

Communication sur les risques

La vaccination contre le paludisme :

Un guide

Version : 6 novembre 2023



**Organisation
mondiale de la Santé**

Table des matières

Objectif et public cible	4
Éléments d'un plan de communication sur les risques	4
Planification de la communication sur les risques : un guide étape par étape	6
Mesures de communication visant à atténuer les risques	11
Références	14
Annexes.....	15
Annexe A : Étapes de la planification de la communication sur les risques	16
Annexe B : Scénarios potentiels	19
Annexe C : Exemples de déclarations.....	21
Annexe D : Liste de vérification pour une situation d'escalade	23

REMERCIEMENTS

Ce guide a été élaboré en collaboration avec les contributions des représentants des organisations suivantes : Gavi, l'Alliance du vaccin, la Fédération internationale de la Croix-Rouge (FICR), le Centre Johns Hopkins pour les programmes de communication (CCP), JSI Ghana, PATH, Public Health Institute, les centres américains pour le contrôle des maladies, le Fonds des Nations unies pour l'Enfance (UNICEF), l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID), l'Initiative du Président des États-Unis pour la lutte contre le paludisme (PMI), l'université de Sydney Australie, l'université de Toronto Canada, et l'Organisation mondiale de la Santé (OMS).

Le contenu de ce document ne reflète pas nécessairement les points de vue et opinions de l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID) ou du gouvernement des États-Unis.

ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS

ACSM	Sensibilisation, communication, mobilisation sociale
ASC	Agents de santé communautaires
BeSD	Facteurs comportementaux et sociaux (de la vaccination)
CPS	Chimioprévention du paludisme saisonnier
IEC	Information, éducation et communication
IRS	Pulvérisation résiduelle intradomiciliaire
MAPI	Manifestations post-vaccinales indésirables
MII	Moustiquaires imprégnées d'insecticide
MVIP	Programme de mise en œuvre du vaccin contre le paludisme
OMS	Organisation mondiale de la Santé
OSC	Organisation de la société civile
PEV	programme essentiel de vaccination
PMC	Chimioprévention du paludisme pérenne
PNLP	Programme national de lutte contre le paludisme
PON	Procédure opérationnelle normalisée

Objectif et public cible

L'élaboration d'un plan de communication sur les risques avant l'introduction d'un vaccin est une bonne pratique. **L'objectif de ce document est de fournir des conseils aux gestionnaires du programme de vaccination, aux responsables de la promotion de la santé, aux communautés et aux autres partenaires de mise en œuvre concernant les plans de communication sur les risques liés au vaccin contre le paludisme.** Il comprend les éléments clés d'un plan, les considérations relatives à la préparation et à la réponse en matière de communication, ainsi que les outils à utiliser dans les scénarios de risque.

Les problèmes réels ou perçus liés aux vaccins peuvent compromettre l'acceptation et l'adoption d'un nouveau vaccin ou d'un programme de vaccination s'ils ne sont pas identifiés et traités rapidement et de manière appropriée. Les risques potentiels peuvent être des rumeurs, de la désinformation, des idées fausses et des manifestations postvaccinales indésirables (MAPI) qui suscitent l'inquiétude de la communauté. L'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de communication sur les risques, y compris l'utilisation d'outils d'écoute sociale et communautaire pour identifier, suivre et traiter rapidement les problèmes, peuvent améliorer la réponse d'atténuation aux risques potentiels qui peuvent survenir.

Les communications émanant de sources d'information fiables peuvent contribuer à maintenir ou à accroître la confiance du public à l'égard d'un vaccin ou d'un programme de vaccination. Les agents de santé et les leaders d'opinion doivent disposer des moyens (messages efficaces, aptitudes et compétences) et des outils nécessaires pour répondre aux questions et aux lacunes en matière d'information, rassurer les soignants et les autres membres de la communauté tout au long de l'introduction du vaccin et instaurer la confiance dans le vaccin. Un plan de communication sur les risques vise à atténuer l'inquiétude du public face aux nouveaux vaccins, y compris le vaccin contre le paludisme, et à promouvoir la confiance dans la valeur de la vaccination.

Ce document est une publication complémentaire à d'autres documents connexes :

- Promouvoir la demande de vaccination contre le paludisme : Un guide de planification(1)
- Guide d'introduction du vaccin contre le paludisme (2)
- Modules de formation des agents de santé (3)

Le Guide de planification de la demande fournit des informations générales importantes sur les vaccins contre le paludisme et les interventions liées à la demande pour parvenir à un taux élevé d'adoption des vaccins contre le paludisme. Veuillez lire le Guide de planification avant de lire ce document.

Éléments d'un plan de communication sur les risques

Introduction et contexte : La première étape consiste à décrire le contexte général de la vaccination contre le paludisme. Cela inclut le fardeau national du paludisme, la manière dont le vaccin s'inscrit dans les stratégies nationales de vaccination et de lutte contre le paludisme pour

prévenir le paludisme chez les enfants, et les éléments clés à prendre en considération en matière de communication. Quelques messages clés à inclure :

- Comme pour tout nouveau vaccin, il est essentiel d'instaurer la confiance dans la vaccination contre le paludisme.
- Le vaccin contre le paludisme doit être fourni dans le cadre d'une stratégie globale de lutte contre le paludisme ; l'impact le plus important est obtenu lorsque le vaccin est utilisé dans le cadre d'un ensemble de mesures de prévention et de lutte contre le paludisme, y compris l'utilisation des moustiquaires imprégnées d'insecticide (MII).
- Le vaccin contre le paludisme est sûr et efficace. Le vaccin réduit considérablement les maladies infantiles et les décès dus au paludisme.
- Le calendrier de vaccination de quatre doses exige des soignants et des enfants qu'ils se rendent à nouveau dans les centres de santé pour se faire vacciner.
- La forte demande de vaccins contre le paludisme est l'occasion de présenter à nouveau les enfants dans les centres de santé pour rattraper les vaccins manqués et les interventions de santé infantile, telles que la surveillance de la croissance, la supplémentation en vitamine A et le déparasitage.
- Des stratégies novatrices (telles que la distribution de moustiquaires imprégnées d'insecticide ou d'autres services dans les cliniques de vaccination) seront probablement nécessaires pour faire revenir les enfants pour la quatrième dose de vaccin, qui est administrée au cours de la deuxième année de vie de l'enfant.

Objectif général : L'objectif d'un plan de communication sur les risques est de soutenir et de faciliter l'acceptation du vaccin contre le paludisme au sein des communautés. Pour y parvenir, il faut :

- 1) assurer l'établissement de relations et un engagement continu avec les publics identifiés, les porte-parole du gouvernement, les médias et les autres parties prenantes concernées au sujet du paludisme, des vaccins en général et du vaccin contre le paludisme dans le cadre d'un ensemble d'interventions recommandées en matière de prévention et de lutte contre la maladie ;
- 2) renforcer la capacité des influenceurs nationaux et communautaires et des messagers de confiance à tous les niveaux du système de santé à gérer la communication sur les risques avec les parties prenantes dans toutes les zones géographiques ; et,
- 3) atténuer les effets des problèmes et des risques liés aux vaccins et à la vaccination.

Objectifs spécifiques : Les objectifs suivants peuvent être envisagés dans le cadre d'un plan de communication sur les risques liés au vaccin contre le paludisme :

- Promouvoir la reconnaissance du paludisme en tant que cause principale de décès chez les enfants de moins de cinq ans et en tant que maladie évitable et traitable.
- Faire comprendre les avantages du vaccin contre le paludisme pour réduire les maladies et les décès dus au paludisme chez les enfants et expliquer l'intérêt d'utiliser une combinaison de mesures recommandées (telles que les moustiquaires imprégnées d'insecticide) pour accroître l'impact.
- Motiver et soutenir les parents ou les soignants pour qu'ils amènent les enfants éligibles dans les cliniques de vaccination pour le vaccin contre le paludisme et qu'ils complètent le calendrier de 4 doses pour une protection optimale.
- Insister sur le fait que le vaccin est sûr et bien toléré.
- Expliquer les MAPI courantes et ce qu'il faut faire en cas de MAPI.
- Expliquer la nécessité de continuer à rechercher rapidement des soins en cas de fièvre, qui est un symptôme du paludisme.

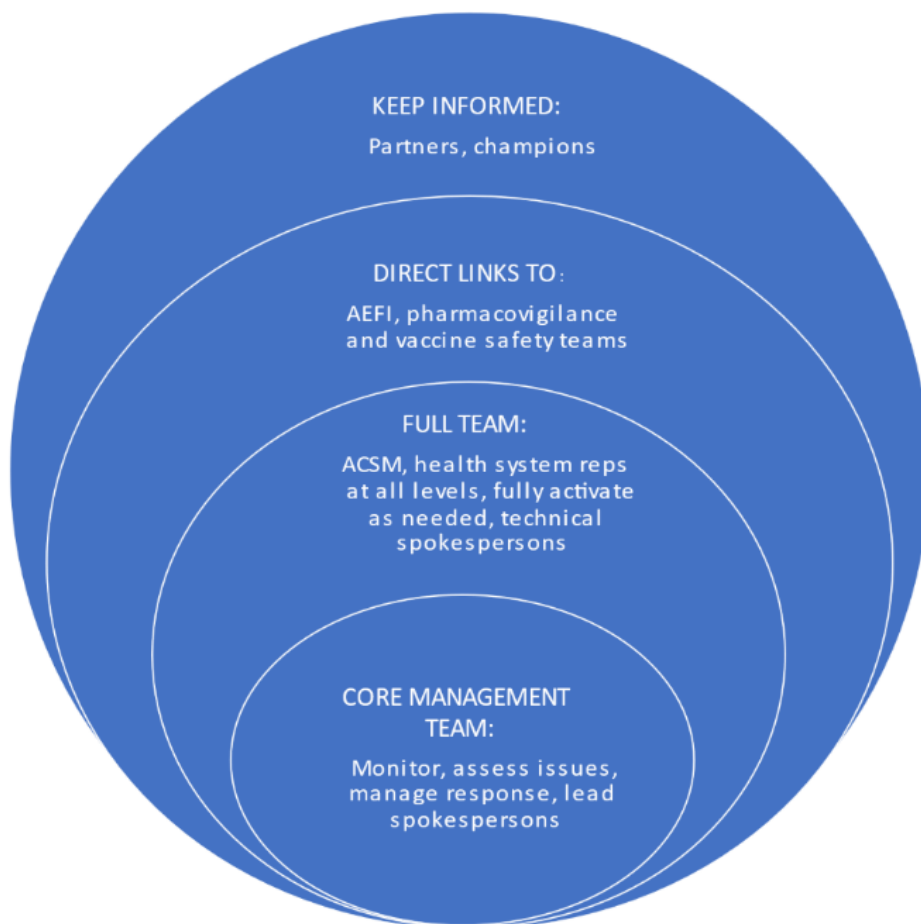
- Identifier, traiter et surveiller les perceptions, les questions, les préoccupations, les rumeurs et la mésinformation du public concernant le vaccin contre le paludisme ou d'autres vaccins.
- Renforcer l'acceptation du vaccin par les acteurs auxquels les communautés font confiance, notamment les travailleurs de la santé, les soignants et les principaux dirigeants communautaires. Encourager leur soutien et créer des champions pour le vaccin qui pourraient être déployés en cas de problème.

Planification de la communication sur les risques : un guide étape par étape

Identifier une équipe :

- Mettre en place une **équipe de gestion centrale** chargée de diriger l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de communication sur les risques. L'équipe centrale se réunit régulièrement et peut se réunir rapidement pour évaluer les problèmes ou gérer une réponse en matière de communication sur les risques. Les membres de l'équipe de gestion centrale joueront probablement le rôle de porte-parole principaux, si nécessaire. L'équipe de gestion centrale informe régulièrement l'**ensemble de l'équipe** ou demande à d'autres membres de participer à la riposte ou d'agir en tant que porte-parole techniques, si nécessaire.
- L'**équipe chargée de la communication sur les risques** doit comprendre des représentants de tous les niveaux du système de santé et des programmes de vaccination et de lutte contre le paludisme.
- Les rôles et les responsabilités de chaque membre de l'équipe doivent être définis (voir Figure 1).
- Élaborer des procédures opérationnelles normalisées (PON) claires pour l'**ensemble de l'équipe**, qui guident les processus, identifient les lignes de communication entre les membres, garantissent que les membres de l'équipe comprennent ce qu'il faut faire en cas d'évolution de la situation et identifient les responsabilités des différents membres à chaque niveau.
- Établir des **liens directs avec les équipes du ministère de la Santé en charge des MAPI et de la pharmacovigilance, ainsi qu'avec d'autres spécialistes techniques, selon les besoins et les circonstances**, qui peuvent être mobilisés en cas de nécessité.
- Veiller à ce que les PON déterminent quand il convient d'**informer les partenaires clés et les champions nationaux et communautaires** de toute question qui se pose, et quand il est approprié de communiquer avec des publics internes et externes.

Figure 1 : Équipe de communication sur les risques



KEEP INFORMED:	TENIR INFORMÉ :
Partners, champions	Les partenaires, les experts
DIRECT LINKS TO:	LIENS DIRECTS VERS :
AEFI, pharmacovigilance and vaccine safety teams	Équipes chargées des MAPI, de la pharmacovigilance et de la sécurité des vaccins
FULL TEAM:	ÉQUIPE COMPLÈTE :
ACSM, health system reps at all levels, fully activate as needed, technical spokespersons	ACSM, représentants du système de santé à tous les niveaux, activation complète si nécessaire, porte-parole techniques
CORE MANAGEMENT TEAM:	ÉQUIPE CENTRALE DE GESTION :
Monitor, assess issues, manage response, lead spokespersons	Suivre, évaluer les problèmes, gérer les interventions, diriger les porte-parole

Recueillir des données sur les attitudes et les pratiques liées à la vaccination et au paludisme :

Une bonne compréhension des [facteurs comportementaux et sociaux de la vaccination](#) permettra d'orienter les activités de communication et les messages.

Un aperçu des enseignements tirés des communautés qui ont déjà introduit le vaccin, y compris les pays pilotes pour le vaccin contre le paludisme (Ghana, Kenya et Malawi), pourrait

également aider à orienter les décisions. Par exemple, les résultats qualitatifs de la mise en œuvre progressive du vaccin contre le paludisme dans les pays pilotes ont montré une forte acceptation de la vaccination contre le paludisme et une confiance croissante envers le vaccin au fil du temps. Les résultats ont également montré que les parents et les soignants pensaient majoritairement que le vaccin réduisait la fréquence et la gravité des cas de paludisme chez les enfants. Certains parents et soignants étaient moins motivés à amener leurs enfants pour la quatrième dose de vaccin, car la prévalence des cas de paludisme avait diminué, ou ils pensaient qu'un enfant vacciné de plus d'un an ne tomberait pas malade ou serait assez fort pour survivre au paludisme. Ce résultat souligne l'importance d'expliquer aux parents et aux soignants que les enfants restent très sensibles au paludisme jusqu'à l'âge de cinq ans environ et qu'ils doivent recevoir les quatre doses du vaccin. Cela permettrait d'obtenir un impact optimal sur la santé et de renforcer la confiance envers le vaccin.

Pour plus d'informations sur l'amélioration de la qualité d'un plan de communication sur les risques, voir le guide de planification de la promotion de la demande de vaccination contre le paludisme.

Préparer les messages clés :

Les messages clés concernant le vaccin contre le paludisme doivent fournir des informations et des faits exacts que les porte-parole doivent transmettre, et qui doivent figurer dans les communiqués de presse et les documents d'information. Les messages clés doivent être adaptés aux publics cibles et être testés et adaptés à la langue et au contexte locaux, car certaines approches qui fonctionnent bien dans un contexte donné peuvent ne pas être aussi efficaces dans un autre en raison de croyances et de normes de communication différentes.

Veillez tenir compte de ce qui suit :

- Le paludisme est l'une des principales causes de maladie et de décès chez les enfants de moins de cinq ans. Près d'un demi-million d'enfants africains meurent du paludisme chaque année, soit un enfant mort du paludisme toutes les minutes (en 2021).
- Le paludisme peut être évité. Utiliser toutes les mesures recommandées par l'OMS, y compris le vaccin contre le paludisme, pour prévenir le paludisme chez les enfants.
- Le paludisme peut être traité. La fièvre est un symptôme précoce courant du paludisme. Emmenez votre enfant fiévreux au centre de santé le plus proche pour des tests et un traitement appropriés.
- Le vaccin contre le paludisme réduit considérablement les cas graves de paludisme et la mortalité infantile.
- Quatre doses de vaccin assurent la meilleure protection.
- Dans la mesure où les enfants vaccinés peuvent encore tomber malades du paludisme, ils doivent continuer à dormir sous des moustiquaires imprégnées d'insecticide toute la nuit et appliquer les autres mesures recommandées de prévention et de lutte contre le paludisme.
- Le vaccin contre le paludisme est sûr et bien toléré. Les MAPI couramment signalées sont la fièvre et la douleur, ainsi que la rougeur et le gonflement au point d'injection.
- Les convulsions fébriles survenant dans les 7 jours qui suivent la vaccination constituent une MAPI peu fréquente. Si votre enfant présente l'un de ces symptômes, rendez-vous au centre de santé le plus proche.

Pour en savoir plus sur le vaccin contre le paludisme, voir :

- Le site Web de l'OMS dédié aux [Questions et réponses sur le vaccin RTS,S contre le paludisme](#) (3)
- [Infographie de l'OMS : Vaccin RTS,S contre le paludisme](#) (4)

- Note de synthèse de l'OMS sur le vaccin contre le paludisme, mise à jour en mars 2022 (5).

Identifier les publics :

Définir les publics cibles et déterminer les besoins d'information spécifiques pour chaque groupe. Les groupes cibles peuvent comprendre : les agents de santé communautaires et les agents de santé des établissements ; les parents et les personnes s'occupant d'enfants jusqu'à l'âge de cinq ans ; les chefs traditionnels, religieux et autres leaders communautaires et d'opinion ; les autorités sanitaires nationales et infranationales ; les dirigeants politiques ; les bénévoles en santé communautaire ; les organisations professionnelles ; les personnes d'influence locales ; les célébrités et les médias.

Établir et entretenir des relations avec des personnes, des associations et des organisations clés :

Dresser la liste des parties prenantes des secteurs de la prévention et de la lutte contre le paludisme, de la vaccination et d'autres secteurs, et identifier les possibilités de collaborer avec elles avant et pendant l'introduction du vaccin et la vaccination. Cultiver des relations avec ces acteurs externes qui ont le potentiel de défendre le programme de vaccination. De même, dresser une liste des médias (télévision, radio, presse écrite et plates-formes numériques) et les informer de l'évolution de la situation du paludisme et de la vaccination contre le paludisme.

Maintenir les messages clés et les autres outils d'information et former les porte-parole :

Préparer et tenir à jour des messages clés pour chaque groupe d'audience et des modèles d'outils, tels que des pages uniques avec des foires aux questions (FAQ) et des déclarations de position. Les messages doivent être fondés sur les objectifs du plan de communication sur les risques, y compris la nécessité d'instaurer la confiance et de promouvoir la demande de vaccins par le biais du calendrier de 4 doses. Identifier un ou deux porte-parole principaux et des porte-parole secondaires à tous les niveaux du système de santé et les former à la diffusion des messages. L'objectif est d'assurer un flux d'informations constant et cohérent vers les publics cibles. Élaborer une PON avec des conseils étape par étape sur la marche à suivre en cas de rumeurs et de mésinformation/désinformation ou de MAPI.

Souligner le rôle des vaccinateurs, des superviseurs et des agents de santé communautaires :

La communication de messages sur les effets indésirables potentiels et sur ce à quoi il faut s'attendre après la vaccination est l'une de ces fonctions essentielles. Les parents et les soignants doivent savoir que les MAPI les plus courantes sont la fièvre, ainsi que la douleur et le gonflement au point d'injection. Il faut également leur conseiller de se rendre au centre de santé le plus proche si l'enfant a de la fièvre ou présente d'autres signes. Parallèlement, les vaccinateurs et les agents de santé communautaires doivent insister sur le fait que le vaccin est sûr et qu'il réduit la fréquence et la gravité des épisodes de paludisme.

Le signalement de rumeurs et d'événements indésirables par les vaccinateurs ou les agents de santé communautaires est une autre étape importante dans la lutte contre les risques liés aux vaccins. Les vaccinateurs doivent alerter les superviseurs de toute préoccupation de la communauté ou des médias concernant le vaccin, afin que les superviseurs puissent communiquer ces informations aux gestionnaires concernés du programme de vaccination et de santé. Utiliser des messages qui rassurent la communauté sur l'innocuité du vaccin et qui soulignent la nécessité d'emmener les enfants dans un centre de santé si les symptômes des événements indésirables persistent. Toutes les demandes d'information des médias doivent être adressées aux porte-parole identifiés. Par exemple, les superviseurs ne doivent pas parler

aux médias des cas d'événements indésirables. Leur rôle est de référer toute requête aux porte-parole du district.

Surveiller les médias et mettre en place un système d'écoute sociale :

La surveillance des médias et l'écoute sociale – l'analyse des conversations communautaires en ligne et hors ligne pour mieux répondre aux lacunes en matière d'information – peuvent fournir des indications sur les besoins d'information du public, aider le programme de vaccination à connaître l'opinion du public à l'égard du vaccin, corriger les inexactitudes, noter les lacunes en matière d'information et évaluer l'efficacité des messages et de la sensibilisation médiatique. Si possible, envisager de s'appuyer sur les mécanismes existants de surveillance des médias et d'écoute sociale. Pour plus d'informations, voir la section ***Suivi, évaluation et apprentissage*** du Guide de planification pour la promotion de la demande de vaccination contre le paludisme.(1)

Élaborer et mettre en œuvre des plans d'intervention pour de multiples scénarios :

Les rumeurs, les rapports des médias, les manifestations indésirables (attribuées à tort ou à raison au vaccin), les accidents et les décès d'enfants dans les communautés, qui peuvent avoir des causes diverses, peuvent présenter des risques potentiels pour un programme de vaccination s'ils ne sont pas traités rapidement et efficacement. Une étape importante de la préparation pour l'équipe de communication sur les risques consiste à élaborer des scénarios autour de ce type d'événements et à préparer les réponses appropriées en matière de communication (y compris des plans d'action avec des tactiques, des outils et des canaux d'information pour transmettre des messages aux publics clés). Une telle démarche préparatoire pourrait réduire la probabilité d'une réaction excessive ou d'une réponse inadéquate lorsqu'une situation se présente. Toute réponse en matière de communication à un événement lié à un vaccin doit correspondre aux risques potentiels que l'événement pose. Comme le montrent les tableaux suivants, le fait de définir le niveau de risque comme faible, moyen ou élevé permet de déterminer la réponse appropriée. Par exemple, un problème ou un événement considéré comme étant de faible impact peut simplement nécessiter un suivi, alors qu'un problème ou un événement considéré comme étant de fort impact nécessiterait une réponse urgente et globale en matière de communication afin d'apaiser l'anxiété du public.

Mesures de communication visant à atténuer les risques

Vous trouverez ci-dessous quelques critères permettant d'évaluer le niveau des problèmes et des événements susceptibles de se produire, ainsi que les types de réponses à apporter en matière de communication.

Événements de faible impact

Événement lié à la vaccination	De <u>faible</u> impact lorsque...
Réaction au vaccin	<ul style="list-style-type: none">• La réaction n'est pas grave ni dramatique.• La réaction est grave, mais ne concerne pas le public (par exemple, elle s'est produite dans un autre pays ou le vaccin ne figure pas dans le programme).
Nouvelle étude	<ul style="list-style-type: none">• La recherche est peu crédible.• Il est peu probable que cette recherche attire l'attention du public.
Rapport des médias ou rumeur	<ul style="list-style-type: none">• L'histoire ne reçoit que peu ou pas d'attention du public.• L'histoire ne joue pas sur les émotions et/ou les peurs.• L'histoire n'est pas crédible.

Intervention nécessaire

La plupart des problèmes liés au vaccin ne nécessitent pas d'intervention publique. Une rumeur dans une région locale qui ne reçoit que peu ou pas d'attention de la part des médias peut simplement nécessiter un suivi et un dialogue avec les dirigeants de la communauté. Une réaction excessive à une telle situation peut déstabiliser le public et lui nuire. L'intervention devrait consister à intensifier les activités d'engagement communautaire afin de renforcer la confiance du public envers la vaccination. Plus précisément, il devrait y avoir :

- Une analyse de la situation (collecte d'informations).
- Un suivi permanent de la situation.
- Une mise à jour du plan de communication qui peut inclure une vérification des messages clés pour s'assurer que les préoccupations potentielles sont prises en compte, ou un partage d'informations localisé (porte-à-porte) dans les zones où une rumeur circule.
- Dans le cas des MAPI, un système efficace de rédaction de rapports de suivi.
- Liens étroits avec les médias et les partenaires.

Événements à impact modéré

Événement lié à la vaccination	D'impact <u>modéré</u> lorsque...
Réaction au vaccin	<ul style="list-style-type: none">• Réaction grave, réelle ou supposée, dans mon pays.• Réaction grave présentant un certain intérêt pour le public (par exemple, dans un autre pays avec un vaccin utilisé dans le cadre du programme de vaccination contre le paludisme).• Attention médiatique attendue.• La réaction se produit chez les enfants.

Nouvelle étude	<ul style="list-style-type: none"> • La recherche fait l'objet d'une certaine attention de la part du public.
Rapport des médias ou rumeur	<ul style="list-style-type: none"> • L'histoire reçoit une certaine attention de la part du public. • L'histoire déclenche des peurs émotionnelles. • L'histoire est plausible.

Intervention nécessaire

Un événement susceptible d'avoir un impact modéré nécessite des mesures de précaution pour éviter qu'il ne s'aggrave. L'événement peut avoir attiré l'attention des médias et être susceptible d'accroître la publicité. La réponse doit être passive et prudente et peut comprendre les éléments suivants :

- Collecte d'informations et analyse de la situation.
- Réunir l'équipe centrale de gestion ou l'ensemble de l'équipe de communication sur les risques pour procéder à l'évaluation.
- Préparer une déclaration de participation au cas où les parties prenantes ou les médias poseraient des questions.
- Suivi de la situation.
- Éventuellement, communiquer directement avec quelques groupes cibles sélectionnés.

Scénario possible :

Une rumeur selon laquelle les vaccins provoqueraient des maladies a été détectée dans l'une des zones de vaccination. Un message a été publié à ce sujet sur une plate-forme de réseaux sociaux.

Dans ce scénario, le suivi continu et l'écoute sociale seront importants. S'assurer que les superviseurs des établissements disposent des messages clés en cas de problème. Les porte-parole au niveau du district doivent également être prêts à rassurer les dirigeants de la communauté.

Événements à fort impact

Événement lié à la vaccination	De fort impact lorsque...
Réaction au vaccin	<ul style="list-style-type: none"> • Attention médiatique réelle. • Réaction(s) grave(s) de cause inconnue. • Réaction redoutée, mémorable ou dramatique. • Réaction(s) grave(s) à un nouveau vaccin.
Nouvelle étude	<ul style="list-style-type: none"> • La recherche fait l'objet d'une attention particulière de la part du public. • La source a une grande crédibilité ou influence. • La recherche est pertinente (par exemple, campagne de masse, nouveau vaccin).
Rapport des médias ou rumeur	<ul style="list-style-type: none"> • L'histoire attire une attention particulière du public et suscite l'émotion. • La source a un lectorat/une audience élevé. • La source est crédible et influente.

Intervention nécessaire

Un événement à fort impact peut déjà faire l'objet d'une large attention médiatique et avoir un réel potentiel pour compromettre la confiance envers le vaccin. Dans ce cas, une intervention rapide et globale permettant d'apaiser l'inquiétude du public sera nécessaire. L'intervention pourrait inclure :

- Publication d'une déclaration (voir le modèle en annexe) pour rassurer le public pendant que l'équipe recueille des informations, diffusion de la déclaration sur plusieurs canaux de communication (médias, site Web, lien sur les plates-formes de réseaux sociaux).
- Collecte d'informations pour déterminer la source et la cause du problème, les personnes impliquées, les groupes susceptibles d'être touchés et la portée du problème.
- Fournir une réponse publique (déclaration publique ou conférence de presse) qui met l'accent sur une coordination et une collaboration étroites entre les parties prenantes concernées et qui démontre une réponse unifiée afin d'obtenir la confiance du public.
- Accorder une attention particulière aux populations vulnérables susceptibles d'être touchées de manière disproportionnée par l'événement ou d'avoir des préoccupations spécifiques.
- Faire participer les principaux leaders d'opinion à la communication, en adaptant les messages clés aux besoins spécifiques de certaines populations.
- Un suivi continu de la situation, même après que le problème a été résolu.

Scénario possible

Une personnalité religieuse bien connue commence à faire de fausses déclarations sur le vaccin. Les déclarations sont relayées sur les réseaux sociaux et des interviews sont accordées à la presse. D'autres chefs religieux se font l'écho de ces préoccupations et menacent d'organiser une conférence de presse avec un membre du Parlement.

Dans ce cas, l'équipe chargée de la communication sur les risques doit immédiatement élaborer une déclaration, avec l'aide des spécialistes des vaccins contre le paludisme et de la vaccination, tout en recueillant des informations sur les zones où ces allégations sont apparues et en déterminant l'ampleur du problème. Déployer des porte-parole au niveau national. Les préparer à aborder la question lors d'émissions sur les chaînes de radio/télévision nationales. Déterminer s'il y a lieu de publier un communiqué de presse ou d'organiser une conférence de presse. Publier des informations sur le vaccin sur les sites de réseaux sociaux. Continuer de surveiller la situation.

Références

1. Promouvoir la demande de vaccination contre le paludisme : Guide de planification. Geneva : Organisation mondiale de la Santé ; 2023 (<https://www.technet-21.org/en/topics/programme-management/malaria-vaccine>, consulté le 6 novembre 2023)
2. Guide pour l'introduction du vaccin contre le paludisme dans les programmes nationaux de vaccination. Geneva : Organisation mondiale de la Santé ; 2023 (<https://www.technet-21.org/en/topics/programme-management/malaria-vaccine>, consulté le 6 novembre 2023)
3. Modules de formation des agents de santé (<https://www.technet-21.org/en/topics/programme-management/malaria-vaccine>, consulté le 6 novembre 2023)
4. Vaccin RTS,S contre le paludisme. Dans WHO Home/Newsroom/Questions and Answers [site Web]. Geneva : Organisation mondiale de la Santé ; 2023 (<https://www.who.int/newsroom/questions-and-answers/item/q-a-on-rtss-malaria-vaccine>, consulté le 6 novembre 2023)
5. Le vaccin RTS,S contre le paludisme. Geneva : Organisation mondiale de la Santé ; 2023 (https://cdn.who.int/media/docs/default-source/immunization/mvip/infographic_rtss-malaria-vaccine_english_april-2023.pdf, consulté le 6 novembre 2023)
6. Organisation mondiale de la Santé. Vaccin contre le paludisme : Note de synthèse de l'OMS – Mars 2022. Bulletin épidémiologique hebdomadaire 2022 ; 97 (09) : 60-78 (<https://www.who.int/publications/i/item/who-wer9709-61-80>, consulté le 6 novembre 2023)
7. Événements en lien avec la sécurité des vaccins : gestion de la réponse aux communications : guide pour les responsables du PEV du ministère de la Santé et des unités de promotion de la santé. Geneva : Organisation mondiale de la Santé ; 2013 (<https://iris.who.int/handle/10665/339860>, consulté le 6 novembre 2023)

Annexes

Annexe A : Étapes de la planification de la communication sur les risques

La communication sur les risques peut être divisée en trois phases :

- Phase de préparation ou phase pré-événement,
- La phase de réaction (pendant l'événement), et
- La phase post-événement.

Le tableau ci-dessous présente les activités de chaque phase.

Étapes de la mise en œuvre du plan de communication et calendrier d'action	
Phase pré-événement	<ul style="list-style-type: none"> • Recueillir auprès des communautés des données sur les attitudes et les pratiques liées au paludisme et à la vaccination. • Élaborer un plan fondé sur des données. • Mettre en place une équipe de communication sur les risques et une petite équipe centrale de gestion. • Concevoir et lancer un système de surveillance des communautés, des médias et des réseaux sociaux ou développer un système existant. • Identifier des porte-parole à tous les niveaux du ministère de la Santé. • Veiller à ce que tous les porte-parole soient formés pour s'adresser aux parties prenantes, avec une ou deux personnes et leurs remplaçants qui sont des porte-parole formés. Orienter les médias vers des porte-parole formés. • Identifier et assigner toutes les tâches en cas d'intervention. • Identifier et mobiliser les personnes, associations et organisations clés, y compris les médias, et les impliquer avant et pendant le déploiement du vaccin. • Préparer les documents (questions et réponses, fiches d'information, etc.). • Distribuer le plan de communication aux personnes concernées. • Élaborer des scénarios sur des problèmes courants, tels que la propagation de rumeurs, qui pourraient survenir lors de l'introduction d'un nouveau vaccin, et élaborer des réponses appropriées en matière de communication en fonction de la gravité potentielle de la situation ou du niveau estimé de menace pour le programme de vaccination. • Préparer une liste des personnes au sein du ministère de la Santé et des partenaires qui doivent être informées - et la manière dont elles doivent l'être - si la situation s'aggrave.
Phase de réaction lorsqu'un problème ou un événement survient	<ul style="list-style-type: none"> • Recueillir des informations sur l'événement ou le problème. • Analyser la situation, en évaluant si le problème pose un risque faible, moyen ou élevé pour le programme de vaccination. <p><i>Si le risque est faible :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuer à suivre l'évolution de la situation. • Mettre à jour le plan de communication si nécessaire.

- Dans le cas de MAPI, vérifier si des systèmes efficaces de suivi et de rédaction de rapports sont en place.
- Continuer à entretenir des liens étroits avec des personnes, des organisations, des partenaires et des médias clés.

Si le risque est moyen :

- Recueillir des informations et analyser la situation.
- Réunir l'équipe centrale de gestion ou l'ensemble de l'équipe de communication sur les risques.
- Préparer une déclaration pour aider à répondre aux questions.
- Contrôler la situation.
- Éventuellement, communiquer directement avec quelques groupes cibles sélectionnés.

En cas de risque élevé :

Immédiatement

- Identifier ce qui s'est passé et vérifier le rapport.
- Recueillir des informations pour déterminer la source et la cause du problème, les personnes impliquées, les groupes susceptibles d'être touchés et la portée du problème.
- Préparer une déclaration.
- Réunir l'équipe de gestion de la communication.
- Élaborer un plan pour savoir de quelle manière et à quel moment communiquer avec les publics clés.
- Surveiller les médias et les réseaux sociaux et envoyer des rapports aux partenaires.

Dans les 4 heures :

- Poursuivre la collecte d'informations pour en déterminer la cause.
- Sélectionner le porte-parole (et son remplaçant).
- Préparer des documents selon les besoins et pour des publics spécifiques, le cas échéant (questions-réponses, messages clés et autres documents d'information).
- Identifier les mécanismes de diffusion pour chaque public clé (radio, journaux, télévision, réseaux sociaux, etc.).

Dans les 8 heures :

- Envisager un communiqué de presse.
- Envisager une conférence de presse.
- Préparer les principaux porte-parole.

En continu :

- Fournir des mises à jour aux principales parties prenantes et aux médias.
- Rencontrer quotidiennement l'équipe de communication jusqu'à ce que la situation soit résolue.
- Fournir aux parties prenantes des mises à jour provisoires jusqu'à ce qu'un résultat soit disponible.
- Surveiller les médias tout au long du processus.

Phase post-événement	<ul style="list-style-type: none">• Évaluer la réponse globale.• Effectuer une analyse des médias afin d'identifier l'utilisation de messages et de faits clés, les lacunes en matière d'information ou les déformations dans les reportages des médias, et décrire les enseignements tirés.• Continuer à surveiller les médias et les canaux sociaux.• Fournir aux médias des informations actualisées sur le programme de vaccination.• Réviser le plan de communication sur les risques en fonction des enseignements tirés.
-----------------------------	---

Annexe B : Scénarios potentiels

A. Approvisionnement insuffisant en vaccins (ruptures de stock)

Impact	Type de problème ou d'événement	Intervention nécessaire
Faible impact	<ul style="list-style-type: none"> Un établissement de santé manque de vaccins pendant une courte période, ce qui n'entraîne que peu ou pas de perturbations. 	Contrôle continu ; veiller à ce que les éléments suivants soient en place : <ul style="list-style-type: none"> Stratégie et plan de communication. Système efficace de suivi et de déclaration. Liens étroits avec les médias et les partenaires.
Impact modéré	<ul style="list-style-type: none"> Une demande plus élevée que prévu entraîne des pénuries de vaccins dans plusieurs centres de santé. 	Mesures de précaution <ul style="list-style-type: none"> Se préparer à répondre aux préoccupations et aux intérêts qui pourraient se manifester. Communiquer directement avec quelques groupes cibles sélectionnés. Continuer à suivre l'évolution de la situation.
Impact élevé	<ul style="list-style-type: none"> La pénurie de plusieurs vaccins infantiles est un problème dans les établissements du pays. Des rapports négatifs apparaissent dans les médias nationaux, reflétant l'indignation des communautés et des hommes politiques. Les réseaux sociaux regorgent de discussions. 	Action globale <ul style="list-style-type: none"> Réponse urgente. La gestion du temps peut être cruciale. Communiquer avec le public et plusieurs groupes cibles.

B. MAPI

Impact	Type d'événement	Intervention nécessaire
Faible impact	<ul style="list-style-type: none"> Des MAPI de faible intensité (gonflement, fièvres légères) se produisent dans certains établissements de santé. Les soignants et les membres de la communauté discutent du problème et des questions sont soulevées lors de l'engagement communautaire 	Surveillance continue <ul style="list-style-type: none"> Les vaccinateurs et leurs superviseurs doivent répondre aux préoccupations des soignants en utilisant des messages clés. Veiller à ce que les éléments suivants soient en place : plan de communication sur les risques, système efficace de surveillance et de notification des MAPI et liens étroits avec les médias et les partenaires.
Impact modéré	<ul style="list-style-type: none"> Une clinique signale plusieurs MAPI. 	Mesures de précaution <ul style="list-style-type: none"> Continuer à suivre l'évolution de la situation.

	<ul style="list-style-type: none"> Un cas peu courant de MAPI (fièvre accompagnée de convulsions) chez un enfant suscite l'inquiétude de la communauté. 	<ul style="list-style-type: none"> Se préparer à faire face à toute préoccupation ou intérêt qui pourrait survenir. Communiquer avec quelques groupes cibles sélectionnés.
Impact élevé	<ul style="list-style-type: none"> Un décès d'enfant survient peu après le moment de la vaccination. Bien qu'il n'y ait pas de preuve immédiate que cela soit lié au vaccin, des liens sont établis avec le vaccin contre le paludisme dans les rapports des médias nationaux et les discussions sur les réseaux sociaux. 	<p>Action globale</p> <ul style="list-style-type: none"> Réponse urgente. La gestion du temps peut être cruciale. Élaborer et publier un communiqué pendant que l'événement fait l'objet d'une enquête. Communiquer avec le public (avec la communauté et au niveau national) et avec plusieurs groupes cibles.

C. Les rumeurs

Impact	Type de crise	Intervention nécessaire
Faible impact	<ul style="list-style-type: none"> Dans une communauté, des rumeurs circulent parmi les soignants sur le lien entre la vaccination et la maladie. 	<p>Contrôle continu ; veiller à ce que les éléments suivants soient en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de communication. Système efficace de suivi et de déclaration. Liens étroits avec les médias et les partenaires.
Impact modéré	<ul style="list-style-type: none"> Un reportage négatif sur la vaccination ou le vaccin contre le paludisme attire l'attention du public et déclenche la peur au sein des communautés. Ou encore, une rumeur selon laquelle le vaccin contre le paludisme (ou les vaccins en général) serait à l'origine de maladies ou de décès se répand dans le pays. 	<p>Mesures de précaution</p> <ul style="list-style-type: none"> Continuer à suivre l'évolution de la situation. Se préparer à faire face à toute préoccupation ou intérêt qui pourrait survenir. Communiquer avec quelques groupes cibles sélectionnés.
Impact élevé	<ul style="list-style-type: none"> Une rumeur selon laquelle le vaccin contre le paludisme provoque une maladie grave (ou un décès) est reprise par les médias nationaux et suscite de vives inquiétudes au sein des communautés. Une campagne anti-vaccination se répand sur les réseaux sociaux. 	<p>Action globale</p> <ul style="list-style-type: none"> Intervention urgente La gestion du temps peut être cruciale Communiquer avec le public et plusieurs groupes cibles.

Annexe C : Exemples de déclarations

Composants d'une déclaration

Une déclaration comporte les principaux éléments suivants :

- Reconnaissance du problème.
- Confirmation des données de base.
- Localisation de l'événement ou de la (des) zone(s) géographique(s) affectée(s).
- Une expression de compassion (le cas échéant).
- L'assurance que tout est mis en œuvre pour enquêter sur la situation et y remédier rapidement.
- Assurance de mises à jour continues.
- Un contact pour plus d'informations, avec ses coordonnées.

Exemple de déclaration

(À utiliser lorsque vous recueillez des informations et déterminez la nature de l'intervention).

Date : XXX

Contact : XXX

Rubrique : Déclaration initiale sur (*problème ou événement lié à la vaccination*) en (*lieu spécifique*)

Le ministère de la Santé a été informé que (*nature de l'incident ou de l'événement*). Selon les informations reçues à ce jour, (*l'événement*) s'est produit à (*préciser la date et le lieu*) et a touché (*décrire la population touchée*).

Les rapports indiquent que (*fournir tout détail confirmé sur l'incident ou l'événement*) et (*décrire les mesures à court terme prises pour contenir la situation*) sont entrepris pour protéger (*la communauté affectée*).

Le ministère de la Santé travaille (*avec d'autres organisations, le cas échéant*) pour enquêter sur la (*situation*) et fournira des détails complets une fois l'enquête terminée.

(*Le cas échéant, exprimer sa préoccupation/sympathie pour ce qui s'est passé et réaffirmer son engagement à fournir une déclaration complète une fois l'enquête terminée*).

Le ministère fait tout ce qui est en son pouvoir pour remédier à la situation.

Exemple de communiqué de presse sur les MAPI

(*Titre du communiqué de presse*)

(LIEU, DATE) - Le ministère de la Santé a appris que (*incident/situation*) s'est produit à (*heure et lieu*) et a affecté (*population affectée*).

Une enquête sur la *(situation)* a conclu que *(décrire la conclusion de l'enquête)*. Les éléments de preuve recueillis par le ministère ont montré que *(fournir quelques détails supplémentaires sur la conclusion de l'enquête, y compris les causes ou les raisons qui ont conduit à l'incident/la situation/l'événement)*.

À la suite de l'enquête, le ministère de la Santé *(autre organisation)* a *(décrire brièvement certaines mesures correctives ou recommandations qui peuvent être ou ont été prises pour remédier à la situation et éviter qu'elle ne se reproduise)*.

« *(Citation du porte-parole sur la situation)* », a déclaré *(nom et titre du porte-parole désigné)*.

(Le bien-être/la sécurité) de *(groupe affecté)* est de la plus haute importance, et le ministère de la Santé *(autres organisations)* s'engage à assurer *(déclaration d'engagement)*.

(Utiliser les messages clés sur le vaccin contre le paludisme pour renforcer le risque que pose la maladie et les avantages de la vaccination, par exemple : « Le vaccin contre le paludisme est une intervention de prévention du paludisme recommandée par l'OMS qui réduit considérablement les maladies et les décès dus au paludisme chez l'enfant »).

Pour plus d'informations, veuillez contacter :

XXXX XXXX

Annexe D : Liste de vérification pour une situation d'escalade

Les points suivants peuvent aider à orienter la réponse de la communication à une situation d'escalade.

- Impliquer l'équipe de communication sur les risques, y compris les représentants des points focaux de communication du ministère de la Santé et les représentants du groupe de travail du ministère de la Santé sur le plaidoyer, la communication et la mobilisation sociale (ACSM), le comité pour les MAPI ou le comité de pharmacovigilance, les programmes nationaux de vaccination et de lutte contre le paludisme, tous les niveaux du système de santé et les partenaires de mise en œuvre ainsi que les parties prenantes concernés. (Une équipe centrale de gestion du ministère de la Santé et d'autres partenaires clés d'ACSM peuvent gérer la réponse en tant que sous-ensemble de l'équipe complète).
- Lorsqu'une situation de risque s'aggrave, charger quelqu'un de sortir le plan de communication sur les risques concerné et de le lire. Il doit être intégré dans toute réponse aux niveaux national et communautaire.
- Dans une situation qui nécessite une réponse du public, déterminer les informations techniques nécessaires pour communiquer pleinement. Déterminer où trouver des informations techniques supplémentaires (y compris auprès des comités de pharmacovigilance ou des comités pour les MAPI ou des partenaires de mise en œuvre).
- Dresser une liste des personnes qui doivent être informées et identifier la personne qui les informera. Le cas échéant, les informer.
- Désigner une personne chargée de surveiller les médias (réseaux sociaux et conversations en ligne ou chats de groupe en particulier) en temps réel afin d'informer la réponse en matière de communication. Déterminer la fréquence à laquelle les pistes de communication doivent être mises à jour par la personne chargée de la veille médiatique.
- Identifier les principaux porte-parole et les faire participer aux conversations le plus tôt possible. Plus ils comprendront l'histoire dans son ensemble, plus ils seront en mesure d'orienter les entretiens.
- Déterminer la fréquence à laquelle l'équipe de gestion centrale se réunira une fois que les actions initiales auront été déterminées et organiser ces réunions.
- Déterminer la fréquence à laquelle l'équipe élargie de communication sur les risques sera mise à jour ou se réunira pour discuter des problèmes et des actions, et le noter dans un calendrier.
- Déterminer comment et à quelle fréquence partager l'information avec les parties prenantes internes et externes, que ce soit par courrier électronique ou lors d'une réunion d'information permanente par téléconférence, ainsi que la fréquence de diffusion.
- Désigner un responsable de l'information (la personne qui préparera les mises à jour de la situation avec les faits essentiels, les observations et l'évolution de la situation).