

# GUIDE DE DÉMARRAGE

POUR L'EXPÉRIENCE  
DES SERVICES DE  
VACCINATION



## Remerciements

Cette boîte à outils a été préparée par Adriana Almiñana, avec le soutien de Samantha Noshin Noor et Sarah Melendez, et révisée par Lisa Oot et Lora Shimp. Nous remercions également les différents partenaires mondiaux et régionaux du Centre de Demande de Vaccination.

Ce travail a été soutenu par un financement de Gavi, l'Alliance pour les vaccins.

Citation recommandée :  
JSI Research & Training Institute, Inc. 2022. Guide de démarrage pour l'expérience des services de vaccination. Washington DC : JSI Research & Training Institute, Inc.

Conception de la couverture et du rapport : Cindy Pak-Kim (JSI)



# Table des matières



**Comment utiliser ce guide et cette boîte à outils** ..... 1



**Public visé par le guide** ..... 2



**Qu'est-ce que l'expérience des services de vaccination ?** .... 3



**Pourquoi l'ES est-elle importante ? Pourquoi maintenant ?** ... 4



**Composantes clés d'une expérience de services de vaccination positive et centrée sur la personne.** ..... 5



**Trois étapes pour aborder l'ES dans les programmes du PEV** .. 12

**1. Orienter** ..... 13

**2. Discuter** ..... 14

**3. Planifier**..... 15



**Conclusion et ressources additionnelles**..... 17



# Comment utiliser ce guide et cette boîte à outils

## L'objectif de la boîte à outils de l'expérience des services (ES) de vaccination est le suivant :

1. Présenter le concept d'ES tel qu'il s'applique aux programmes de vaccination pour les publics nationaux, régionaux et mondiaux.
2. Fournir des informations consolidées dans un format convivial pour permettre aux pays de commencer à prendre en compte l'expérience des services (ES) de vaccination dans leur contexte.

### LA BOÎTE À OUTILS DE L'ES COMPREND 5 ÉLÉMENTS :

CLIQUEZ SUR LES ICÔNES CI-DESSOUS



Le Guide de  
démarrage



La Vidéo  
explicative



La Fiche  
technique



La Présentation pour  
l'orientation en ES



Les Questions  
de discussion

Le Guide de démarrage se veut un guide de référence pour les utilisateurs de la boîte à outils chargés d'introduire des discussions ou des activités liées à l'expérience des services (ES) de vaccination dans leur contexte.

Servez-vous de ce guide pour explorer et comprendre tous les produits inclus dans cette boîte à outils, et pour savoir comment vous pouvez les utiliser pour susciter des discussions et des actions concertées afin d'aborder les questions d'ES et d'améliorer votre programme de vaccination.



## Public visé par le guide

### Ce guide a été conçu à l'intention de plusieurs publics :



#### Niveau national :

Les responsables et le personnel du Programme élargi de vaccination (PEV) aux niveaux national et régional/provincial) et les partenaires de mise en œuvre (notamment les ONG, les OSC, l'OMS et l'UNICEF) devraient utiliser ce guide et les produits connexes pour mieux comprendre l'ES de vaccination et faciliter un processus visant à identifier les défis liés à l'ES et à élaborer des plans d'action pour relever ces défis.



#### Niveau mondial/régional :

Ce guide peut être utile à **Gavi, aux principaux partenaires et au groupe élargi de partenaires de Gavi, aux partenaires du Centre de Demande de Vaccination et à d'autres bailleurs de fonds et partenaires de mise en œuvre** pour planifier, préparer et soutenir les initiatives et activités liées à l'ES dans divers pays.



## Qu'est-ce que l'expérience des services de vaccination ?

**L'expérience des services (ES) de vaccination couvre les facteurs qui, dans le cadre des interactions entre un agent de santé et un client de la vaccination, et au-delà de ces interactions, influencent la fourniture, et l'expérience des services de vaccination.**

L'ES de vaccination prend en compte divers éléments aux niveaux de l'individu, de la communauté, de l'établissement et du système, qui affectent soit le client, soit l'agent de santé et qui déterminent le fait qu'un client puisse ou non avoir une expérience des services de vaccination positive, de qualité et centrée sur la personne.



# Pourquoi l'ES est-elle importante ? Pourquoi maintenant ?

Les services de vaccination dans les pays à revenus faible et intermédiaire ont, par le passé, mis l'accent sur la fourniture et la livraison (de vaccins), y compris les analyses quantitatives pour mesurer les résultats et l'impact. L'accent n'a pas été suffisamment mis sur les considérations qualitatives et socio-comportementales qui améliorent la confiance, l'acceptation, l'utilisation et la demande.

**La focalisation mondiale récente sur l'inégalité en matière de vaccination et la pandémie de COVID-19 ont mis en évidence le rôle essentiel que jouent la confiance, la demande et la qualité pour encourager l'adoption de la vaccination, de sorte que les programmes de vaccination soient à la fois appréciés et accessibles à tous.**

L'ES de vaccination joue un rôle important dans **l'instauration de la confiance** dans le système de santé et a une **influence sur l'utilisation** des services de vaccination par les clients. .

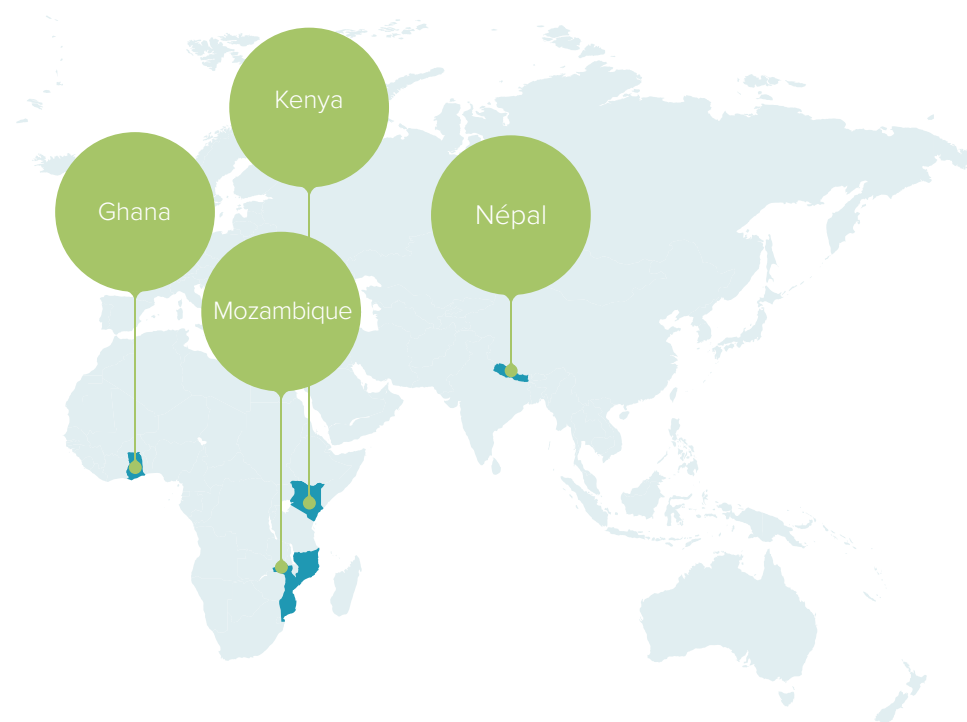
- Une expérience des services de vaccination positive et centrée sur la personne peut contribuer à développer la confiance, l'acceptation, la demande et l'adoption de la vaccination.
- Une expérience négative peut entraîner la méfiance, le refus ou l'absence de participation à la vaccination ou à d'autres services de soins de santé primaires.





## Composantes clés d'une expérience de services de vaccination positive et centrée sur la personne

**L'ES de vaccination va au-delà des interactions en face à face entre les agents de santé et les clients.** Un exercice d'évaluation qualitatif mené au Ghana, au Kenya, au Mozambique et au Népal a permis de découvrir 13 composantes clés à différents niveaux, qui contribuent à une expérience de services positive et centrée sur la personne.<sup>1</sup>



<sup>1</sup> JSI, 2020. Strengthening Immunization Service Experience: Global, Regional and Country Insight Gathering. Disponible à l'adresse suivante : [https://publications.jsi.com/JSIInternet/Inc/Common/\\_download\\_pub.cfm?id=24508&lid=3](https://publications.jsi.com/JSIInternet/Inc/Common/_download_pub.cfm?id=24508&lid=3)



Ce graphique décrit les composantes en jeu qui influencent l'ES de vaccination.

Ces composantes peuvent être transversales ou intervenir aux niveaux interpersonnel, de l'établissement, du système et de la communauté ; cependant, elles sont toutes interdépendantes et contribuent à améliorer l'expérience des services de vaccination et à renforcer la confiance, l'acceptation et la demande de vaccination.

Même si l'accent est mis sur le client et même s'il est souvent au centre de nos préoccupations lorsque nous cherchons à améliorer les résultats de la vaccination pour tous, il est important de se rappeler que l'ES affecte également la prestation et l'expérience de l'agent de santé. Sa capacité à fournir un service de vaccination positif et de qualité est fortement influencée par les différentes composantes du diagramme.



## COMPOSANTES DE NIVEAU TRANSVERSAL :



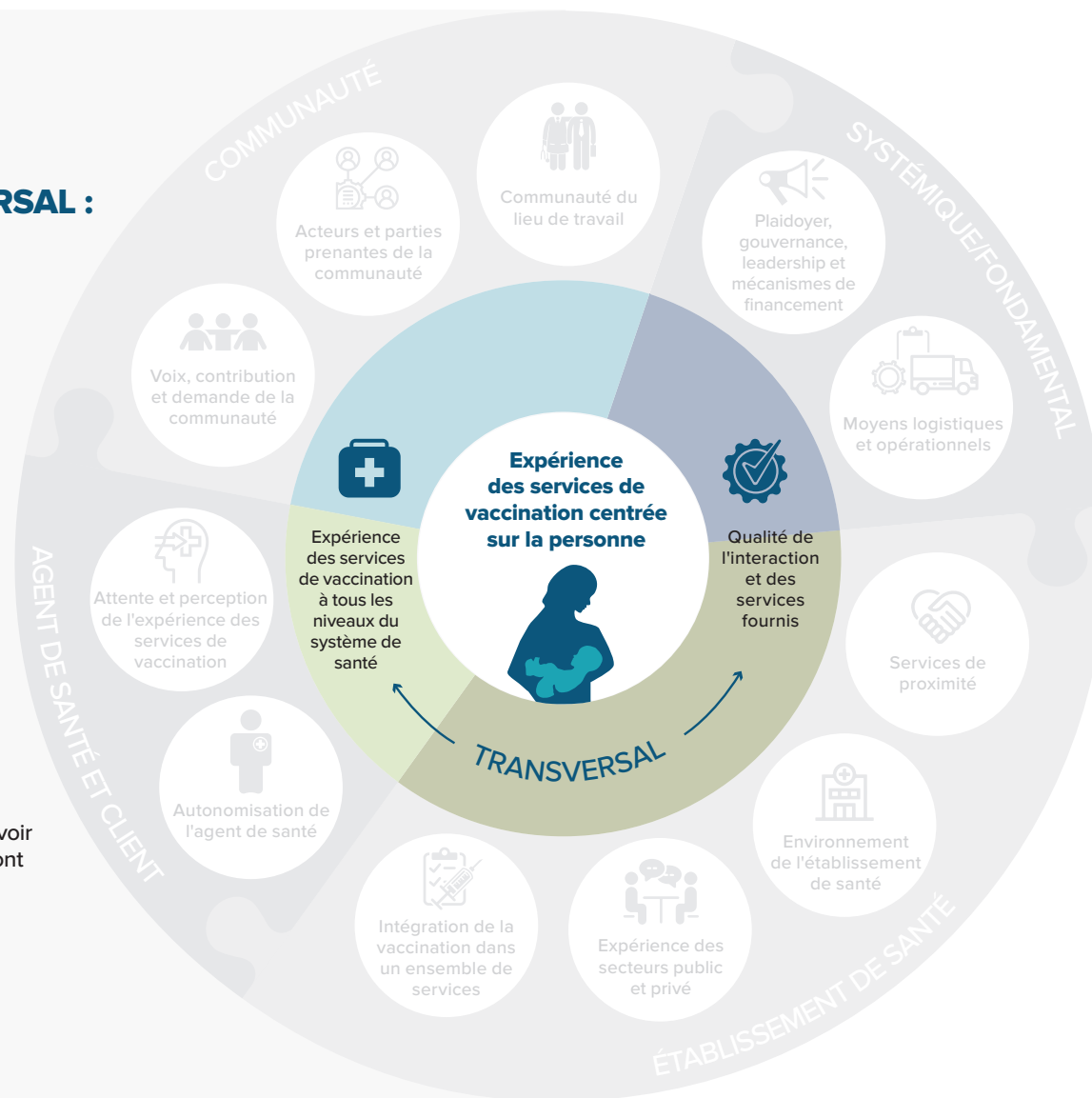
### Expérience des services de vaccination à tous les niveaux du système de santé

Cette composante prend en compte les intrants et les actions qui peuvent affecter l'ES de vaccination à tous les niveaux ; précisons que les politiques et les stratégies des pays liées à l'expérience des soins et à la qualité des soins doivent également prendre en compte la vaccination.



### Qualité de l'interaction et des services fournis

La qualité doit être au centre des services de vaccination. Il est important de définir des normes de qualité pour la vaccination et d'explorer davantage les questions spécifiques au contexte, à savoir comment la qualité et l'expérience des services de vaccination sont liées aux attentes des clients en matière de soins.



## COMPOSANTES AU NIVEAU COMMUNAUTAIRE :

### Voix, contribution et demande de la communauté

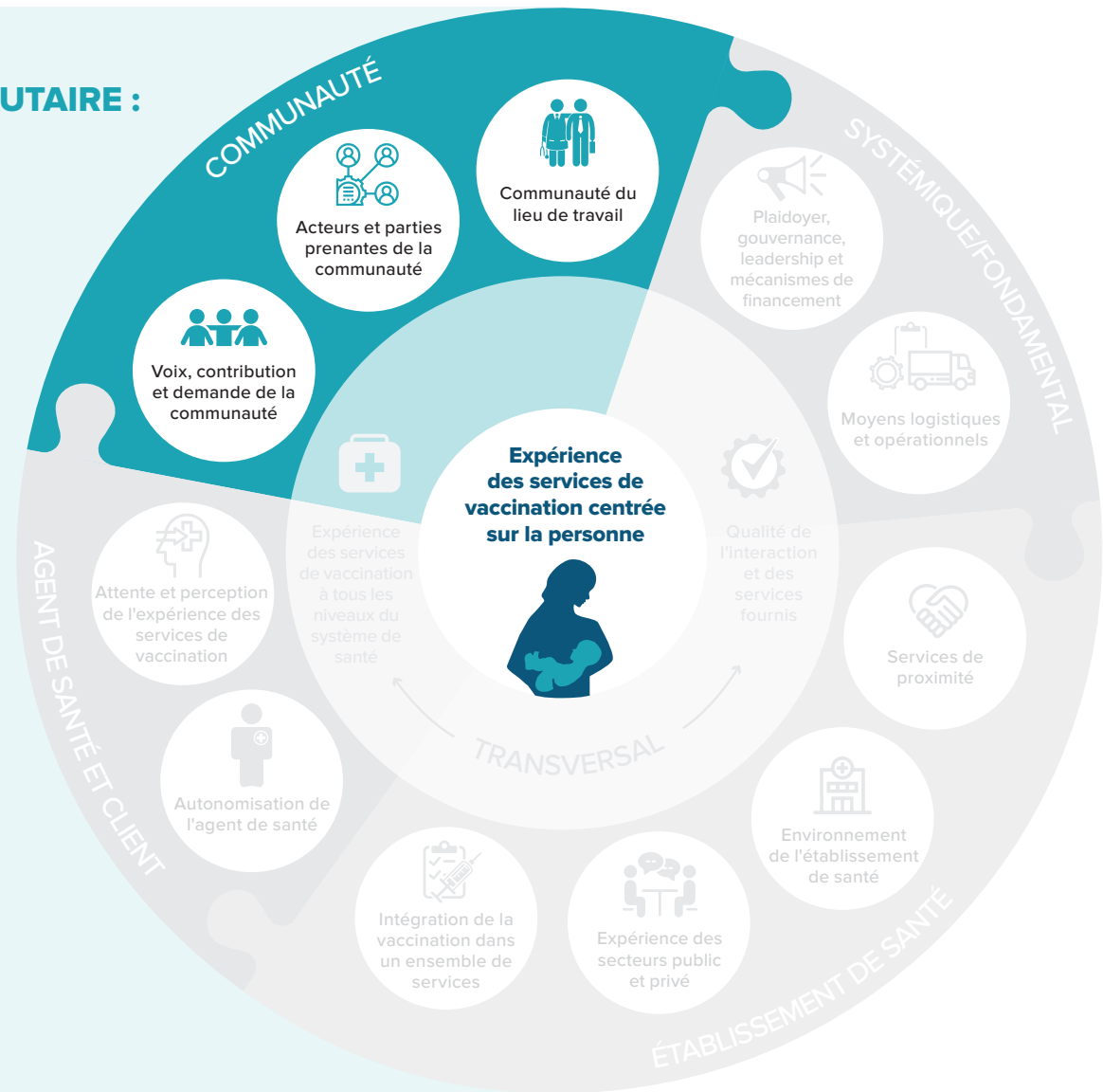
Cette composante implique la participation de la communauté à la conception, à la fourniture et au suivi des services, la nécessité d'un retour d'information dans les deux sens pour favoriser la responsabilisation, et l'importance d'aligner la demande de services sur leur disponibilité et leur acceptabilité.

### Acteurs et parties prenantes de la communauté

Différentes parties prenantes en dehors du domaine de la santé - comme les influenceurs sociaux, les leaders communautaires respectés, le secteur privé et le milieu universitaire - peuvent jouer un rôle dans la résolution des problèmes clés liés à l'expérience des services de vaccination, en fonction des contextes locaux.

### Communauté du lieu de travail

L'écosystème dans lequel travaillent les prestataires de santé peut influencer l'expérience des soins. Les besoins peuvent varier en fonction du lieu ou de l'individu, mais il est important de cultiver un environnement de travail favorable qui favorise un sentiment d'appartenance à la communauté plus fort et la satisfaction professionnelle chez les prestataires, en leur permettant de partager leurs idées et d'être soutenus.



## COMPOSANTS DE NIVEAU SYSTÉMIQUE/FONDAMENTAL :



### Plaidoyer, gouvernance, leadership et mécanismes de financement

Un plaidoyer continu, une gouvernance et un leadership forts, ainsi qu'un financement durable sont fondamentaux pour la fourniture, la qualité et la demande de services et influencent donc l'ES de vaccination.



### Moyens logistiques et opérationnels

La disponibilité et l'accessibilité élémentaires d'un approvisionnement fiable en vaccins, en produits et en moyens opérationnels influent sur l'expérience des agents de santé, des clients et des soignants, se traduisant par une demande continue ou réduite de services de vaccination.



## COMPOSANTES AU NIVEAU DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ :



### Intégration de la vaccination dans un ensemble de services

Cette composante vise à déterminer si et comment la fourniture de services intégrés répond aux besoins et aux attentes des agents de santé et des communautés. Il est nécessaire d'examiner la qualité des soins dans les services intégrés et les exigences nécessaires pour appuyer des services de vaccination centrés sur la personne dans le cadre d'un ensemble de services de soins.



### Expérience des secteurs public et privé

Bien que les services de vaccination soient généralement fournis par les systèmes de santé publique, le secteur privé joue un rôle important dans les contextes urbains ou dans les zones où le système de santé publique fait défaut. Cette composante examine les raisons pour lesquelles les clients peuvent choisir un type d'établissement plutôt qu'un autre et comment cela est lié à la perception de l'ES de vaccination.



### Environnement de l'établissement de santé

L'environnement de l'établissement de santé comprend la fonctionnalité de l'emplacement et de la structure dans lesquels les services sont fournis et reçus. Cela peut avoir une incidence sur la façon dont les gens perçoivent la qualité du service et sur leur demande et leur acceptation continues des services de vaccination, ainsi que sur la capacité de l'agent de santé à fournir des services.



### Services de proximité

Cette composante met en lumière l'importance d'une approche centrée sur la personne dans les services fournis dans un lieu situé hors d'un établissement de santé. La conception et l'organisation des activités de proximité en fonction des intrants et des besoins de la communauté peuvent renforcer ou réduire la confiance et l'utilisation du système de santé dans son ensemble.



## COMPOSANTES AU NIVEAU DES AGENTS DE SANTÉ ET DES CLIENTS :



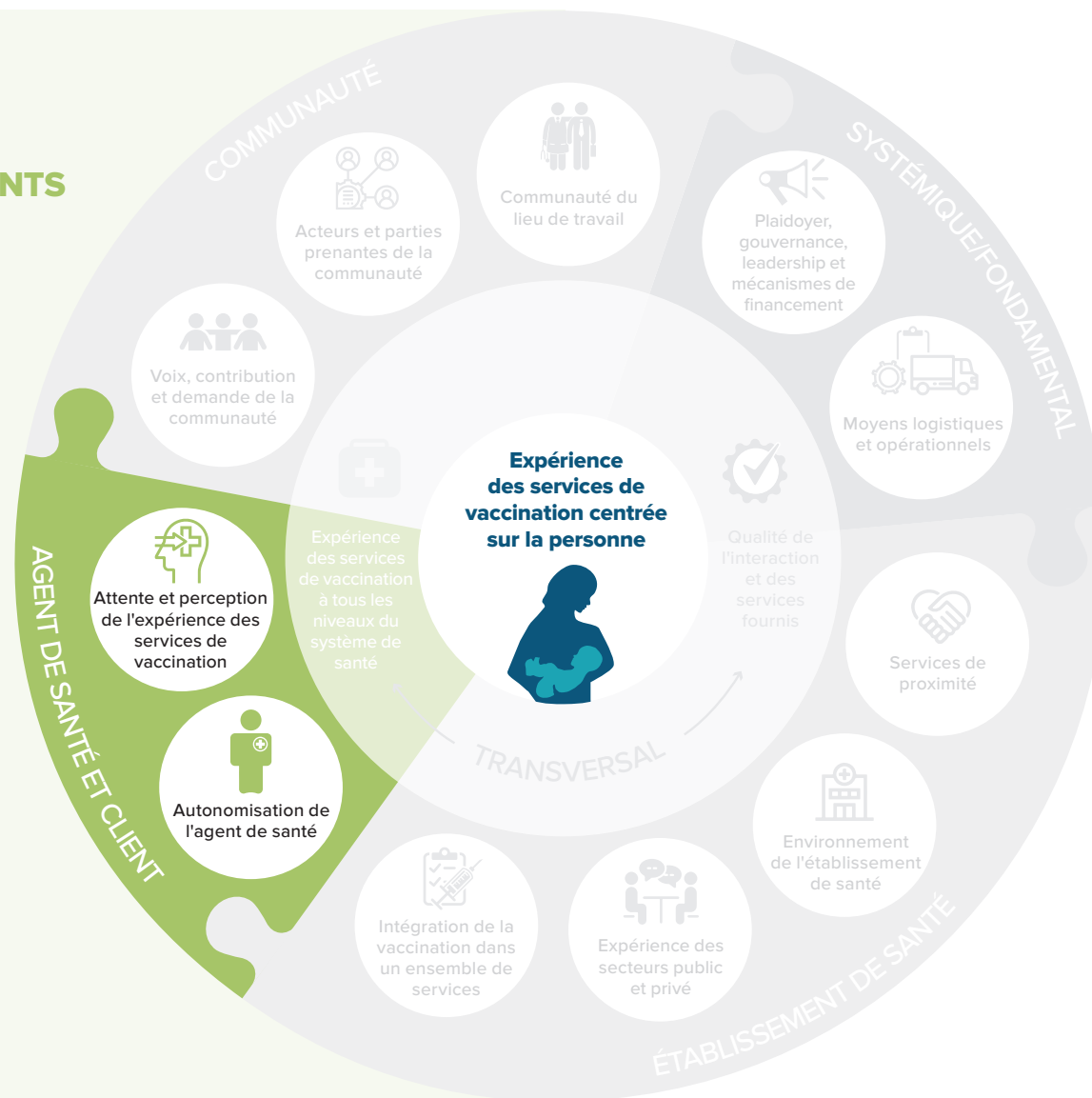
### Attente et perception de l'expérience des services de vaccination

Les facteurs qui influencent l'interprétation et la perception de l'ES de vaccination par les clients et les agents de santé peuvent être fondés sur le résultat ou sur l'expérience. Les agents de santé prennent en compte à la fois les facteurs individuels du prestataire et ceux de l'établissement ou du système, tandis que les clients s'intéressent à la qualité de l'interaction avec le prestataire individuel et à l'acceptabilité du service.

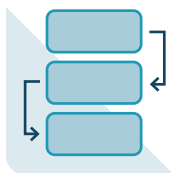


### Autonomisation de l'agent de santé

Pour garantir des services de vaccination positifs et centrés sur la personne, il est essentiel de donner aux agents de santé les moyens et les ressources nécessaires pour bien faire leur travail. Ces moyens peuvent inclure la disponibilité de lignes directrices, de formations, de fournitures et d'équipements, ainsi que de solides compétences en gestion et en communication de la part des responsables de la santé.







## Trois étapes pour aborder l'ES dans les programmes du PEV



Allen Gichigi/MCSP

Bien que de nombreuses composantes se conjuguent pour affecter l'ES de vaccination, il n'est pas nécessaire de procéder à une refonte complète de votre programme PEV pour traiter et améliorer l'ES. Dans certains pays ou contextes, certains éléments peuvent être plus urgents à traiter que d'autres, et d'autres peuvent déjà être l'objet d'interventions visant à leur amélioration. « Le démarrage » de l'ES de vaccination peut se faire en trois grandes étapes : orienter, discuter et planifier.



## 1. Orienter

Cette étape vise à : 1) établir une compréhension commune de l'ES et des raisons de son importance pour la vaccination, et 2) lancer les efforts de plaidoyer pour aborder ou améliorer l'ES par le biais d'activités programmatiques.

Pour orienter le personnel du PEV du programme pays, le personnel au niveau national devra organiser une orientation initiale sur l'ES.

L'orientation devra s'adresser au personnel du PEV au niveau national, mais selon le contexte du pays, vous pouvez envisager d'inclure également certains membres du personnel au niveau régional et/ou provincial.



## CONSEIL

**Cette séance d'orientation d'une heure peut être intégrée au programme d'autres réunions du PEV prévues au niveau national, le cas échéant, comme les réunions régulières des groupes de travail techniques (GTT) ou les réunions générales de planification et de revue du PEV (par exemple, la revue nationale annuelle du PEV, les réunions du Plan pluriannuel complet PPAC) ou de la Stratégie nationale de vaccination (SNV), les discussions sur la planification du portefeuille complet (PPC) de Gavi, etc.).**

CLIQUEZ SUR LES ICÔNES CI-DESSOUS

## Utilisez ces ressources pour votre orientation au niveau national :



La Présentation de l'orientation en ES de vaccination

**Vous pouvez utiliser et adapter ce PowerPoint pour répondre aux besoins de votre pays. Il s'agit d'une session d'une heure.**



Une courte vidéo explicative

**« Qu'est-ce que l'expérience des services de vaccination ? ». - elle peut être projetée au début de l'orientation.**



Une fiche technique de deux pages

**Elle peut être imprimée et partagée avec les participants comme référence rapide utile.**

## 2. Discuter

Cette étape consiste à comprendre quelles sont les composantes de l'ES de vaccination qui posent problème dans le contexte de votre pays, quelles pourraient être les interventions prometteuses pour relever ces défis, et quels sont certains des obstacles opérationnels susceptibles d'entraver les progrès.

Sur la base de l'orientation, vous devrez organiser un mécanisme permettant d'avoir des discussions approfondies pour mieux examiner l'ES de vaccination telle qu'elle s'applique à votre pays. Commencez par étudier les efforts en cours, les points sensibles ou les lacunes qui subsistent, etc.

Il y a plusieurs façons d'envisager la mise en œuvre de cette étape :

- « Touche plus légère » - organiser une session (une demi-journée ou une journée complète) post-orientation avec des groupes de discussion pour examiner et discuter des questions (par exemple, discuter de l'ES de vaccination dans le cadre d'une réunion de revue au niveau national, directement après la facilitation de l'orientation de l'ES de vaccination).
- Engagement plus approfondi - organiser un petit groupe de travail technique pour approfondir les questions de discussion et/ou effectuer une analyse rapide si nécessaire.
- Une combinaison des deux.



## CONSEIL

**Chercher à savoir quand et comment engager correctement le personnel de niveau infranational et les organisations de la société civile (OSC). L'étape « Discuter » est une étape d'exploration et de collecte d'informations pour comprendre les questions relatives aux composantes spécifiques de l'ES de vaccination. Les perspectives et la participation de la société civile et des collectivités infranationales sont très importantes pour éclairer cette discussion.**

CLIQUEZ SUR LES ICÔNES CI-DESSOUS

**Utilisez cette ressource pour votre discussion :**



Questions de discussion

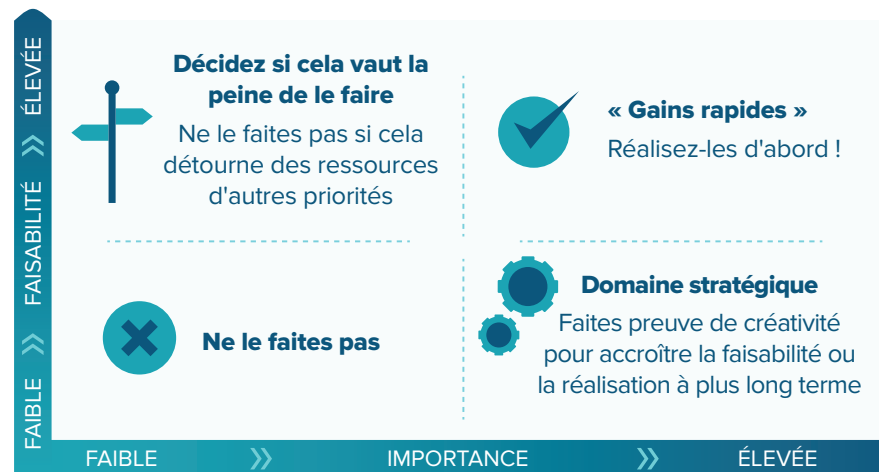
**Ces questions peuvent être utilisées ou adaptées en fonction de vos besoins.**

### 3. Planifier

ette étape vise à élaborer un plan d'action clair des activités prioritaires pour améliorer les composantes de l'ES de vaccination.

En s'appuyant sur la discussion et l'analyse de la situation de l'ES de vaccination dans votre pays, cette étape nécessite de synthétiser tous les apports et données précédents afin de prioriser et d'élaborer un plan d'action pour relever vos défis liés à l'ES de vaccination.

Pour déterminer la priorité des activités, envisagez de développer en collaboration une matrice des priorités pour évaluer la faisabilité et l'importance/l'impact :



## CONSEIL

Il est important de prendre en compte les cycles de planification et de financement pluriannuels (par ex. PPAC/SNV, PPC de Gavi, etc.) - quelles sont les opportunités à venir ? Quelles sont les activités à financer en priorité dans l'immédiat, à moyen ou à long terme ? Ces considérations peuvent aider à prendre certaines décisions de priorisation.

Une fois les activités prioritaires définies, il vous faudra élaborer un plan d'action. Le plan d'action doit suivre des canevas de planification nationaux similaires (c'est-à-dire qu'il est préférable de l'intégrer dans des processus ou des canevas de planification plus larges du PEV). Les activités du plan d'action doivent clairement définir :

- Quelle sera l'activité ou l'intervention (y compris à quels niveaux du système de santé elle se déroulera et les autres détails clés)
- Qui est responsable de sa réalisation (et qui peut jouer un rôle de soutien)
- Le calendrier général
- Le budget estimatif et la source de financement, le cas échéant
- Les mécanismes de suivi et d'évaluation
- Toute autre information essentielle



## CONSEIL

**Les plans n'ont un impact que s'ils sont effectivement mis en œuvre. Identifiez un mécanisme de mise en œuvre et de soutien continu (par exemple, un GTT qui peut superviser ou gérer le plan de travail prioritaire).**





## Conclusion et ressources additionnelles



L'ES de vaccination, à savoir les facteurs qui, dans le cadre des interactions entre un agent de santé et un client de la vaccination, et au-delà de ces interactions, influencent la prestation et l'expérience de l'agent de santé et du client bénéficiaire, est un élément important pour **établir et maintenir la confiance, l'acceptation et la demande de vaccination**.

« Le démarrage » de l'ES de vaccination ne devrait pas être effrayant ni nécessiter de nombreuses ressources additionnelles - il s'agit d'examiner votre programme PEV « sous l'angle de l'ES de vaccination » et de passer en revue les efforts en cours, ainsi que les défis persistants et les perspectives d'avenir. Ce guide et cette boîte à outils fournissent des ressources initiales pour aider les PEV nationaux à « démarrer », mais les programmes de PEV possèdent déjà une riche expérience et des connaissances approfondies, et les partenaires continuent à développer des ressources pour traiter l'ES de vaccination de manière pratique au niveau des pays.



Vous trouverez ci-dessous quelques ressources supplémentaires intéressantes pour en savoir plus sur l'ES de vaccination :

RESSOURCE	BRÈVE DESCRIPTION
<a href="#">JSI, 2020. Strengthening Immunization Service Experience: Global, Regional and Country Insight Gathering</a>	Il s'agit du résumé d'un exercice de collecte d'informations qualitatives mené pour développer et affiner les définitions des éléments clés qui influencent l'ES de vaccination.
<a href="#">JSI, 2020. Ghana Case Study: Strengthening Immunization Service Experience</a>	Cette étude de cas présente les résultats d'une revue de la littérature et d'entretiens avec des informateurs clés. Elle offre des recommandations pratiques pour améliorer l'ES de vaccination pour les clients, les soignants et les agents de santé au Ghana.
<a href="#">JSI, 2020. Kenya Case Study: Strengthening Immunization Service Experience</a>	Cette étude de cas présente les résultats d'une revue de la littérature et d'entretiens avec des informateurs clés. Elle offre des recommandations pratiques pour améliorer l'ES de vaccination pour les clients, les soignants et les agents de santé au Kenya.
<a href="#">JSI, 2020. Mozambique Case Study: Strengthening Immunization Service Experience</a>	Cette étude de cas présente les résultats d'une revue de la littérature et d'entretiens avec des informateurs clés. Elle offre des recommandations pratiques pour améliorer l'ES de vaccination pour les clients, les soignants et les agents de santé au Mozambique.
<a href="#">JSI, 2020. Nepal Case Study: Strengthening Immunization Service Experience</a>	Cette étude de cas présente les résultats d'une revue de la littérature et d'entretiens avec des informateurs clés. Elle offre des recommandations pratiques pour améliorer l'ES de vaccination pour les clients, les soignants et les agents de santé au Népal.
<a href="#">WHO and JSI, 2020. Service Experience: Interlinking supply and demand (slides and recording)</a>	Ces diapositives et l'enregistrement d'une présentation sur l'ES mettent l'accent sur les liens avec la chaîne d'approvisionnement en vaccins (présentation lors de la conférence TechNet).
<a href="#">WHO, 2022. Quality immunization services: a planning guide</a>	Ce guide vise à renforcer l'importance centrale des services de vaccination de qualité et à offrir une orientation renouvelée pour la conception, la fourniture et l'évaluation de services de vaccination de qualité afin d'accroître la couverture et de réduire le taux d'abandon.
<a href="#">WHO, 2022. Behavioural and social drivers of vaccination: tools and practical guidance for achieving high uptake</a>	Ce module décrit les rôles et responsabilités des agents de santé pour la vaccination contre le COVID-19, démontre une communication efficace et individualisée sur la vaccination contre le COVID-19, explique les stratégies de communication pour trois scénarios potentiels avec les membres de la communauté, et explique le rôle d'un vaccinateur dans la communication de crise pour les manifestations post-vaccinales indésirables (MAPI).
<a href="#">OpenWHO. COVID-19 vaccination training for health workers. Module 6: Communication with the community about COVID-19 vaccination</a>	Ce document soutient une approche fondée sur des données probantes pour des stratégies personnalisées et centrées sur la personne afin d'atteindre les communautés insuffisamment vaccinées.
<a href="#">WHO &amp; UNICEF, 2022. Human-centred design for tailoring immunization programmes.</a>	Cet organigramme aide les agents de santé en décrivant les étapes et les messages clés à communiquer lors d'une séance de vaccination contre le COVID-19.
<a href="#">WHO, 2021. Health Worker Communication for COVID-19 Vaccination: Flow diagram for communicating during COVID-19 vaccination sessions</a>	This flow diagram supports health workers by outlining key steps and messages to communicate during a COVID-19 vaccination session.
<a href="#">Vaccination Demand Hub, 2021. Service Experience Resource Catalogue</a>	Cette ressource répertorie la littérature et les outils relatifs à la qualité et à l'expérience des services de vaccination.

