfant ou de lui donner l'impression qu'elle n'a pas d'autre choix que faire vacciner son enfant ?

Session 4.3 Communiquer avec les personnes qui s'occupent d'un enfant

La mise en place d'une communication efficace sur les vaccins avec les personnes qui s'occupent d'un enfant et les communautés doit faire partie des priorités du monde de la santé publique. Outre les campagnes nationales, les agents de terrain jouent un rôle essentiel dans cette communication. En tant qu'agent de terrain, l'une des manières les plus efficaces de promouvoir la vaccination est probablement de bâtir une relation de confiance avec les personnes qui s'occupent d'un enfant. Il existe de multiples approches de la communication avec les personnes qui s'occupent d'un enfant. Créer une atmosphère bienveillante centrée sur le dialogue bidirectionnel et la transmission de messages clairs qui viennent combler le manque d'informations et répondent aux inquiétudes permet de renforcer la confiance entre les personnes qui s'occupent d'un enfant et les agents de terrain. Bien que les facteurs pouvant influencer la décision de faire vacciner son enfant soient multiples, des études ont montré que l'issue d'une séance de vaccination peut varier selon la manière dont un prestataire entame la conversation avec une personne qui s'occupe de l'enfant.

L'approche présomptive

L'approche présomptive consiste à partir du principe que les personnes qui s'occupent d'un enfant sont d'accord pour que leurs enfants reçoivent les vaccins recommandés par l'agent de terrain. Dans le cadre de cette approche, l'agent de terrain explique à la personne qui s'occupe de l'enfant quel ou quels vaccins seront administrés à l'enfant le jour même, la raison justifiant l'administration du ou des vaccins, et les effets secondaires potentiels. Si la personne qui s'occupe de l'enfant donne son consentement à la vaccination et n'a pas d'objections ni de questions, alors l'agent chargé de la vaccination administre le ou les vaccins. Si la personne exprime un refus ou si elle formule des questions ou des inquiétudes, alors l'agent de terrain s'appuie sur des données probantes médicales ou des anecdotes pour y répondre, en mettant en avant la sécurité d'emploi, l'efficacité et la nécessité du ou des vaccins recommandés.

L'approche participative

L'approche participative consiste à répondre aux inquiétudes des personnes qui s'occupent d'un enfant et à les aider à comprendre pourquoi les vaccins sont importants et nécessaires. Dans le cadre de cette approche, l'agent de terrain demande à la personne qui s'occupe de l'enfant quelles sont ses préférences en matière de vaccination et met en avant l'importance d'une prise de décision partagée. Cependant, certains membres de la communauté scientifique et médicale estiment que la prise de décision partagée n'est pas adaptée à la vaccination.

Quelle que soit l'approche choisie, préparez quelques messages clés qui ont prouvé leur efficacité, afin de pouvoir y recourir lorsque vous discutez avec les personnes qui s'occupent d'un enfant. Un message clé est un énoncé qui contient les informations principales que vous souhaitez communiquer aux personnes qui s'occupent d'un enfant, afin de répondre à leurs inquiétudes ou de mettre en avant les bénéfices des vaccins. Pour être bien conçu, un message clé doit être simple, percutant, facile à comprendre, adapté aux particularités culturelles et porteur de sens pour la personne.

Exemples de messages clés :

- La vaccination est le moyen le plus efficace de protéger votre enfant contre des maladies potentiellement mortelles.
- Le taux de maladies potentiellement mortelles est plus élevé dans les communautés dont les villes ont un faible taux de vaccination.
- J'ai des enfants, et je les ai tous fait vacciner. Moi aussi j'ai été vacciné(e).

Il est important d'étudier soigneusement les approches de communication et les messages ci-dessus, afin de déterminer lesquels fonctionnent le mieux auprès des personnes qui s'occupent d'un enfant au sein de votre communauté. Par exemple, certaines personnes peuvent répondre positivement à une approche présomptive, d'autres peuvent nécessiter d'entendre des messages négatifs pour être convaincues, tandis que d'autres peuvent préférer les anecdotes aux données scientifiques.

Communiquer avec les personnes qui s'occupent d'un enfant

Quels que soient les types de personnes qui s'occupent d'un enfant que vous rencontrez, il est essentiel de vous souvenir qu'elles veulent avant tout que leurs enfants soient en bonne santé,

que le prestataire les écoute et les respecte, et qu'on leur donne des informations fiables et le pouvoir de prendre une décision informée. Les quatre lignes de conduite ci-dessous vous aideront à communiquer avec les personnes qui s'occupent d'un enfant :

- Prendre le temps d'écouter
 - Laissez la personne qui s'occupe de l'enfant parler.
 - Résistez à l'envie de faire plusieurs choses à la fois pendant la conversation.
- Solliciter et accueillir positivement les questions
 - Invitez la personne à poser des questions.
 - Montrez que vous pouvez prendre le temps d'y répondre.
 - Donnez des réponses concises, afin de laisser le temps à la personne de poser d'autres questions.
- Reconnaître les risques et les bénéfices
 - Bien que des effets secondaires graves puissent survenir, rappelez qu'ils sont extrêmement rares.
 - Insistez sur le fait que l'absence de vaccination est beaucoup plus risquée.
- Proposer à la fois des preuves scientifiques et des anecdotes
 - Les parents apprécieront les expériences que vous pourrez partager.
- Trouver un endroit sécurisant et privé où discuter de leurs inquiétudes
 - Il est important que ces conversations aient lieu en privé, afin que la personne qui s'occupe de l'enfant se sente en sécurité. Cela permet également de réduire le risque que d'autres personnes soient influencées.

Ce qu'il faut communiquer au cours d'une visite de vaccination

Selon les besoins individuels et le niveau de compréhension, les questions suivantes pourraient être abordées :

- Pourquoi la vaccination est importante pour la santé des enfants
- Votre enfant doit parfois recevoir plusieurs doses de certains vaccins, afin de garantir une protection maximale contre la maladie concernée.
- Le nombre de doses et le calendrier des doses
- L'importance de recevoir toute la série de doses
- L'importance de connaître et de respecter la ou les dates auxquelles il faudra revenir pour la ou les doses suivantes
- Les gênes possibles suivant la vaccination et ce qu'il faut faire dans ces cas
- Des explications et des propos rassurants en cas d'informations erronées
- L'importance du carnet de vaccination et la nécessité de le conserver en lieu sûr et de toujours l'apporter lorsqu'un enfant est amené aux services de santé
- Lieux et heures des séances de vaccination, en particulier pour la prochaine visite
- Quelles sont les maladies évitables par la vaccination
- Le calendrier de vaccination et les maladies que les vaccins permettent de prévenir

Dans la plupart des cas, il peut être plus facile de discuter de ces deux derniers sujets avec des groupes de personnes qui s'occupent d'un enfant plutôt qu'avec chacune des personnes individuellement.

Rappels

Il existe diverses manières, dont la plupart impliquent la CIP, de rappeler aux personnes qui s'occupent d'un enfant la date prévue de la prochaine vaccination. Ces dernières années, des études ont révélé que l'utilisation de rappels permet de réduire le taux d'abandon et d'améliorer la ponctualité. Voici quelques méthodes possibles :

- Assurez-vous que les agents chargés de la vaccination inscrivent la date du ou des prochains rendez-vous de vaccination sur le dossier que les personnes conservent à la maison. Cela peut nécessiter une supervision et un suivi de votre part, afin de renforcer les instructions données.
- Le centre médical peut mettre en place un système d'aide-mémoire (manuel ou électronique) afin de rappeler aux personnes qui s'occupent d'un enfant les dates des prochaines vaccinations, par exemple au moyen de SMS, d'appels téléphoniques, ou en confiant la liste à une personne ou un groupe basés au sein de la communauté, qui sera chargé de faire des visites de rappel à domicile.
- Aidez les communautés à mettre en place une méthode de suivi des vaccinations des enfants de la communauté, et dans le cadre de vos visites à domicile, rappelez aux personnes qui s'occupent d'un enfant des vaccinations manquées ou à venir.
- S'il existe une personne focale pour la vaccination au sein de la communauté, comme recommandé dans le cadre des stratégies « Atteindre chaque district »/« Atteindre chaque enfant », cette personne peut se charger des rappels aux personnes qui s'occupent d'un enfant.

Support de travail audio CIP/V : Respecter le calendrier de vaccination (même quand un enfant est malade)

Ce support de travail audio explique comment le calendrier de vaccination a été établi et pourquoi il est important de le respecter. Il indique également que le fait d'amener un enfant se faire vacciner, même lorsqu'il est légèrement malade, ne présente pas de danger, et explique que faire lorsqu'un enfant rate une vaccination prévue.



Questions de réflexion

- Pouvez-vous citer certaines des techniques que vous utilisez avec les personnes qui s'occupent d'un enfant pour leur rappeler de respecter le calendrier de vaccination et pour vous assurer qu'elles amènent leurs enfants au moment prévu ?
- Que diriez-vous à une personne qui n'amène plus son enfant aux séances de vaccinations prévues, et comment l'aideriez-vous à rattraper son retard ?

Vidéo CIP/V : Un accueil et une communication efficaces

La vidéo « Un accueil et une communication efficaces » illustre les soins axés sur les clients. Cette vidéo montre comment reconnaître les points de vue et les inquiétudes des clients et des personnes qui s'occupent d'un enfant. Son objectif est de montrer comment aider les personnes qui s'occupent d'un enfant à comprendre ce qu'elles ressentent vis-à-vis de la vaccination, et à répondre à leurs inquiétudes et obstacles personnels spécifiques.



Questions de réflexion :

- Comment l'agent de terrain peut-il encourager la personne qui s'occupe d'un enfant à exprimer librement ses questions et inquiétudes concernant la vaccination de son enfant ?
- Outre ce que vous avez pu voir dans la vidéo, quelles compétences en CIP verbales et non verbales avez-vous adoptées pour que les personnes qui s'occupent d'un enfant se sentent bienvenues et écoutées ?



Activité : Sketchs - Trouver le bon message

1. Formez des petites équipes de quatre à six personnes chacune.
2. Votre équipe se verra attribuer l'un des quatre types de personnes qui s'occupent d'un enfant (personne non informée, mais souhaitant obtenir plus d'informations ; personne mal informée, mais ouverte aux corrections ; personne convaincue et opposant un refus catégorique ; ou militant antivaccination).
3. Votre équipe disposera de 15 minutes pour préparer un sketch illustrant l'état d'esprit de la personne qui s'occupe de l'enfant vis-à-vis des vaccins et la manière dont l'agent de terrain communique avec cette personne. Le sketch peut mettre en scène une interaction qui a lieu au centre médical, lors d'une visite à domicile, lors d'une rencontre communautaire, ou une combinaison de ces situations.
4. Le sketch ne devrait pas durer plus de cinq minutes, et doit faire participer l'ensemble des membres de l'équipe, d'une manière ou d'une autre.
5. Après chaque sketch, le public réfléchira à des messages clés (au moins cinq) qui pourraient appuyer une communication efficace de la part de l'agent de terrain auprès de ce type de personne.
6. Les messages clés destinés à chacun des types de personnes qui s'occupent d'un enfant seront inscrits sur des feuilles de tableau de conférence, ce qui permettra à vos collègues et à vous de vous demander en quoi ces messages sont spécifiques à la cible.

Questions fréquentes sur la CIP/V

Consultez le document « Questions fréquentes » pour des conseils détaillés sur la manière de répondre aux questions susceptibles de vous être posées par les personnes qui s'occupent d'un enfant. Ce document offre à la fois des messages clés et des messages d'appui. En outre, cet outil peut être ajusté pour que les réponses aux questions fréquentes soient mieux adaptées au contexte.



Questions de réflexion

- Quels types de personnes qui s'occupent d'un enfant rencontrons-nous le plus souvent dans le cadre de notre travail ?
- Comment pouvons-nous nous préparer au mieux pour communiquer efficacement avec elles ?

Participation de la communauté

Objectifs

- Détailler les raisons pour lesquelles il est important de susciter des conversations sur la vaccination au sein des communautés
- Exposer les grandes lignes des étapes de l'organisation d'une conversation ou d'une réunion communautaire
- Créer des contenus adaptés en vue d'une réunion communautaire



©UNICEF/Hearfield



Impliquer la communauté dans les enjeux liés à la vaccination peut permettre de sensibiliser les membres de la communauté aux services existants, de stimuler la demande en services, de motiver les personnes qui peuvent se montrer réticentes, et d'encourager la participation communautaire afin de toucher les populations isolées ou laissées pour compte (qui n'ont pas accès aux services). Les rencontres communautaires représentent également une occasion importante de recueillir les commentaires et suggestions des personnes concernant les améliorations possibles des services de santé.

Stratégies permettant d'impliquer la communauté :

- Établir des alliances avec les leaders communautaires.
- S'appuyer sur les structures communautaires existantes pour la communication sur la vaccination, et identifier des partenaires avec qui collaborer.
- Organiser régulièrement des réunions communautaires, partager les progrès réalisés, et s'appuyer sur les commentaires de la communauté pour améliorer les activités.
- Profiter des événements/activités communautaires pour aller à la rencontre des gens « sur le terrain ».
- Encourager la participation de certains représentants de la communauté à la microplanification (y compris à la planification des activités de sensibilisation), à l'élaboration des campagnes de communication et aux réunions d'examen des données.

Session 5.1 Effectuer une évaluation des besoins

Pour commencer, il est essentiel de parler aux personnes pour connaître les attitudes de la communauté vis-à-vis de la vaccination, en particulier en cas d'opposition. Si vous détectez une résistance à la vaccination, vous devez poser des questions pour en déterminer les causes. Des discussions avec les membres de groupes de femmes et de jeunes au sein de votre communauté peuvent vous aider à trouver des réponses à ces questions. Dans certains cas, il peut aussi être utile de parler aux leaders communautaires (leaders traditionnels, élus ou religieux) qui, en tant que personnes influentes, peuvent devenir des alliés ou des entraves, selon leur implication dans ce processus. Vous pourriez être en mesure d'identifier des comportements ou attitudes spécifiques qui constituent un obstacle à la vaccination au sein de la communauté.

Envisagez la mise en place d'un comité visant à évaluer pourquoi certaines personnes ne viennent pas se faire vacciner ou ne reçoivent pas l'ensemble des vaccins recommandés. Cela vous permettrait de faire ce qui suit :

- Améliorer vos relations avec la communauté en tant qu'agent de terrain
- Promouvoir la prise de décision participative, afin d'améliorer l'implication de la communauté dans le Programme élargi de vaccination
- Aider la communauté à élaborer des stratégies d'identification et de suivi des personnes qui refusent la vaccination
- Améliorer la qualité des services de vaccination
- Encourager la communauté à identifier et à signaler les flambées de maladies transmissibles

L'évaluation peut prendre diverses formes, telles que les suivantes :

Discussions en groupes de réflexion

La création de petits groupes de réflexion, à qui vous donnerez des consignes claires concernant le sujet sur lequel la discussion devrait se concentrer, est un moyen rapide et efficace d'obtenir un large éventail de points de vue. Le nombre idéal de participants à un groupe de réflexion est compris entre 6 et 10. Un animateur s'assure que la discussion reste centrée sur le sujet convenu (ici, la vaccination) et que les points de vue de chaque participant sont entendus. Vous pouvez cibler des participants spécifiques, par exemple des personnes qui s'occupent d'un enfant dont vous estimez qu'elles pourraient ne pas amener leurs enfants se faire vacciner. Lors des entretiens en groupe, le fait qu'un participant partage son expérience favorise la participation des autres participants, qui seront plus susceptibles de se joindre à la discussion en faisant part de leurs opinions et expériences en toute honnêteté.

Voici quelques exemples de questions à poser lors de l'évaluation :

- Pourquoi certains parents ne font-ils pas vacciner leurs enfants ?
- Par le passé, un incident indésirable est-il survenu, suscitant des inquiétudes chez les parents ?
- Un leader d'opinion au sein de la communauté est-il opposé à la vaccination, et a-t-il convaincu d'autres personnes de s'y opposer ?
- Pensez-vous que vous (ou d'autres membres de la communauté) puissiez faire quelque chose pour améliorer le recours aux services de vaccination au sein de la communauté, ou améliorer ou soutenir tout autre aspect de ces services ? Et si oui, de quelle manière ?

Rencontres individuelles avec les personnes qui s'occupent d'un enfant

Vous pouvez également avoir des discussions individuelles avec les personnes qui s'occupent d'un enfant lorsqu'elles se rendent au centre médical ou au poste de santé, afin qu'elles vous fassent part de leurs bonnes et mauvaises expériences avec les services de vaccination fournis. Cependant, si vous essayez de recueillir l'avis des personnes qui s'occupent d'un enfant sur leur expérience au sein du service lorsqu'elles se trouvent encore au centre médical, elles seront moins susceptibles de vous donner une réponse honnête, car elles pourraient être réticentes à exprimer un avis négatif, même en cas de mauvaise expérience. Essayez d'entrer en contact avec les personnes de la communauté qui, pour une raison ou pour une autre, ne se rendent pas au centre médical ou au poste de santé. Cependant, discutez d'abord avec les personnes qui s'occupent d'un enfant qui se rendent au centre médical, car elles sont plus faciles d'accès et sont souvent disposées à parler de leur expérience des services. Elles peuvent également vous donner des idées pour contacter les personnes qui ne se rendent pas dans les établissements.

Les personnes qui s'occupent d'un enfant peuvent vous donner de nombreuses informations utiles, telles que :

- Si leur enfant est vacciné plus ou moins conformément au calendrier de vaccination
- Les obstacles qui limitent l'accès aux services existants
- Si les horaires et les lieux des séances de vaccination leur conviennent
- Ce qu'elles pensent de la qualité des services fournis
- Leurs idées pour améliorer le service
- Ce qu'elles savent déjà au sujet de la vaccination
- Leurs inquiétudes au sujet de la vaccination
- Leurs croyances traditionnelles concernant les maladies ou la vaccination

Rencontres avec les organisations non gouvernementales et d'autres partenaires

Essayez de rencontrer tout autre partenaire ou institution qui pourrait, selon vous, vous aider à améliorer les services de vaccination. La nature de ces interlocuteurs variera selon votre communauté, mais il peut s'agir des accoucheurs traditionnels, des soigneurs traditionnels, de professionnels de santé du secteur privé, de groupes bénévoles, et de représentants d'organisations non gouvernementales dont l'activité se concentre sur la santé, en particulier des enfants.

Rencontres avec des groupes particuliers

Vous avez peut-être déjà connaissance, au sein de votre communauté, de groupes particuliers qui sont encore largement hors de portée des services de vaccination, ou qui ont choisi de ne pas y avoir recours. Dès le début, vous devez tenter d'inclure ces groupes ou ces personnes dans vos réunions et dans votre processus de planification. Voici quelques exemples de groupes particuliers :

- Tribus pastorales
- Populations migrantes
- Minorités ethniques ou autres minorités
- Groupes vivant dans des zones géographiques isolées, qui peuvent avoir des difficultés à se rendre sur le lieu des services de vaccination
- Personnes blessées, malades ou handicapées, qui peuvent avoir des difficultés à se rendre sur le lieu d'administration des vaccinations
- Sectes religieuses ou cultes traditionnels
- Réfugiés
- Familles sans domicile fixe

Session 5.2 Analyse des obstacles

Nous devons faire preuve d'empathie quand nous apprenons les raisons pour lesquelles un enfant est en retard sur le calendrier de vaccination. Bien souvent, une personne qui s'occupe d'un enfant a voulu le faire vacciner, mais le centre médical n'a pas pu répondre à ce besoin, par exemple en raison d'une rupture de stock, de l'absence de l'agent chargé de la vaccination, ou de la fin prématurée de la séance de vaccination. La raison du retard de vaccination doit être précisée, dans la mesure où elle pourrait être en lien avec la famille (par exemple, un mari en colère suite aux effets secondaires du vaccin et qui refuse que l'enfant reçoive d'autres vaccinations) ou avec l'expérience au sein du service. Il convient de mettre en place un système pour permettre au personnel du centre médical d'identifier ces enfants, afin de faire des visites au domicile de la famille pour comprendre le problème et tenter de résoudre toute entrave à la bonne poursuite du calendrier de vaccination.



Activité : Analyse d'image - Les obstacles

1. Divisez les participants en petits groupes
2. Regardez l'image ci-dessous
3. L'animateur attribuera à votre groupe l'un des personnages de l'image
4. Ensuite, établissez un profil ou une description de la personne. Ce profil doit inclure les éléments suivants :
 - a. Quels sont les opinions, les sentiments ou les croyances de cette personne concernant la vaccination ?
 - b. Pourquoi cette personne a-t-elle ces opinions/sentiments/croyances concernant la vaccination ?
 - c. Quelles expériences a-t-elle vécues avec la vaccination ?
5. Quels peuvent être les obstacles qui l'empêchent de faire vacciner un enfant ou de soutenir la vaccination ?
6. Chaque groupe présentera ensuite le profil et les obstacles du personnage au reste des participants



Questions de réflexion

- Quels étaient les obstacles communs aux différents personnages, et lesquels étaient différents ?
- Imaginez que tous ces personnages vivent au sein de la même communauté. Comment les opinions/sentiments/croyances de chacun concernant la vaccination affectent-ils les autres ?
- Dans cette photo, qui semble avoir le plus de pouvoir/de capacité d'agir ?



Questions de réflexion

- Dans cette photo, qui semble avoir le plus de pouvoir/de capacité d'agir ?
- Imaginez que l'homme sur la photo soit son mari. Et s'il n'était pas d'accord pour faire vacciner ses enfants ? Quels obstacles à la vaccination cela pourrait-il créer pour la mère ?

- Les droits des femmes sont-ils toujours respectés dans la société ? Toutes les femmes bénéficient-elles du même niveau de respect ?
- Qui a le droit de prendre les décisions définitives concernant la santé d'un enfant ?

Analyse des obstacles

Une fois que vous avez identifié les obstacles spécifiques à la vaccination, vous devrez décider lesquels cibler afin de trouver une solution. Quels obstacles peuvent être enlevés ? Comment la disparition de ces obstacles pourrait-elle permettre d'augmenter la couverture vaccinale et de réduire le taux d'abandon ?

Les raisons fréquemment rapportées par les personnes qui s'occupent d'un enfant pour expliquer pourquoi leurs enfants n'ont pas reçu l'ensemble des vaccins recommandés comprennent les suivantes :

- La personne qui s'occupe de l'enfant n'était pas consciente qu'une vaccination était nécessaire
- La personne qui s'occupe de l'enfant avait peur des manifestations postvaccinales indésirables potentielles
- La personne qui s'occupe de l'enfant n'était pas consciente qu'il était nécessaire de revenir pour une autre dose
- Le vaccin n'était pas disponible
- L'agent chargé de la vaccination était absent
- La personne qui s'occupe de l'enfant était trop occupée
- La famille avait des problèmes et/ou la personne qui s'occupe de l'enfant était malade
- Le lieu et l'horaire de la vaccination n'étaient pas connus
- Le lieu de la vaccination était trop éloigné
- L'horaire de la séance de vaccination ne convenait pas à la personne qui s'occupe de l'enfant, en raison de ses autres responsabilités
- La personne qui s'occupe de l'enfant était mécontente de la manière dont on l'a traitée au centre médical
- Des informations essentielles, telles que la date de la prochaine visite, n'ont pas été communiquées à la personne qui s'occupe de l'enfant par l'agent chargé de la vaccination



Questions de réflexion

- Selon vous, laquelle des raisons de cette liste pourrait être résolue plus efficacement par une meilleure communication ?
- Comment pouvez-vous imaginer surmonter ces obstacles pour que le service de vaccination soit efficace ?

Points clés à retenir

- Certains des obstacles au recours aux services de vaccination peuvent être surmontés en améliorant la communication. Ces obstacles comprennent un manque de connaissances concernant la nécessité de la vaccination, la nécessité d'administrer des doses supplémentaires, ou le lieu et l'horaire des séances de vaccination.
- Une bonne communication peut également permettre de surmonter un autre obstacle, la peur des réactions indésirables.

Support de travail audio CIP/V : Les obstacles à la vaccination : le coût, le temps et le refus du conjoint

Ce support de travail audio aborde certains des obstacles les plus fréquents qui empêchent les personnes qui s'occupent d'un enfant de faire vacciner leurs enfants et fournit des exemples de la manière dont l'agent de terrain peut répondre aux personnes qui font face à ces obstacles.



Questions de réflexion

Outre ce qui est mentionné dans le support de travail audio, quels autres arguments ou suggestions donneriez-vous à la personne qui s'occupe de l'enfant qui ferait face à ces obstacles fréquents ?

Pouvez-vous citer un autre obstacle fréquent auquel font face les personnes qui s'occupent d'un enfant ? Comment aideriez-vous une personne à surmonter cet obstacle ?

Session 5.3 Mener une conversation communautaire



Activité : Histoire et réflexion

Un volontaire lira le texte suivant :

Un agent de santé jette un œil sur le calendrier et se rend compte qu'une réunion de sensibilisation auprès de la communauté est prévue le jour suivant. Le lendemain, il se rend sur place, mais personne d'autre n'est là.

Veillez répondre aux questions suivantes :

- Quelles sont les raisons qui peuvent expliquer que personne ne se soit présenté à la réunion sur la vaccination ?
- Comment cette situation aurait-elle pu être évitée ?

Parler de la vaccination avec les communautés

Notre mission est d'identifier et de créer des opportunités de communication, afin d'échanger des informations avec les membres de la communauté. Les agents de terrain devraient profiter de ces opportunités pour communiquer des informations techniques sur les vaccins, expliquer l'importance de la vaccination, ainsi que pour donner des informations pratiques sur l'utilisation des services de santé. Dans le même temps, les membres de la communauté peuvent faire part de leurs idées aux agents de terrain, notamment ce qu'ils pensent des services, la manière de rendre les services plus pratiques et faciles à utiliser, comment élargir la couverture pour atteindre les familles qui n'ont pas actuellement accès aux services, et la manière dont eux, les membres de la communauté, peuvent mobiliser plus efficacement leurs voisins.

Le partage d'informations entre les services de santé et les communautés au sujet de la vaccination peut s'appuyer sur des approches et des activités variées. Votre choix dépendra du public cible spécifique que vous souhaitez impliquer, et de la manière la plus adaptée de le faire. Les approches de communication peuvent inclure une conversation communautaire, de la mobilisation communautaire ou une campagne de plaidoyer. Vous devrez planifier ce que vous souhaitez faire, quand vous espérez pouvoir le faire, de combien de personnes vous aurez besoin pour vous aider, et qui ces personnes pourront être.

Les interactions peuvent avoir lieu lors de réunions communautaires, dans des lieux de culte, sur des marchés, etc. Vous pouvez avoir recours à des supports écrits, tels que des affiches ou des dépliants, pour communiquer vos messages.

Des feuillets télévisés, des pièces de théâtre et des émissions à la radio communautaire locale peuvent également permettre à vos messages de communication d'être entendus et compris.

Conversation communautaire

Les conversations communautaires sont productives lorsque tous les participants ont la chance de se faire entendre. Comme de nombreuses personnes ne s'investissent pas totalement dans une réunion tant qu'elles ne se sentent pas en confiance et qu'elles ne pensent pas que leur opinion sera entendue, vous devez prendre en compte les éléments suivants afin d'organiser une conversation communautaire productive :

- Définissez l'objectif de la conversation et diffusez-le largement.
- Déterminez quel doit être votre public ou qui doit être invité, selon la cible que vous souhaitez toucher.
- Préparez l'ordre du jour de la réunion.
- Fixez une date et une heure, et assurez-vous que toutes les personnes que vous souhaitez voir participer sont informées de l'horaire et du lieu de la réunion.
- Choisissez un lieu de réunion qui permet à tous les participants de s'écouter les uns les autres.
- Animez la réunion en gardant l'esprit ouvert et sans porter de jugement, de sorte que tout le monde se sente inclus et respecté.

Quand organiser une conversation communautaire

Il existe de nombreuses situations où vous pourriez décider d'organiser une conversation communautaire au sujet de votre programme de vaccination, notamment :

- Si un grand nombre de familles n'amènent pas leurs enfants se faire vacciner
- Si le taux d'abandon est élevé
- Si des enfants ont présenté des manifestations postvaccinales indésirables graves
- Si vous estimez que des rumeurs négatives concernant la vaccination circulent au sein de la communauté

Qui inviter à une conversation communautaire

Les personnes à inviter dépendront du contexte et de la situation :

- Si un grand nombre de familles n'amènent pas leurs enfants se faire vacciner, vous pouvez inviter des représentants de ces familles ainsi que des voisins qui amènent leurs enfants se faire vacciner.
- Si le taux d'abandon du programme de vaccination est élevé dans certaines parties de la communauté, vous pouvez inviter les parents des familles dont les enfants ont reçu leurs premières vaccinations, mais qui ont ensuite interrompu la vaccination de leurs enfants.
- Si des enfants ont présenté des manifestations postvaccinales indésirables graves, vous pouvez inviter les parents de ces enfants, ainsi que d'autres parents dont les enfants n'ont présenté aucune manifestation indésirable.
- Si vous croyez que des rumeurs négatives concernant la vaccination circulent au sein de la communauté, vous pouvez inviter les personnes dont vous estimez qu'elles sont influencées par ces rumeurs, ainsi que les leaders communautaires et d'autres personnes influentes localement qui soutiennent la vaccination.

Analyse, suivi et évaluation

Vous devrez trouver des moyens d'évaluer si la stratégie ou les activités mises en place fonctionnent. Voici comment vous pourriez essayer d'évaluer l'efficacité des activités réalisées :

- Vous pouvez noter le nombre de personnes qui assistent à la réunion ou à la conversation communautaire, et leur identité.
- Vous pouvez voir si ces personnes ont amené leurs enfants se faire vacciner ou les ont amenés plus souvent qu'auparavant.
- Si une personne que vous ne connaissez pas amène ses enfants se faire vacciner pour la première fois, vous pouvez lui demander comment elle a appris l'existence des services de vaccination. Cela pourrait vous aider à déterminer si les personnes présentes lors de la réunion ou de la conversation communautaire ont passé le mot.



Activité : Planifier une conversation communautaire

* Pour cette activité, vous aurez besoin de la feuille de travail « Les étapes pour organiser une réunion communautaire » (Annexe C).

1. Formez des groupes de quatre participants chacun.
2. Mettez dans le bon ordre les différentes cartes représentant « Les étapes pour organiser une réunion communautaire ».
3. Le groupe qui remet les cartes dans l'ordre le plus rapidement remporte un prix ou une récompense.
4. Lisez la bonne réponse à l'ensemble des participants à la formation, et demandez-leur s'ils ont des questions.
5. Le groupe peut partager des conseils pour l'organisation de conversations communautaires efficaces.

Un exemple de fil conducteur pour les conversations communautaires est disponible à l'Annexe D.



Question de réflexion

- Comment pouvez-vous évaluer si votre message a été compris et s'il a permis de changer le comportement des personnes ?

Points clés à retenir

- Planifiez soigneusement vos réunions communautaires pour qu'elles soient centrées sur les obstacles auxquels fait face la communauté, qu'ils soient liés aux attitudes, au manque d'information ou aux comportements.

Vidéo CIP/V : Instaurer un dialogue avec les communautés et les leaders communautaires

Cette vidéo détaille le processus d'identification et d'implication des leaders communautaires afin que les vaccins soient mieux acceptés.



Questions de réflexion

- Comment l'implication des leaders communautaires peut-elle permettre de renforcer la communication sur la vaccination ?
- Qui doit être impliqué dans l'éducation et la mobilisation des membres de la communauté ?

Répondre aux rumeurs, aux mythes et aux idées fausses

Objectifs

- Savoir comment réagir lorsque vous êtes confronté(e) à des rumeurs négatives
- Apprendre à communiquer efficacement au sujet des manifestations postvaccinales indésirables (MAPI)
- Comprendre et mettre en pratique des techniques efficaces de communication des risques



©UNICEF/Pietrasik



Des rumeurs concernant les conséquences négatives de la vaccination peuvent circuler au sein d'une communauté et, de plus en plus souvent, sur Internet. Si ces rumeurs négatives ne sont pas traitées de manière adaptée, elles peuvent nuire à la demande en services de vaccination. Dès que vous prenez connaissance d'une rumeur négative concernant la vaccination, vous devez en faire part à votre superviseur. Les mesures suggérées ci-dessous ne peuvent pas être mises en œuvre par vous seul(e). Il est essentiel de signaler les rumeurs immédiatement et de demander conseil avant de prendre la moindre mesure.

Avant de réaliser ces activités, il est essentiel de passer du temps à créer un climat de confiance au sein de la communauté. Afin de gagner la confiance de la communauté, il est extrêmement important de préserver la confidentialité des clients et des personnes qui s'occupent d'un enfant, d'agir de manière responsable durant les interactions avec la communauté, de maîtriser les sujets de santé en lien avec les services proposés, et d'être disponible lorsque la communauté a besoin de vous. Assurez-vous que vos mots et vos actions montrent que vous travaillez dans l'intérêt de leurs enfants et que vous œuvrez pour leur santé.

Session 6.1 Comment réagir face à une rumeur négative

1

D'abord, essayez d'établir la nature de la rumeur, qui a été à l'origine de la rumeur, et qui la propage actuellement. Essayez de déterminer s'il existe une raison pouvant expliquer le fait que cette rumeur se propage. Par exemple, il peut y avoir une raison politique ou religieuse, ou la rumeur peut simplement découler d'un manque d'information ou d'informations inexacts sur le programme de vaccination.

2

Lorsque vous aurez rassemblé ces informations, planifiez une réunion avec les leaders d'opinion, tels que les représentants du gouvernement local, les chefs traditionnels et les leaders religieux, les leaders communautaires et d'autres agents de santé. Lors de la réunion, commencez par donner des informations sur le programme de vaccination et les maladies qu'il peut permettre de prévenir. Assurez-vous que les personnes présentes se sentent libres de poser des questions et d'exprimer leurs inquiétudes. Discutez avec ces personnes et mettez-vous d'accord sur les moyens qu'elles peuvent collectivement utiliser pour corriger les fausses rumeurs et les informations inexacts au sujet du service de vaccination.

3

Isolez les bonnes informations concernant les vaccins et déterminez comment réagir à la rumeur.

4

Diffusez les bonnes informations sur la vaccination auprès du public. Pour cela, vous pouvez vous appuyer sur des supports de communication, des campagnes régionales ou nationales, des programmes radio, l'éducation communautaire, etc.

Voici quelques stratégies à utiliser avec les personnes difficiles à convaincre :

- Identifiez les groupes de personnes qui contribuent à propager les rumeurs/fausses informations.
- Ayez recours à des informateurs fiables pour déterminer la nature et la cause des rumeurs/fausses informations.
- Organisez des rencontres individuelles avec les personnes/leaders influents.
- Organisez des discussions avec les leaders et les membres de la communauté, afin de répondre aux rumeurs/idées fausses.
- Si cela semble pertinent, rencontrez des représentants des médias (par ex., des stations de radio et des chaînes de télévision, ou des rédacteurs sur Internet).
- Sollicitez des déclarations de soutien de la part d'autorités crédibles (responsables du gouvernement, leaders religieux, professionnels médicaux, etc.).
- Invitez des autorités respectées/en qui les personnes ont confiance à participer et à débattre des questions de vaccination avec les membres de la communauté.

Vidéo CIP/V : Répondre aux rumeurs ou mythes, et le rôle des agents de santé en cas d'événements liés à la sécurité d'emploi des vaccins

Les rumeurs peuvent être alimentées par des connaissances insuffisantes/incorrectes, un sentiment de méfiance vis-à-vis du gouvernement, des expériences passées de mauvais traitements par les agents de santé, ou d'autres raisons personnelles, sociales ou politiques. Cette vidéo illustre différentes stratégies visant à lutter contre les rumeurs, mythes et idées fausses, en particulier en ce qui concerne la sécurité d'emploi des vaccins.



Questions de réflexion :

- Quelles sont certaines des stratégies spécifiques utilisées par les protagonistes de la vidéo pour lutter contre les rumeurs, mythes et idées fausses qui circulent au sein de la communauté ?
- En vous appuyant sur votre expérience ou sur l'expérience de quelqu'un que vous connaissez, pouvez-vous citer une stratégie qui a déjà été utilisée avec succès pour stopper une rumeur ou un mythe ? Si oui, comment avait-on procédé ?



Activité : Répondre aux rumeurs - série de rencontres éclair

1. En grand groupe, réfléchissez à une liste de rumeurs/mythes/idées fausses.
2. Ces idées seront notées de manière à ce que toutes les personnes participant à la formation puissent les voir.
3. La moitié des participants incarneront des personnes qui s'occupent d'un enfant, et l'autre moitié des agents de terrain, dans un contexte d'établissement de santé.
4. Les personnes qui s'occupent d'un enfant se verront attribuer chacune une rumeur/un mythe/une idée fausse. Elles devront donc jouer le rôle d'une personne qui croit à cette rumeur/ce mythe/cette idée fausse.
5. Chaque agent de terrain sera associé à une personne qui s'occupe d'un enfant. La personne qui s'occupe de l'enfant gardera le même rôle pendant toute la première moitié de cette activité.
6. L'agent de terrain aura 60 secondes pour s'entraîner à répondre et à réagir efficacement aux croyances de la personne qui s'occupe de l'enfant.
7. Il doit faire comme s'il s'agissait d'une véritable visite avec la personne qui s'occupe de l'enfant et mettre en pratique les compétences apprises tout au long de la journée.
8. L'agent de terrain devra passer à la personne suivante toutes les 60 secondes et enchaîner ainsi les fausses visites.
9. Chaque agent de terrain doit s'entraîner face à au moins cinq types différents de personnes qui s'occupent d'un enfant.
10. Ensuite, reprenez les étapes 3 à 9. Les participants qui ont joué des personnes qui s'occupent d'un enfant lors de la première partie tiendront le rôle d'un agent de terrain, et inversement.
11. Une fois l'activité terminée, rédigez avec les participants des messages qui répondent à chacune des rumeurs (ou scénarios) identifiées et mises en scène lors de l'étape 1.



Questions de réflexion

- Quelles difficultés avez-vous rencontrées au cours de cet exercice ?
- Avez-vous réussi à aborder tous les éléments de la liste « Ce qu'il faut communiquer au cours d'une visite de vaccination » ?
- Estimez-vous avoir correctement réagi aux croyances des personnes qui s'occupent d'un enfant ? Si non, quelles autres stratégies auriez-vous pu essayer ?

Session 6.2 Communiquer les manifestations postvaccinales indésirables potentielles

Une manifestation postvaccinale indésirable (MAPI) désigne tout événement médical imprévu qui survient après la vaccination ; elle n'a pas forcément de lien de causalité avec le vaccin. Les MAPI peuvent être des effets secondaires légers fréquents qui disparaissent rapidement, comme des symptômes ou des maladies plus graves très rares qui, dans la plupart des cas, surviennent de manière fortuite au moment du vaccin et seraient survenus indépendamment de l'administration du vaccin. L'événement indésirable peut être tout signe défavorable ou non intentionnel, des résultats anormaux à une épreuve de laboratoire, tout symptôme ou toute maladie. Les MAPI peuvent soit découler du vaccin ou du processus de vaccination, soit être des événements fortuits qui ne sont pas attribuables au vaccin ou au processus de vaccination, mais qui surviennent par coïncidence peu après la vaccination. Lorsqu'une MAPI survient, la priorité est de communiquer des informations correctes et rassurantes aussi rapidement que possible. Les personnes doivent sentir que les services de santé partagent leurs inquiétudes, que la situation fait l'objet d'une enquête et qu'elle sera traitée, et qu'elles seront tenues informées.

Causes des manifestations postvaccinales indésirables

La majorité des MAPI ne sont pas dues au vaccin lui-même, mais sont plutôt des événements fortuits, tandis que d'autres sont dues à des erreurs humaines ou à une erreur du programme.

Réaction liée au produit vaccinal : une MAPI qui est causée ou accélérée par un vaccin en raison d'une ou de plusieurs des propriétés inhérentes au produit vaccinal.

Réaction liée à un problème de qualité du vaccin : une MAPI qui est causée ou accélérée par un vaccin en raison d'un ou de plusieurs problèmes de qualité du produit vaccinal, y compris son dispositif d'administration tel qu'il est fourni par le fabricant.

Réaction liée à une erreur de vaccination : une MAPI qui est causée par une manipulation, une prescription ou une administration inappropriée du vaccin et qui, de par sa nature, peut être évitée.



Réaction liée à une erreur de vaccination	Événement indésirable possible
Injection non stérile <ul style="list-style-type: none"> · Réutilisation d'une seringue ou d'une aiguille jetable · Utilisation d'une seringue ou d'une aiguille mal stérilisée · Contamination du vaccin ou des diluants · Réutilisation d'un vaccin reconstitué lors d'une séance ultérieure 	Infection <ul style="list-style-type: none"> · Suppuration locale au site d'injection · Abscesses · Cellulite · Infection systémique · Septicémie · Syndrome du choc toxique · Transmission d'un virus par voie sanguine, tel que le VIH, l'hépatite B ou l'hépatite C
Préparation incorrecte du vaccin <ul style="list-style-type: none"> · Vaccin reconstitué avec le mauvais médicament ou en utilisant une autre substance à la place du vaccin ou du diluant. 	<ul style="list-style-type: none"> · Effet du mauvais diluant ou du mauvais médicament
Mauvais site d'injection du vaccin <ul style="list-style-type: none"> · Administration sous-cutanée plutôt qu'intradermique du BCG · Administration trop superficielle d'un vaccin toxoïde (diphtérie, tétanos et coqueluche [DTC] ; diphtérie et tétanos [DT] ; anatoxine tétanique [TT]) · Dans la fesse 	<ul style="list-style-type: none"> · Réaction locale ou abcès au site d'injection · Lésion du nerf sciatique (et vaccin inefficace)
Transport ou conservation du vaccin dans de mauvaises conditions	<ul style="list-style-type: none"> · Intensification de la réaction locale · Vaccin inefficace
Contre-indications ignorées	<ul style="list-style-type: none"> · Réaction sévère évitable, telle qu'une anaphylaxie

Citation : United Nations Children's Fund (UNICEF) Regional Office for South Asia. (2005). *Building trust and responding to adverse events following immunisation in South Asia: Using strategic communication*. Working paper. Kathmandu, Nepal: UNICEF Regional Office for South Asia.

Réaction liée à l'anxiété causée par la vaccination : une MAPI découlant de l'anxiété suscitée par la vaccination.

Événement fortuit : une MAPI qui est causée par autre chose que le produit vaccinal, une erreur de vaccination ou l'anxiété liée à la vaccination.

Voici les messages qu'il est important de communiquer à propos des MAPI potentielles :

- Les manifestations postvaccinales indésirables sont très rares.
- Le fait que des événements indésirables surviennent ne signifie pas que les vaccins sont dangereux.
- Si un enfant a une forte fièvre ou tombe gravement malade immédiatement après la vaccination, il doit être amené chez un agent de santé afin d'obtenir des conseils et/ou un traitement.

Si un enfant présente un événement indésirable, la personne qui s'en occupe doit consigner par écrit ce qui s'est produit ainsi que la date et l'heure de l'événement, et vous le signaler immédiatement. Le médecin, le personnel infirmier ou le département de la santé doivent remplir une « Déclaration de manifestation postvaccinale indésirable ».

Toute MAPI qui inquiète les parents ou l'agent de santé doit être signalée. Plus particulièrement, les agents de terrain doivent signaler :

- Les MAPI graves, c'est-à-dire les événements indésirables qui entraînent le décès, une hospitalisation, une incapacité ou un handicap persistants ou importants, ou qui mettent en jeu le pronostic vital
- Les alertes et événements associés à l'introduction sur le marché d'un nouveau vaccin
- Les MAPI potentiellement dues à une réaction liée à une erreur de vaccination
- Les événements significatifs d'étiologie inconnue qui surviennent dans les 30 jours suivant la vaccination
- Les événements qui suscitent de fortes inquiétudes chez les parents ou au sein de la communauté

Activité : Étude de cas sur les manifestations postvaccinales indésirables (MAPI)

La campagne de vaccination contre la kivanjitite au Chimorgia

Le Chimorgia (un pays imaginaire) a mis en place une campagne de vaccination nationale de masse contre la kivanjitite (une maladie bactérienne infantile imaginaire, évitable par la vaccination) en août 2018. Deux semaines après le début de la campagne de vaccination, les agents de terrain du district de Sanjimedia ont remarqué que plusieurs familles racontaient que leurs enfants avaient présenté des symptômes après la vaccination contre la kivanjitite, notamment une diarrhée, une forte fièvre et des abcès au site d'injection. Cinq enfants ont été hospitalisés à l'hôpital du district. Malheureusement, deux d'entre eux sont décédés à l'hôpital quelques jours plus tard. Une semaine après le décès des deux enfants, le nombre d'enfants hospitalisés pour les mêmes symptômes s'élevait à 13. Cependant, l'état de santé de la majorité des enfants hospitalisés s'est rapidement amélioré. D'après certaines des personnes qui s'occupent d'un enfant, un autre petit garçon de deux ans présentant les mêmes symptômes serait décédé sur le chemin de l'hôpital dans le district voisin de Loehria, à peu près au même moment que les deux autres enfants. L'équipe d'investigation a déterminé que ces incidents étaient dus à des réactions liées à une erreur de vaccination, et des mesures sont en train d'être prises afin de remédier à la cause de cette erreur.

Les personnes qui s'occupent d'un enfant exigent des explications :

- « Est-ce que c'est votre faute ? Pourquoi est-ce que vous nous faites ça ? Pourquoi avez-vous tué nos enfants ? Pourquoi faites-vous cela ? »
- « On ne sait même pas si les vaccins sont sûrs. On ne fera plus jamais vacciner nos enfants ! »

Étude de cas adaptée à partir de : United Nations Children's Fund (UNICEF), & World Health Organization. (n.d.). *AEFI and IPC skills: A four-hour training course for health workers*. New York: UNICEF.



Questions de réflexion

- Comment rétablir la confiance entre les agents de terrain et les communautés dans tout le Chimorgia ?
- Que dire aux personnes qui s'occupent d'un enfant en cas de MAPI ?
- Comment utiliseriez-vous vos compétences en CIP pour répondre à une personne qui s'occupe d'un enfant qui exprime des inquiétudes quant à la sécurité des vaccins, à la suite d'un malentendu au sujet des effets secondaires ?
- Quelles mesures auraient pu être prises avant la survenue de cet incident afin de minimiser son impact sur la confiance des personnes dans la vaccination ?

Support de travail audio CIP/V : Effets secondaires de la vaccination

Ce support de travail audio décrit les effets secondaires fréquents de la vaccination et explique comment réduire la sévérité des réactions courantes à la vaccination. Il montre également comment les effets secondaires peuvent alimenter les rumeurs au sujet de la sécurité des vaccins.



Questions de réflexion :

- Comment utiliseriez-vous vos compétences en CIP pour répondre à une personne qui s'occupe d'un enfant qui exprime des inquiétudes quant à la sécurité des vaccins, à la suite d'un malentendu au sujet des effets secondaires ?

Session 6.3 Communication des risques

Principes de base de la communication des risques

- Soyez à l'écoute du public.
- Apprenez à comprendre les perceptions locales de la maladie, des injections et du vaccin.
- Assurez-vous que tout le monde communique les mêmes informations, qui doivent être adaptées à la situation et au public cible spécifiques.
- Appuyez-vous sur des porte-parole fiables pour assurer la diffusion des informations.
- Assurez-vous de communiquer les bénéfices de la vaccination.
- Évitez les termes techniques, et les mots ou phrases trop longs.
- Anticipez les contre-arguments et préparez des réponses efficaces.

Techniques pour gérer les situations de communication difficiles

- Répondez aux questions négatives de **manière positive**
 - Exemple de question : « Combien d'enfants sont morts des suites d'une vaccination ? »
Réponse : « Depuis le début de notre programme de vaccination, XX enfants ont été vaccinés et très peu d'enfants dans le monde sont décédés (ou aucun enfant n'est décédé) des suites de la vaccination elle-même. Pour les enfants qui ne sont pas vaccinés, le risque de contracter une maladie potentiellement mortelle est bien plus important que le risque lié au vaccin. »

- Lorsque vous êtes confronté(e) à une question ou un argument difficiles, répondez à la question, mais **ajoutez un commentaire positif**.
 - Exemple de commentaire : « Une personne est décédée peu après avoir reçu le vaccin ! Comment expliquez-vous cela ? » Réponse : « La vaccination sauve des vies. Ce décès est lié à une réaction allergique, il n'a aucun lien avec la sécurité du vaccin. »
- **Corrigez immédiatement** toute information erronée.
 - Exemple de commentaire : « De nombreux enfants ont obtenu un résultat positif au test de dépistage du VIH peu après avoir reçu le vaccin. » Réponse : « Dans cette communauté, un enfant a obtenu un résultat positif au test de dépistage du VIH lors de son bilan de santé et de sa vaccination. Il s'agissait de son premier vaccin. Le résultat positif au test de dépistage du VIH n'a aucun lien avec la vaccination. »
- Soyez ferme, mais sans agressivité, et énoncez les faits de manière simple, factuelle et amicale.
- Ne répétez pas les questions/déclarations négatives dans vos réponses :
 - Exemple de commentaire : « Certains enfants sont tombés malades après avoir reçu des vaccins. Quelle est l'utilité de la vaccination ? » Réponse : « Les vaccins sauvent des vies d'enfants. »



Activité : S'exercer aux conversations difficiles

Au cours de cet exercice, les participants vont s'exercer à appliquer les principes de base de la communication des risques et les techniques pour gérer les situations de communication difficiles détaillées ci-dessus, afin de répondre aux questions et commentaires difficiles et agressifs des membres de la communauté après des rumeurs de MAPI.

1. Passez en revue les deux listes vues précédemment.
2. Chaque participant travaillera avec son voisin de table.
3. Ensemble, ils réfléchiront à certaines des rumeurs auxquelles ils ont été confrontés. Il peut s'agir de rumeurs qui ont vraiment circulé dans leur communauté, ou de rumeurs dont ils ont entendu parler dans d'autres contextes.
4. Ensuite, demandez à chacune des paires de partager l'une des rumeurs identifiées.
5. Écrivez-la sur le tableau ou sur une feuille du tableau de conférence.
6. Sollicitez les autres paires, jusqu'à obtenir une liste d'au moins 10 rumeurs.
7. Ensuite, on demandera à des paires de se porter volontaires pour un jeu de rôle : l'un des participants tiendra le rôle d'un membre de la communauté et l'autre d'un agent de terrain qui discutent d'une des rumeurs.
8. Ils pourront choisir librement une rumeur de la liste produite par le groupe.
9. La paire aura deux à trois minutes pour présenter un dialogue. Le dialogue doit être aussi réaliste que possible.
10. Une fois le dialogue conclu, commentez la manière dont l'agent de terrain a répondu à la rumeur.
11. Répétez l'exercice avec quelques autres paires, ou avec l'ensemble des participants.
12. Invitez les participants à partager ce que leur aura inspiré cette activité. Quel aspect de l'activité a posé des difficultés ? Habituellement, est-ce que nous gérons les rumeurs de cette manière ? Quels autres conseils et recommandations peuvent être ajoutés à la liste des principes de base et des techniques ?

Points clés à retenir

- Veillez à informer votre superviseur et tout autre personnel de santé si des rumeurs négatives sur la vaccination circulent dans votre communauté.
- Lorsque vous discutez au sujet d'une MAPI potentielle, il est important de parler de la sécurité d'emploi du vaccin, d'expliquer la marche à suivre si un enfant tombe malade immédiatement après une vaccination, et d'insister sur le fait que les manifestations postvaccinales indésirables sont très rares.
- La tenue régulière de séances d'éducation à la santé au centre médical et au sein de la communauté est essentielle pour prévenir la propagation des rumeurs.
- Assurez-vous que des informations correctes concernant les services de vaccination sont largement diffusées. Pour cela, vous pouvez organiser des affichages dans des endroits à forte visibilité et donner systématiquement ces informations à vos clients lors des rendez-vous au centre médical, des visites à domicile, au marché, etc.

Élaboration d'un plan d'action et conclusion

Objectifs

- Comprendre les avantages de recueillir les commentaires formulés par la communauté et de les utiliser pour améliorer les services
- Acquérir des stratégies permettant de recueillir les commentaires des membres de la communauté de manière ouverte et sincère
- Apprendre à travailler en collaboration avec les membres influents de la communauté, qui peuvent promouvoir la vaccination



©UNICEF/Pirozzi



Session 7.1 Recueillir et utiliser les commentaires formulés par la communauté

Le retour d'information de la communauté est un pilier d'un programme de vaccination efficace. Se montrer à l'écoute des commentaires formulés par la communauté peut aider les agents de terrain à identifier des problèmes et guider les mesures prises pour les résoudre. Afin de veiller à l'amélioration continue des services fournis, vous devez prêter attention à ce que les membres de la communauté et les personnes qui s'occupent d'un enfant vous disent. Ainsi, vous disposerez de toutes les informations nécessaires pour améliorer vos interactions avec les membres de la communauté et les personnes qui s'occupent d'un enfant, et pour aider vos gestionnaires à prendre de meilleures décisions concernant les services de vaccination. Cela permettra d'améliorer la satisfaction des personnes qui s'occupent d'un enfant et d'augmenter le nombre d'enfants vaccinés conformément au calendrier de vaccination au sein de votre communauté.

Pourquoi recueillir les commentaires de la communauté ?

Un retour d'information productif peut guider la mise en œuvre d'actions utiles. Les membres de la communauté savent ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas pour eux. Si on leur offre la possibilité de s'exprimer dans un environnement où ils se sentent en sécurité, ils n'hésiteront pas à vous signaler quels aspects posent problème et à vous féliciter pour les aspects positifs. Si les membres de la communauté ont peur de donner un avis honnête mais critique (par exemple, lorsqu'on leur demande au centre médical de donner leur avis sur les services, ou si l'agent de santé qui pose la question a pour habitude de se mettre en colère lorsque les personnes le questionnent), ils ne vous donneront que les réponses qu'ils pensent que vous souhaitez entendre, ce qui n'aura aucune utilité pour vous. Créer un environnement sécurisant implique de leur faire savoir que leurs commentaires sont très importants pour vous et que vous en avez besoin, et surtout qu'ils ne seront pas utilisés contre eux. Cet aspect est essentiel. Dans le cas contraire, les membres de la communauté ne vous diront que ce qu'ils pensent que vous voulez entendre. Le retour d'information, au niveau communautaire comme individuel, est utile, car il permet de faire ce qui suit :

- Identifier les personnes qui s'occupent d'un enfant qui sont susceptibles de ne pas utiliser pleinement les services de vaccination
- Identifier les personnes qui s'occupent d'un enfant qui ne sont pas satisfaites des services de vaccination ou qui rencontrent des problèmes pour les utiliser (par ex., en raison des horaires d'ouverture)
- Cerner les problèmes récurrents et y remédier
- Offrir une aide rapide et proactive pour résoudre les problèmes qui poussent les personnes qui s'occupent d'un enfant à ne plus utiliser les services
- En étant à l'écoute de leurs besoins, montrer aux personnes qui s'occupent d'un enfant et aux communautés que vous êtes impliqué(e), et favoriser une compréhension et un respect mutuels, ce qui contribue grandement à l'établissement d'une relation positive
- Identifier les personnes susceptibles de mener des activités de plaidoyer pour la vaccination

Stratégies permettant de recueillir les commentaires de la communauté

Il existe quatre stratégies concrètes permettant de recueillir les commentaires de la communauté.

Enquêtes ou entretiens avec les personnes qui s'occupent d'un enfant

Il peut tout simplement s'agir d'un bref entretien de sortie au cours duquel vous posez quelques questions aux personnes qui s'occupent d'un enfant. Les entretiens de sortie permettent d'évaluer si les agents de terrain ont communiqué les informations de manière efficace et si les personnes qui s'occupent d'un enfant ont bien compris les informations essentielles, telles que la date de la prochaine visite. Cependant, les entretiens de sortie ne sont pas adaptés à l'évaluation des avis sur les services, car les personnes qui s'occupent d'un enfant peuvent se montrer réticentes à avoir des propos critiques alors qu'elles se trouvent encore dans le centre médical, ou tout près de celui-ci. Quand vous décidez du lieu et de la manière d'organiser les entretiens de sortie, prenez soin de choisir des emplacements adaptés.

Enquêtes par SMS

Bien que les enquêtes par téléphone portable, via un service de messages courts (SMS) ou de messagerie numérique, permettent de toucher rapidement un grand nombre de personnes qui s'occupent d'un enfant, pour un coût relativement faible, il est essentiel d'interpréter avec précaution les résultats de ces enquêtes, afin de prendre en compte les caractéristiques des personnes qui y ont répondu ou non (par ex., le sexe, l'âge ou les revenus du foyer).

Boîtes à idées

Assurez-vous que la boîte est facile d'accès. Rattachez un style ou un crayon à la boîte, et disposez une petite pile de feuilles blanches ou de courts questionnaires juste à côté de la boîte. Si vous proposez un questionnaire, posez des questions simples (par ex., « Comment avez-vous trouvé notre service aujourd'hui ? »). Demandez le nom de l'agent de terrain et le service fourni (vaccination ou autre), afin de pouvoir assurer un suivi adapté. Afin de garantir que les personnes qui s'occupent d'un enfant ayant un faible niveau de littératie puissent répondre, proposez-leur lors de la discussion de santé de demander l'aide d'une personne au sein de la communauté ou du centre médical pour écrire leur message.

Groupes de réflexion et discussions en groupes

Un groupe de réflexion consiste à organiser une discussion avec un groupe de personnes à qui l'on pose des questions sur leurs perceptions, leurs opinions, leurs croyances et leurs attitudes concernant un sujet ou un service donné. Pour que ces discussions soient efficaces, elles nécessitent la présence d'un animateur expérimenté pour guider les participants. Le cadre des discussions en groupes, à l'inverse, est moins strict. Les agents de terrain peuvent mener ces discussions, même sans avoir beaucoup d'expérience en facilitation de groupe. Pour mener une discussion en groupe, démarrez par des questions d'ordre général, puis passez à des questions plus spécifiques visant à approfondir le sujet. Vous pourrez ainsi acquérir une meilleure compréhension de ce que ressent la communauté et identifier des moyens d'améliorer l'expérience des personnes qui s'occupent d'un enfant.

Pour organiser votre propre groupe de réflexion ou discussion en groupe, invitez 6 à 10 personnes qui ont au moins une caractéristique importante en commun à venir discuter pendant quelques heures. L'idéal est d'avoir différents groupes pour les catégories suivantes :

1. Personnes (hommes et femmes) qui s'occupent d'un enfant et qui respectent le calendrier de vaccination
2. Personnes (hommes et femmes) qui s'occupent d'un enfant et qui ne les font pas vacciner
3. Personnes (hommes et femmes) qui s'occupent d'un enfant et qui ne respectent pas le calendrier de vaccination
4. Belles-mères
5. Jeunes parents

Si le nombre d'enfants non vaccinés est faible, vous pouvez combiner les groupes 2 et 3.

Utiliser les commentaires de la communauté et rendre compte de leur utilisation

Assurez-vous que les commentaires formulés par la communauté débouchent sur des actions concrètes, et rendez compte de la manière dont ces commentaires sont utilisés, ou de la manière dont vous souhaiteriez les utiliser, si vous avez besoin de soutien supplémentaire pour apporter des changements. Ces comptes-rendus doivent au minimum résumer les points suivants : qui a formulé les commentaires (type de personnes interrogées), quand et comment les commentaires ont été recueillis, les informations extraites des commentaires recueillis, et les recommandations concernant les aspects à modifier ou à renforcer, d'après les commentaires. Transmettez le compte-rendu à vos collègues, à vos gestionnaires, à vos superviseurs et aux communautés.



Activité : Prototypage d'un système de retour d'information

L'objectif de cet exercice est d'élaborer un modèle de système de retour d'information communautaire que vous pourrez mettre en application lorsque vous serez de retour dans votre établissement. Vous aurez 30 minutes pour imaginer un modèle de système de retour d'information « rapide ». Vous pouvez présenter votre modèle sous la forme de votre choix (par ex., un sketch, un jeu de rôle, une chanson, une affiche, une vidéo ou un feuillet radiophonique).

1. Formez des groupes de quatre participants chacun.
2. Chaque groupe élaborera un seul modèle de système de retour d'information communautaire. Vous devez prendre en compte les éléments suivants :
 - a. Le système de retour d'information doit-il être mis en place au niveau de la communauté ou de l'établissement ?
 - b. Qui peut formuler des commentaires et comment ?
 - c. Les commentaires portent-ils sur la performance individuelle ou la performance globale de l'établissement ?
 - d. Quelles sont les différentes catégories de commentaires ?
3. Le modèle doit être facile à mettre en œuvre par un agent de terrain.
4. Chaque groupe disposera de 10 minutes pour présenter son modèle.
5. Chaque groupe doit être prêt à répondre aux questions suivantes :
 - a. Comment mettriez-vous ce système en œuvre dans votre propre contexte ?
 - b. Comment feriez-vous la promotion de ce système auprès de la communauté ?
 - c. Comment assureriez-vous le suivi et la prise en compte des commentaires de manière régulière ?
 - d. Comment récompenser les agents de terrain ou leur exprimer de la reconnaissance sur la base des commentaires reçus ?
 - e. Quelles mesures peuvent être prises par les superviseurs pour améliorer la qualité dans les domaines jugés insatisfaisants par la communauté ?
6. Une fois que tous les groupes ont fait leur présentation, veuillez décider lequel des systèmes de retour d'information semble le plus efficace et le plus réaliste.

Session 7.2 Mobilisation

Dans le cadre de vos efforts visant à augmenter la couverture vaccinale et à réduire le taux d'abandon, vous aurez probablement affaire à divers groupes d'intérêt représentant des personnes ou des organisations. Il peut s'agir de professionnels de santé à différents niveaux, d'hommes politiques et de législateurs, de leaders communautaires, de représentants du secteur privé et d'organisations non gouvernementales (telles que l'UNICEF et la Fondation pour la médecine et la recherche en Afrique [African Medical and Research Foundation]), de personnes qui s'occupent d'un enfant et de journalistes. De plus, vous voudrez peut-être rencontrer tout particulièrement des petits groupes de personnes qui ont été peu touchés par le programme de vaccination.

Les communautés peuvent appuyer le programme de vaccination de diverses manières. Les activités de mobilisation et de plaidoyer vous permettront de collaborer avec la communauté et d'influencer les parties prenantes, afin de favoriser les actions visant à renforcer le programme de vaccination au niveau communautaire.

Voici six moyens simples par lesquels les membres de la communauté peuvent appuyer la vaccination :

1. Utiliser les services
2. Diffuser des informations concernant la vaccination et les services de vaccination aux autres membres de la communauté, aborder les inquiétudes des personnes et les obstacles qui limitent le recours aux services, et assister les personnes au cours du processus de résolution de problèmes afin de surmonter ces obstacles
3. Collaborer avec les services de santé en participant à la microplanification
4. Appuyer les activités de sensibilisation, par exemple, en tenant la feuille de comptage ou le registre, et en prévenant la communauté que la sensibilisation va commencer
5. Formuler des commentaires sur les services
6. Participer à des actions permettant d'améliorer l'expérience des personnes au sein des services, par exemple en installant des paravents pour protéger l'intimité des personnes ou, en cas d'urgence, en récupérant un vaccin au magasin du district et en l'apportant au centre médical local

Rencontrer les leaders communautaires

Les leaders communautaires peuvent inclure les chefs traditionnels du village, les leaders religieux, les anciens, les responsables éducatifs et les leaders des groupes de femmes et de jeunes. Avant de rencontrer les leaders communautaires, vous devez recueillir des informations sur la communauté au sein de laquelle vous travaillez. Afin que ces rencontres soient plus productives, il convient d'identifier les personnes qu'il sera utile d'inviter, de définir avec elles un ordre du jour (et donc les sujets à aborder), et de vous assurer que toutes les personnes que vous souhaitez voir à la réunion sont informées de l'ordre du jour, ainsi que du lieu et de l'horaire de la réunion. Afin de tirer profit au maximum de la réunion, essayez de déterminer à l'avance quelles sont les connaissances des participants concernant la vaccination. En fonction de ce que vous apprenez, vous pourrez présenter le sujet de manière adaptée et lancer des discussions utiles.



Voici quelques-uns des sujets que vous pourriez vouloir aborder avec les leaders religieux :

- Les éventuelles inquiétudes des leaders et des familles concernant la vaccination
- Les éventuelles croyances traditionnelles ou religieuses concernant les maladies ou la vaccination
- Les obstacles qui peuvent limiter l'accès aux services de vaccination, tels que la distance, le travail saisonnier, les coutumes ou festivals traditionnels, le manque d'argent pour les transports, ou le fait que le lieu, la date ou les horaires des séances de vaccination ne sont pas pratiques
- Les horaires et les lieux les plus adaptés pour les séances de vaccination
- Les méthodes pouvant permettre de toucher plus d'enfants au sein de la communauté
- La possibilité ou non de promouvoir la vaccination en la mentionnant régulièrement lors des rassemblements religieux ou autres

Préparer le dialogue : messages clés

Une fois que vous comprenez mieux les inquiétudes et les priorités des membres de la communauté, vous pouvez commencer à élaborer des messages clés qui favoriseront la tenue de discussions productives et efficaces au sujet de la vaccination. Dans la communication pour le changement social et de comportement (CCSC), un message clé est un énoncé qui contient des informations essentielles permettant de susciter un changement de comportement. Pour qu'un message soit reçu efficacement et qu'il soit correctement compris, il doit inclure un appel à l'action clair et répondre directement au comportement ou à l'attitude que vous souhaitez voir évoluer. Les sept « C » ou principes de base de la communication efficace peuvent vous donner une ligne de conduite utile. Ces sept principes de la communication font office de liste de vérification pour vous assurer que vos messages sont efficaces.

Les sept « C » de la communication

- Claire : établissez clairement quel est l'objectif de la communication avec l'autre personne
- Concise : concentrez-vous sur votre message principal
- Concrète : expliquez précisément les avantages de l'action que vous encouragez
- Correcte : assurez-vous de communiquer des informations exactes
- Considération : faites preuve de considération envers votre interlocuteur/public cible en répondant à ses besoins, à ses exigences et à ses émotions
- Complète : incluez toutes les informations nécessaires pour susciter la réaction que vous recherchez
- Courtoisie : prenez en considération les points de vue et les sentiments de votre interlocuteur/public cible sur le sujet, et créez un climat de confiance



Activité : Campagne de communication

Pour cet exercice, les participants vont travailler individuellement pour identifier une personne influente dont le soutien et les actions pourraient renforcer le programme de vaccination, et améliorer ainsi la couverture vaccinale de la communauté. Ensuite, ils rédigeront les messages à utiliser lors des discussions avec cette personne. Les étapes clés de cette démarche sont les suivantes :

1. D'abord, réfléchissez aux membres de la communauté qui peuvent influencer la couverture vaccinale.
2. Établissez quel est leur niveau actuel de soutien à la vaccination. Votre public cible pour le plaidoyer sera composé de personnes influentes qui peuvent soit mobiliser des ressources pour renforcer le programme de vaccination, soit inciter les personnes qui s'occupent d'un enfant et les autres membres de la communauté à exiger des services de vaccination et à les utiliser.
3. Choisissez deux publics cibles.
4. Rédigez un message pour chacun de ces publics cibles, c'est-à-dire un message que vous pourrez utiliser pour entrer en contact avec cette personne ou ce groupe de personnes.
5. Déterminez comment ce message pourrait atteindre le public cible, par exemple par le biais d'une pièce de théâtre communautaire, d'une affiche, d'une chanson ou d'un feuillet radiophonique.
6. Élaborez un plan pour partager le message avec la personne influente au cours des prochaines semaines.

Points clés à retenir

- Le retour d'information de la communauté est un pilier d'un programme de vaccination efficace. Recueillir les commentaires de la communauté peut vous aider à identifier les problèmes fondamentaux, à prendre de meilleures décisions et à créer une relation positive entre la communauté et vous.
- Des activités de communication efficaces centrées sur la mobilisation et le plaidoyer peuvent permettre d'augmenter le taux de couverture vaccinale et de réduire le taux d'abandon, tandis qu'une communication mal adaptée aux membres de la communauté, en particulier les personnes qui s'occupent d'un enfant, peut avoir un impact négatif significatif sur le succès du programme de vaccination.
- Vous pouvez demander aux leaders communautaires ou religieux de diffuser des informations concernant la vaccination, afin d'augmenter l'adhésion à la vaccination et de dissiper certains mythes et idées fausses.



Questions de réflexion

- Par le passé, quels sont les messages que vous avez utilisés efficacement pour aborder la vaccination avec les personnes qui s'occupent d'un enfant et les membres de la communauté ?
- Comment pourriez-vous améliorer ces messages en vous appuyant sur les sept « C » ou principes de base de la communication ?
- Quelles mesures pourraient être prises afin d'intégrer plus de sensibilisation et d'éducation de la communauté dans votre pratique actuelle ?

Session 7.3 Appliquer vos compétences



Activité : Séance interactive individuelle d'information sur la vaccination

Imaginez que vous vous préparez à mener une séance de discussion communautaire sur la vaccination avec un groupe hétérogène de personnes qui s'occupent d'un enfant (différents niveaux de littératie, de réticence à la vaccination et de connaissance des vaccins). Sur une feuille, notez : (a) les informations essentielles que vous souhaitez communiquer lors de la réunion, (b) comment vous envisagez d'identifier les questions et les inquiétudes de la communauté, et (c) comment vous pourrez solliciter l'aide et la coopération de la communauté pour optimiser son expérience des services de vaccination.

Au cours de cette dernière session d'apprentissage, vous devrez mettre en pratique ce que vous avez appris tout au long de la journée pour organiser une discussion communautaire avec un public cible hétérogène (différents niveaux de littératie, de réticence à la vaccination et de connaissance des vaccins). Les exposés seront individuels, mais ils ne seront présentés qu'à un petit groupe de trois autres participants à la formation.

1. Formez des groupes de quatre.
2. Chaque participant doit choisir un sujet à présenter en 10 minutes. Vous pouvez choisir n'importe quel sujet qui soit pertinent pour les personnes qui s'occupent d'un enfant au sein de votre communauté. Par exemple, vous pouvez tenter de contrer une rumeur spécifique, de gérer une MAPI ou d'expliquer comment fonctionnent les vaccins. Choisissez un sujet suffisamment complexe pour vous aider à améliorer votre pratique.
3. Vous aurez 45 minutes pour préparer votre présentation. Vous pouvez vous appuyer sur votre expérience passée, sur les compétences acquises au cours de l'atelier, ou sur les connaissances des autres membres de votre groupe pour préparer votre exposé.
4. Vous aurez 45 minutes pour développer et donner les grandes lignes des messages clés, des supports d'information, d'éducation et de communication, ou des pièces de théâtre, sketches, chansons ou poèmes qui pourront être utilisés pour informer et motiver les personnes qui s'occupent d'un enfant.

Déroulé des exposés

- Chaque participant aura 10 minutes pour présenter sa séance interactive d'information sur la vaccination, qui devra inclure une courte séance de questions et réponses.
- Deux membres du groupe tiendront le rôle de « membres de la communauté » présents lors de la « discussion communautaire » ; ils pourront poser des questions et partager des informations ou des anecdotes, comme le feraient de véritables membres de la communauté participant à la discussion.
- Un membre du groupe tiendra le rôle d'observateur. Les animateurs de l'atelier feront également office d'observateurs durant les exposés.
- La personne qui présente l'exposé doit commencer par une description des membres du public cible qui participent à la discussion communautaire.

- Les membres de la communauté sont libres de poser toute question, comme ils le feraient au cours d'une véritable séance.
- Une fois l'exposé terminé, l'observateur est chargé de faire des commentaires constructifs.
- Répétez ces étapes jusqu'à ce que chaque participant ait présenté sa séance d'information de 10 minutes.

Après la présentation de tous les exposés :

- Offrez et acceptez des commentaires constructifs et positifs concernant la manière dont les membres du groupe peuvent améliorer leur capacité à mettre en œuvre une CIP de qualité.
- Partagez les aspects de l'exercice qui vous ont posé des difficultés.
- Prenez le temps de réfléchir aux enseignements à tirer de cette discussion.

Session 7.4 Post-test et évaluation de l'atelier

Post-test

1. Veuillez prendre 20 minutes pour répondre au post-test (voir l'Annexe A. Test préalable/Post-test).
2. Passez en revue les résultats avec le reste du groupe.

Évaluation

1. Faites part aux animateurs de toute question ou préoccupation que vous pourriez encore avoir.
2. Veuillez remplir la feuille d'évaluation de l'atelier (voir l'Annexe G).
3. Partagez librement tout commentaire ou avis avec le groupe ou l'animateur.

Session 7.5 Engagements et attestations



Activité : Engagements

Écrivez trois engagements que vous prenez pour continuer à améliorer vos interactions interpersonnelles avec les clients et les personnes qui s'occupent d'un enfant.



Activité : Attestations

Félicitations, vous avez terminé votre formation en CIP/V !

Le Programme national de vaccination espère que :

- Vous reconnaissez l'importance d'utiliser une bonne CIP dans vos pratiques professionnelles relatives à la vaccination de routine.
- Vous avez acquis des connaissances, des compétences et des attitudes relatives à la CIP que vous pourrez mettre en pratique dans le cadre des vaccinations de routine.
- Vous avez enrichi vos connaissances et votre capacité à communiquer avec les personnes qui s'occupent d'un enfant au sujet des vaccins et des maladies évitables par la vaccination.
- Vous trouverez que les compétences et attitudes acquises au cours de cette formation rendront votre pratique professionnelle plus simple et plus satisfaisante.
- Vous utiliserez régulièrement l'auto-évaluation de la CIP/V pour continuer à améliorer vos performances en CIP/V.

ANNEXES



Annexe A. Test préalable et post-test

Évaluez vos connaissances sur la CIP/V en 20 minutes.

1. Parmi les groupes de personnes suivants, lesquels peuvent être des agents de terrain dans le contexte de la vaccination ?
 - a) Médecins/Docteurs
 - b) Personnel infirmier et sages-femmes
 - c) Agents de santé communautaires
 - d) Agents de sensibilisation et mobilisateurs communautaires
 - e) Bénévoles issus de la communauté
 - f) Toutes ces réponses
2. Parmi les énoncés suivants, lequel n'est pas une pratique souhaitable d'un agent de terrain dans le cadre de la communication sur la vaccination ?
 - a) Établir une relation de confiance avec les clients et les personnes qui s'occupent d'un enfant
 - b) Former et informer les personnes qui s'occupent d'un enfant, les membres de la communauté et les leaders influents
 - c) Parler avec agressivité aux personnes qui s'occupent d'un enfant
 - d) Répondre aux peurs et aux idées fausses qui circulent au sein de la communauté
 - e) Sensibiliser, mobiliser et générer de la demande en vaccination
3. Parmi les énoncés suivants concernant la communication pour le changement de comportement, lequel est le plus souvent vrai ?
 - a) Il est important de connaître le niveau actuel de connaissance de la personne sur le sujet concerné, ainsi que ses attitudes et ses croyances, afin de susciter efficacement un changement de comportement.
 - b) Communiquer de nouvelles informations à la personne suffit à susciter un changement de comportement.
 - c) Il est facile de changer les comportements des personnes.
 - d) Les personnes prennent des décisions indépendamment de l'influence de leurs pairs, de la communauté et des médias.
4. Quelles sont les raisons d'utiliser une approche axée sur les clients pour la communication et les services de vaccination ?
 - a) Améliorer la réputation du personnel au niveau de l'établissement de santé et de la communauté
 - b) Créer des expériences marquantes positives pour les clients/personnes qui s'occupent d'un enfant
 - c) Répondre aux besoins et aux attentes des clients/personnes qui s'occupent d'un enfant
 - d) Réduire le nombre de clients/personnes qui s'occupent d'un enfant qui arrêtent d'utiliser les services de vaccination
 - e) Toutes ces réponses
5. Parmi les énoncés suivants, lequel est un exemple d'agent de terrain faisant preuve d'empathie ?
 - a) Une mère exprime des doutes au sujet de la sécurité des vaccins, mais l'agent de terrain ignore ses inquiétudes.
 - b) Un bébé commence à pleurer après avoir reçu un vaccin, et l'agent de terrain demande à la mère de calmer son enfant.
 - c) Un père a oublié d'apporter le carnet de vaccination de son enfant, on refuse donc de vacciner son enfant.
 - d) Une personne qui s'occupe d'un enfant a peur que l'injection lui fasse mal, l'agent de terrain lui explique donc qu'il comprend ses inquiétudes et la rassure en lui disant que la douleur ne sera que très brève.
 - e) Une grand-mère arrive avec du retard au rendez-vous de vaccination de son petit-fils après un long trajet, alors l'agent de terrain lui indique qu'il doit également faire un long trajet pour se rendre au centre de santé, mais qu'il n'est jamais en retard.

6. Parmi les attitudes suivantes, laquelle ne témoigne d'aucun respect pour la personne qui s'occupe de l'enfant (ou le client) ?

- a) Encourager la personne qui s'occupe de l'enfant à exprimer ses idées
- b) Montrer à la personne qui s'occupe de l'enfant que ses connaissances et ses questions sont appréciées
- c) Interrompre la personne qui s'occupe de l'enfant lorsqu'elle parle
- d) Faire preuve de compassion lorsque la personne qui s'occupe de l'enfant dévoile un problème ou une inquiétude
- e) Avoir un langage corporel adapté, notamment des expressions faciales agréables et un contact visuel approprié

7. Rangez ces étapes du processus de résolution de problèmes dans le bon ordre :

- a) Réfléchir à des stratégies possibles pour résoudre le problème
- b) Choisir la meilleure solution
- c) Élaborer un plan afin de mettre en œuvre la solution
- d) Identifier le problème
- e) Passer à l'action à l'aide du plan
- f) Déterminer quelle stratégie pourrait être la plus efficace

8. Parmi les énoncés suivants concernant le système immunitaire, lequel est correct ?

- a) Le système immunitaire est une infection qui nuit à l'organisme.
- b) La peau et les muqueuses ne font pas partie du système immunitaire.
- c) Le système immunitaire n'aide pas l'organisme à combattre les maladies.
- d) Les vaccins aident le système immunitaire à combattre les maladies.

9. Parmi les énoncés suivants, lesquels peuvent constituer des raisons pour qu'une personne qui s'occupe d'un enfant soit réticente à faire vacciner son enfant ?

- a) Sa propre expérience avec les maladies évitables par la vaccination.
- b) Sa propre expérience avec la vaccination.
- c) Les informations obtenues auprès des médias, de sa famille et de ses amis.
- d) De mauvaises expériences auprès de prestataires de services.
- e) Toutes ces réponses

10. Parmi les énoncés suivants, lequel est le moins susceptible de constituer une technique efficace pour susciter la participation de la communauté ?

- a) Organiser des discussions en groupe de réflexion avec les personnes qui s'occupent d'un enfant
- b) Disposer des brochures d'information dans le centre médical
- c) Organiser des réunions ou des conversations communautaires
- d) Effectuer des visites à domicile pour discuter de la vaccination

11. Parmi les énoncés suivants, lequel ne justifie pas la tenue d'une conversation communautaire ?

- a) Vous estimez que la communauté ne vous montre pas suffisamment son appréciation et vous voulez plus de reconnaissance
- b) Un grand nombre de familles n'amènent pas leurs enfants se faire vacciner
- c) Le taux d'abandon est élevé
- d) Des enfants ont présenté des manifestations postvaccinales indésirables graves
- e) Vous estimez que des rumeurs négatives concernant la vaccination circulent au sein de la communauté

12. Parmi les énoncés suivants, lesquels sont des moyens de recueillir les commentaires de la communauté de manière systématique ?

- a) Enquêtes ou entretiens avec les personnes qui s'occupent d'un enfant
- b) Enquêtes par SMS
- c) Boîtes à idées
- d) Discussions en groupes de réflexion
- e) Toutes ces réponses

Annexe B. Outil d'auto-évaluation de la CIP/V

Objectif

Cette liste de vérification a été établie afin de vous aider à :

- Évaluer en toute honnêteté la fréquence à laquelle vous mettez en pratique de bonnes compétences en CIP au cours des séances de vaccination et lors des activités de sensibilisation/d'éducation
- Identifier des domaines d'amélioration
- Vous fixer des objectifs et établir des plans pour améliorer votre utilisation des techniques efficaces de CIP

Comment utiliser cette liste de vérification

Utilisez cette liste de vérification régulièrement (peut-être quotidiennement au début, puis de manière hebdomadaire ou mensuelle). Si vous avez l'impression que votre auto-évaluation n'est pas objective, demandez à un collègue en qui vous avez confiance de vous évaluer, et proposez-lui de l'évaluer en retour. Votre superviseur pourrait décider d'intégrer cette liste de vérification au processus officiel de supervision formative. Si tel était le cas, vous pourriez par exemple transmettre une auto-évaluation mensuelle ou trimestrielle à votre superviseur. Que ce soit dans le cadre du processus officiel de supervision formative ou non, vous pouvez partager l'ensemble ou certains de vos résultats avec vos superviseurs, afin qu'ils puissent se rendre compte de vos progrès, qu'ils vous aident à vous fixer des objectifs et qu'ils vous apportent une formation ou un encadrement sur le terrain.

Félicitez-vous pour chaque avancée, aussi minime soit-elle, et pour votre constance, car vous continuez à utiliser de bonnes pratiques de CIP, malgré les défis auxquels vous faites face. Le fait de reconnaître qu'il y a des aspects que vous devez améliorer est également une attitude qui mérite d'être saluée. Toutes ces étapes sont cruciales pour qu'une bonne CIP finisse par faire partie intégrante de votre travail, de manière aussi habituelle que toute autre activité de vaccination.

Vous pouvez partager l'ensemble ou certains de vos résultats avec vos collègues pour qu'ils vous encouragent, vous conseillent ou vous soutiennent, voire pour qu'ils puissent eux aussi mettre en place des changements similaires

Mode d'emploi

Date de la présente évaluation : Date de la prochaine évaluation :

Date de la prochaine visite de supervision formative :

Au cours de cette période, mes objectifs étaient les suivants :

- 1.
- 2.
- 3.

CIP efficace	Je l'ai fait		Exemple récent	Défi/Objectif
	Jamais/ Rarement	Souvent		
Processus de CIP				
Accueillir la personne qui s'occupe de l'enfant				
Féliciter sincèrement les personnes qui s'occupent d'un enfant pour l'avoir amené se faire vacciner				
Poser les questions adaptées en matière de vaccination de routine				
Utiliser des supports pertinents, notamment la carte de santé, pour appuyer les explications aux personnes qui s'occupent d'un enfant				
Communiquer les messages clés sur la vaccination :				
○ Les vaccins administrés au cours de la visite				
○ Les effets secondaires possibles et ce qu'il faut faire dans ces cas				
○ Conserver précieusement la carte de santé et l'apporter à chaque visite				
○ Le jour et l'heure des prochaines doses de vaccin prévues pour l'enfant				
Vérifier que les personnes qui s'occupent d'un enfant ont bien compris en leur demandant de répéter ce qui a été dit				
Demander aux personnes qui s'occupent d'un enfant si elles ont des questions ou des inquiétudes au sujet de la vaccination				
Répondre honnêtement, avec empathie et de manière rassurante aux questions et inquiétudes des personnes qui s'occupent d'un enfant				
Demander aux personnes qui s'occupent d'un enfant de répéter ce qu'elles doivent faire				
Encourager les personnes qui s'occupent d'un enfant				
Résumer les informations essentielles, notamment les messages clés sur la vaccination				

CIP efficace	Je l'ai fait		Exemple récent	Défi/Objectif
	Jamais/ Rarement	Souvent		
Compétences en CIP				
Éviter de juger ou de réprimander les personnes qui s'occupent d'un enfant				
Éviter de presser les personnes qui s'occupent d'un enfant (faire preuve de patience)				
Faire preuve de respect en écoutant attentivement				
Faire preuve de respect en prêtant attention au ton de votre voix				
Donner des informations crédibles et basées sur des données probantes au sujet des vaccins et des maladies				
Utiliser un langage simple que les personnes qui s'occupent d'un enfant comprennent				
Éviter de donner trop d'informations à la fois aux personnes qui s'occupent d'un enfant				
Garder un contact visuel (si cela est adapté) pendant que vous écoutez et que vous parlez				
Faire preuve d'empathie à l'aide de signes non verbaux et en faisant écho aux sentiments des personnes qui s'occupent d'un enfant				
Récapituler les propos et les sentiments des personnes qui s'occupent d'un enfant pour montrer que vous avez compris ou pour vérifier qu'elles ont compris, et pour encourager le dialogue				
Poser des questions ouvertes pour obtenir plus d'informations sur les inquiétudes ou les pratiques, si nécessaire				
Utiliser des gestes et des réponses courtes pour encourager le dialogue				
Vous asseoir ou vous tenir à la même hauteur que les personnes qui s'occupent d'un enfant				
Vous assurer qu'aucune barrière physique (telle qu'un bureau) ne se dresse entre les personnes qui s'occupent d'un enfant et vous				
Aborder et tenter de corriger les rumeurs et les idées fausses des personnes qui s'occupent d'un enfant sur la vaccination				
Autre :				

CIP efficace	Je l'ai fait		Exemple récent	Défi/Objectif
	Jamais/ Rarement	Souvent		
CIP dans les discussions en groupes sur la vaccination				
Avant la session, évaluer l'étendue probable des connaissances des participants, leurs idées et leurs actions concernant le sujet abordé				
Ouverture				
Commencer à l'heure				
Accueillir chaleureusement les participants				
Vous présenter				
Demander aux participants de se présenter, le cas échéant				
Formuler clairement l'objectif de la session				
Indiquer la durée prévue de la session				
Facilitation				
Mettre les participants à l'aise				
Demander aux participants quelles sont leurs connaissances sur le sujet				
Solliciter les contributions des participants le plus tôt et le plus souvent possible				
Communiquer les informations de manière vivante				
Utiliser des supports visuels, y compris des accessoires				
Demander aux participants de décrire ce qu'ils voient sur les supports visuels				
Utiliser un langage adapté et des concepts avec lesquels les participants sont familiers				
Encourager l'échange d'idées entre les participants				
Rassurer les personnes qui s'occupent d'un enfant				
Répondre aux questions, aux inquiétudes et aux obstacles des personnes qui s'occupent d'un enfant				
Mettre en avant les liens entre le sujet abordé et les points d'inquiétude des personnes qui s'occupent d'un enfant				
Laisser suffisamment de temps pour une séance de questions et réponses				
Apporter un renforcement positif des comportements de vaccination				

CIP efficace	Je l'ai fait		Exemple récent	Défi/Objectif
	Jamais/ Rarement	Souvent		
Solliciter un consensus de la part du groupe				
Gérer correctement les comportements difficiles				
Contenu				
Utiliser des anecdotes, des vidéos et des exercices interactifs				
Inviter les participants à partager leurs connaissances				
Engager les participants dans une discussion sur les bénéfices essentiels de la vaccination, tels que : <ul style="list-style-type: none"> ○ La vaccination sauve des millions de vies chaque année ○ La vaccination permet de prévenir des maladies graves et des lésions permanentes ○ La vaccination permet d'économiser du temps et de l'argent (visites aux établissements de santé, médicaments, hospitalisation) ○ La vaccination protège aussi les personnes qui ne peuvent pas être vaccinées pour des raisons de santé ○ La vaccination est sûre, efficace et gratuite ○ Quand et où il est possible de se faire vacciner ○ La vaccination offre la meilleure protection lorsque tous les vaccins sont administrés au cours de la première année après la naissance 				
Donner des informations faciles à comprendre et qui concernent l'ensemble du groupe				
Demander aux participants de donner des exemples positifs				
Utiliser des exemples positifs issus de la communauté				

CIP efficace	Je l'ai fait		Exemple récent	Défi/Objectif
	Jamais/ Rarement	Souvent		
<p>Engager les participants dans une discussion au sujet des messages clés sur la vaccination :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Les vaccins et les maladies contre lesquelles ils protègent ○ Les effets secondaires possibles et ce qu'il faut faire dans ces cas ○ L'importance de garder précieusement et de consulter la carte de santé, et de l'apporter à chaque visite ○ Le calendrier de vaccination (nombre et moment des visites) 				
Encourager tout le monde à participer				
Inviter les participants à donner des exemples				
Encourager les participants à se répondre entre eux, lorsque cela est approprié				
Demander aux participants de reformuler ce que vous avez dit avec leurs propres mots ou dans leur propre langue (si la séance est organisée dans une autre langue)				
Résoudre un problème ensemble (par exemple, comment faire le suivi des vaccinations avec la carte de santé)				
Ne pas réprimander les participants et ne pas les mettre dans l'embarras				
Maintenir un contact visuel équilibré entre les divers membres du groupe lorsque vous parlez				
Poser des questions faciles aux participants timides, puis les féliciter				
Renforcer la participation grâce à la communication verbale et non verbale				
Chanter une chanson tous ensemble, de préférence sur le sujet abordé				
Conclusion				
Résumer les points essentiels de la discussion				
Demander aux participants de résumer les points essentiels				
Proposer des actions, ou passer en revue les actions sur lesquelles les participants se sont mis d'accord				

CIP efficace	Je l'ai fait		Exemple récent	Défi/Objectif
	Jamais/ Rarement	Souvent		
Demander aux participants de lever la main pour montrer qu'ils s'engagent à ce que leurs enfants reçoivent l'ensemble des vaccins recommandés				
Remercier et encourager les participants pour les efforts qu'ils font afin de protéger leurs enfants				
Remercier et féliciter les participants pour leur participation				
Informar les participants de la prochaine séance				
Demander aux participants de faire des commentaires à propos de la séance				
Autres activités de CIP/V				
Passer en revue le manuel des participants sur la CIP/V				
Passer en revue les questions fréquentes sur la CIP/V				
Trouver ou créer des documents et des supports visuels utiles				
Organiser des réunions communautaires				
Organiser des visites à domicile				
Contactar les leaders communautaires afin de les encourager à appuyer la vaccination				
Effectuer un suivi auprès des personnes qui s'occupent d'un enfant qui avaient des questions ou des inquiétudes				
Effectuer un suivi auprès des personnes qui s'occupent d'un enfant dont les enfants ont manqué un rendez-vous de vaccination				
Aider les personnes qui s'occupent d'un enfant à surmonter les obstacles qui les empêchent de faire vacciner leurs enfants et de respecter le calendrier de vaccination				
Pratiquer la résolution de problèmes seul(e)				
Pratiquer la résolution de problèmes avec vos collègues				
Solliciter l'aide de votre superviseur pour surmonter un défi				
Partager les pratiques efficaces avec vos collègues				

Changements observés grâce à l'utilisation de bonnes compétences en CIP

Les effets de l'utilisation de bonnes compétences en CIP sur mon travail :

Les effets de l'utilisation de bonnes compétences en CIP sur mes clients/les personnes qui s'occupent d'un enfant :

Les effets de l'utilisation de bonnes compétences en CIP sur ma vie/ma manière de voir les choses :

Autre :

Facteurs/Obstacles qui m'ont empêché(e) de pratiquer une CIP efficace :

Idées pour surmonter ces obstacles :

Les idées que je vais essayer de mettre en pratique :

Obstacles à la mise en pratique d'une CIP efficace	Comment résoudre le problème	Qui peut m'aider	Échéance

Mes objectifs de CIP pour le mois/trimestre prochain (entourer le bon) :

1.
.....
.....
2.
.....
.....
3.
.....
.....

Annexe C. Les étapes pour organiser une réunion communautaire

Le tableau se lit de bas en haut, puis de gauche à droite. Découpez les cartes et distribuez-les aux équipes pour qu'elles les remettent dans l'ordre.

Définissez l'objectif de la conversation	Parlez de la réunion aux leaders et personnes influentes de la communauté ; invitez-les à y participer, si cela est approprié	Dirigez la conversation, en laissant le temps aux participants de poser des questions
Déterminez quel est le public cible	Faites des recherches sur le sujet à traiter	Notez les questions, les inquiétudes et les mesures de suivi à prendre
Déterminez quels comportements, attitudes, croyances et perceptions nécessitent une réponse	Préparez les principaux sujets de discussion, l'ordre du jour de la réunion et des supports pertinents	Élaborez un plan d'action en réponse aux problèmes signalés au cours de la réunion
Fixez une date, une heure et un lieu	Assurez la promotion de la réunion via les canaux de communication appropriés	Faites un suivi auprès des participants à la réunion

Annexe D. Exemple de fil conducteur pour les conversations communautaires

1. Présentez-vous et présentez l'équipe à la communauté ou au groupe. Si possible, laissez les participants se présenter aussi.
2. Faites une courte introduction à la discussion.
3. Votre introduction doit détailler l'objectif de la discussion à la communauté et créer un environnement propice à l'apprentissage et au partage. Vous pouvez expliquer que votre équipe et vous venez travailler au sein de la communauté afin d'améliorer le bien-être de ses membres.
4. Indiquez aux participants que vous souhaitez que la conversation du jour se concentre sur le rôle de la vaccination infantile dans la prévention de certains problèmes de santé, et que vous tenez à ce que tout le monde participe activement à la discussion et partage ses idées, ses expériences et ses opinions.
5. Demandez aux participants s'ils ont vu des enfants atteints de maladies évitables par la vaccination dans leur communauté. Demandez-leur comment ils peuvent protéger leurs enfants contre ces maladies. Aiguillez la discussion, de sorte que les participants eux-mêmes arrivent à la décision qu'il est nécessaire de prendre des mesures pour protéger les enfants de la communauté.
6. Montrez aux participants une photo d'enfants en bonne santé et heureux avec leurs parents. Laissez les participants commenter librement ce que leur inspire la photo, et demandez-leur s'ils voient souvent des familles comme celle-ci au sein de leur communauté.
7. Demandez aux participants quels sont, selon eux, l'objectif et les bénéfices de la vaccination infantile. Demandez-leur quels sont, selon eux, les maladies et les problèmes de santé que la vaccination peut permettre de prévenir. Lancez la discussion et aidez-les à trouver d'autres avantages ou à étoffer leurs idées, si nécessaire.
8. Demandez aux participants pourquoi certains enfants de la communauté n'ont pas reçu les vaccins recommandés. Pourquoi certaines familles ont-elles des difficultés à faire vacciner leurs enfants ?
9. Répartissez les participants en groupe de six à huit, et demandez-leur de réfléchir aux étapes à suivre pour s'assurer que tous les enfants de leur communauté reçoivent l'ensemble des vaccins recommandés. Donnez-leur pour consigne d'écrire chaque suggestion sur une feuille ou de choisir un porte-parole qui aura pour tâche de les retenir et de les présenter au reste des participants.
10. Rassemblez tous les participants pour qu'ils présentent leurs idées.
11. Posez les questions suivantes à l'ensemble du groupe :
 - a. Qui seraient les personnes ayant le plus d'influence avec lesquelles il faudrait travailler pour apporter le changement souhaité ?
 - b. Que se passera-t-il si le changement souhaité ne peut être mis en œuvre ?
12. Concluez en donnant les messages clés sur la vaccination qui sont les plus utiles aux participants (tels que la liste des vaccins recommandés pour les enfants, la nécessité que les enfants reçoivent toutes les doses du vaccin conformément au calendrier prévu afin de les protéger au mieux, l'importance de la carte de santé et la nécessité de l'apporter à chaque visite, et les moyens de convaincre les familles réticentes de faire vacciner leurs enfants).
13. Demandez aux participants s'ils ont des questions. Répondez dans la mesure de vos connaissances. Engagez-vous à répondre plus tard aux questions auxquelles vous n'avez pas la réponse.

Annexe E. Support de travail : Conseils pour utiliser efficacement les supports d'aide à la vaccination

Les supports d'IEC (information, éducation et communication) sont des supports audio ou visuels qui aident les prestataires et les personnes qui s'occupent d'un enfant à mieux comprendre et retenir les informations concernant les maladies, leur prévention et leur traitement, les comportements en matière de santé et d'autres sujets liés à la santé. Les documents et supports audio et visuels peuvent être utilisés au cours des discussions en groupe ou des séances de CIP individuelles.

Les supports d'IEC permettent d'améliorer la communication en :

- Vous aidant à expliquer les informations complexes
- Faisant office de rappels des sujets de discussion
- Simplifiant les informations complexes
- Suscitant des discussions
- Renforçant les points et les messages clés

Comment utiliser les supports d'IEC

Familiarisez-vous avec les supports fournis au cours de cet atelier, et passez en revue les supports dont vous disposiez déjà. Assurez-vous que ceux-ci sont à jour et que le langage comme les illustrations sont adaptés aux particularités culturelles. Entraînez-vous à utiliser tous les supports avant de vous en servir avec les personnes qui s'occupent d'un enfant et les membres des communautés, afin de bien connaître leur contenu et de savoir où trouver les informations dont vous avez besoin.

Conseils pour utiliser des tableaux de conférence

Lorsque vous utilisez un tableau de conférence, tenez-vous toujours face aux participants. Placez le tableau de conférence de sorte que l'ensemble du groupe puisse le voir. S'il s'agit d'un grand groupe, déplacez-vous dans la pièce avec le tableau, afin que tout le monde puisse bien voir chaque image. Mémorisez les points essentiels, mais expliquez-les en utilisant vos propres mots. Après avoir abordé les éléments du tableau, résumez (ou demandez aux participants de résumer) les messages clés, c'est-à-dire les informations qu'ils doivent absolument retenir.

Conseils pour utiliser des supports audio ou vidéo

Définissez ce que vous souhaitez accomplir en utilisant ce support audio ou vidéo : quel est votre objectif ? Si le support audio ou vidéo choisi ne vous permet pas d'atteindre votre objectif, trouvez un support mieux adapté. Si le support audio ou vidéo est trop long, déterminez quels segments diffuser et quand mettre en pause pour lancer la discussion. Présentez le support audio ou vidéo, puis diffusez-le. Observez avec attention les réactions du public, car elles vous donneront des indices sur les sujets à aborder après la diffusion. Mettez le support audio ou vidéo sur pause aux moments qui sont propices à la discussion ou aux questions. Lors de la discussion autour du support audio ou vidéo, posez des questions pour que les participants s'expriment au sujet de ce qu'ils ont vu/entendu, ressenti, aimé, et ce à quoi ils ont pu s'identifier. Vous pouvez utiliser ou adapter les éventuels guides de discussion accompagnant le support audio ou vidéo.

Conseils pour utiliser des livrets, des cartes de discussion, des brochures et des affiches

Si vous utilisez un support illustré, demandez à la personne qui s'occupe de l'enfant de décrire ce qui se passe dans la ou les images. Appuyez-vous sur ce que la personne dit pour lui expliquer plus en détail chacune des pages du support. Montrez du doigt les différents éléments de l'image au fur et à mesure de la discussion. Observez la personne qui s'occupe de l'enfant, au cas où elle aurait l'air confuse ou inquiète. Si tel est le cas, encouragez-la à poser des questions et à exprimer toute inquiétude qu'elle pourrait avoir.

Si possible, donnez les supports à la personne, et suggérez-lui de les partager avec son entourage, même si elle décide de ne pas adopter la pratique de santé abordée.

Annexe F. La CIP pour la vaccination dans le contexte des camps

Dans les camps de réfugiés/déplacés internes, la vaccination est d'autant plus cruciale, car les personnes qui séjournent dans ces camps proviennent souvent de régions où les services de santé étaient dégradés en raison d'une guerre ou d'autres catastrophes. Dans ce type de situations, de nombreux nourrissons et enfants n'ont pas été vaccinés avant d'arriver au camp (et/ou aucun dossier ne permet de retracer leurs antécédents vaccinaux). Les flambées de maladies transmissibles (telles que la rougeole, la poliomyélite, la diphtérie et d'autres maladies respiratoires, l'hépatite, le choléra et la fièvre jaune) sont très fréquentes. Les enfants sont une population particulièrement vulnérable. Des campagnes de vaccination sont souvent lancées en réaction à ces épidémies, et de nombreux camps tentent également de mettre en place un service de vaccination de routine.

Voici quelques-uns des obstacles fréquents à la communication dans le contexte des camps :

- Les habitants du camp peuvent ne pas faire confiance aux agents de santé locaux, car ils ont peur d'être considérés comme un énorme fardeau par la population locale. Les agents de terrain locaux doivent donc fournir des efforts encore plus importants pour gagner la confiance des groupes de réfugiés/déplacés internes.
- En outre, les agents de terrain et les habitants du camp peuvent être issus de cultures très différentes, ce qui peut avoir les conséquences suivantes :
 - Difficulté à s'assurer que les messages et les interventions sont pertinents et adaptés aux particularités culturelles
 - Émergence de besoins en matière de sensibilisation, ainsi que de traduction et de compréhension des croyances, des systèmes de croyances, de la terminologie et des concepts liés aux maladies
 - Nécessité potentielle de prendre en compte différentes questions d'équité que celles auxquelles le pays hôte est habitué, par exemple des considérations liées à l'égalité entre les hommes et les femmes et au statut socio-économique (notamment quand des personnes issues de différentes classes sociales se retrouvent dans la même situation sur le plan socio-économique)
- Une barrière linguistique peut exister entre les agents de terrain et les habitants du camp
- Les systèmes de santé au sein des camps peuvent être encore plus débordés et en sous-effectif que les systèmes de santé ordinaires du pays hôte ou du pays d'origine
- Les agents de terrain peuvent être confrontés à des idées fausses concernant les vaccins plus nombreuses ou différentes de celles dont ils ont l'habitude
- Compte tenu des autres défis auxquels font face les habitants du camp (par ex., les traumatismes, le manque de nourriture, d'eau, d'hygiène et de sécurité), la vaccination peut passer au second plan ou être considérée comme ne nécessitant pas d'efforts supplémentaires
- Des croyances religieuses ou philosophiques différentes peuvent avoir un impact sur l'adhésion à la vaccination

Annexe G. Questionnaire d'évaluation de l'atelier

1. Parmi les sujets abordés lors de cette formation, lesquels vous ont semblé les plus pertinents ?
2. Quelles activités avez-vous préférées ?
3. Quels sont les points faibles de cette formation ?
4. Comment les sessions pourraient-elles être améliorées ?
5. Sur quels sujets auriez-vous souhaité passer plus de temps ?
6. Vous sentez-vous capable d'appliquer à votre travail ce que vous avez appris dans le cadre de cette formation ?
7. De quelles manières cet atelier vous a-t-il inspiré(e) à apporter des changements ou à incorporer de nouvelles idées dans votre travail ? Veuillez préciser.
8. À votre avis, qui pourrait retirer le plus grand bénéfice de cette formation ?
9. Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions ?

Notes

Notes

©UNICEF/Markisz



**Communication Interpersonnelle
pour la vaccination**
Transformer le discours sur
la vaccination