

Vaccination pratique

Module 10 :

La communication avec les
parents et la participation des
communautés



**DEPARTEMENT VACCINS ET
PRODUITS BIOLOGIQUES**



Organisation mondiale de la Santé
Genève
1999

Table des matières

<i>Liste des figures</i>	<i>iii</i>
<i>Présentation du module</i>	<i>iv</i>
1. La communication en général	1
2. Répondre d'abord aux préoccupations des patients	2
3. Les cinq messages essentiels concernant la vaccination	3
4. La communication avec des groupes	5
5. La participation de la communauté à la planification des services de vaccination	8

Liste des figures

Figure 10-A : Une discussion de groupe	5
Figure 10-B : Agents de santé donnant une pièce de théâtre	6

Présentation du module

Ce module traite de la communication entre les parents (ou les patients) et les agents de santé et renferme des suggestions sur la manière dont les communautés pourraient participer aux programmes de vaccination. On trouvera des informations complémentaires dans les manuels intitulés *Communiquer avec les mères au sujet des vaccinations* (WHO/EPI/TRAM/97.06, 1) et *Recueillir des informations dans la communauté et les exploiter* (WHO/EPI/TRAM/97.06, 2).

1. La communication en général

Communiquer signifie délivrer des messages susceptibles d'être compris. Les agents de santé n'adressent pas seulement des messages **aux** parents, mais en reçoivent également **de** leur part. Dans les deux cas, il n'y a communication que lorsque ces messages sont compris.

Pour s'assurer que la communication est efficace :

- chercher à savoir ce que sait déjà la personne avec qui l'on communique et employer des termes qu'il ou elle comprend ;
- ne pas se précipiter ;
- prendre note de ce que la personne dit ou indique ;
- s'assurer que la personne vous comprend en lui posant des questions exigeant des réponses autres que "oui" ou "non".

Si l'on demande "Est-ce que vous comprenez ?" et que la personne répond "Oui", on ne peut être assuré qu'il ou elle a vraiment bien compris.

Si l'on demande "Quand devez-vous ramener votre enfant pour la prochaine vaccination ?" et que la personne indique la bonne date, vous savez qu'il ou elle a bien compris ce qu'on lui a dit.

2. Répondre d'abord aux préoccupations des patients

Les gens viennent parfois au centre de santé ou à la séance de vaccination sur le terrain pour des raisons autres que la vaccination. Par exemple, une femme peut venir parce que son enfant est malade ou parce qu'elle se fait du souci à propos de sa grossesse. Répondre d'emblée aux préoccupations du patient en lui donnant des conseils ou en lui fournissant un traitement, puis vérifier ses vaccinations et le vacciner le cas échéant.

Essayer de savoir si les vaccinations suscitent des préoccupations particulières chez les gens et répondre directement à leurs questions. Par exemple, si une femme croit la fausse rumeur selon laquelle l'anatoxine tétanique est un contraceptif, rien de ce que l'on pourra lui dire ne l'intéressera. Lui parler d'abord de cette rumeur.

3. Les cinq messages essentiels concernant la vaccination

Il y a cinq messages essentiels à délivrer aux parents et aux femmes en âge de procréer qui n'ont peut-être pas encore d'enfant, si l'on veut qu'eux et leurs enfants soient complètement protégés contre les maladies du PEV.

3.1 Date et heure de la prochaine vaccination

Etre précis. Indiquer le jour, par ex. le lundi, et la date, par ex. le 4 août. Dire dans combien de semaines se sera, par ex. "dans quatre semaines".

Si les gens n'utilisent pas couramment des calendriers, donner d'autres points de référence comme aide-mémoire, par ex. les phases de la lune, la date des festivals ou d'autres événements communautaires.

Si l'on souhaite fixer une heure particulière pour la vaccination, s'entendre pour cela avec les patients.

Donner aux patients par écrit la date et l'heure de la prochaine vaccination si l'on pense que ce sera utile.

3.2 Lieu de la prochaine vaccination

Dire aux patients où ils doivent se rendre pour la prochaine vaccination. C'est particulièrement important si l'endroit où les vaccinations se font change.

3.3 Nombre de visites auxquelles l'enfant doit encore se rendre pour être complètement vacciné ; nombre de doses d'anatoxine tétanique dont une femme a encore besoin

Dire aux parents combien de visites il reste à accomplir pour que leurs enfants soient complètement vaccinés. Dire aux femmes en âge de procréer combien de fois elles devront revenir pour bénéficier d'une protection totale.

Lors de leurs visites ultérieures, on peut faire en sorte que les gens ressentent une certaine satisfaction d'avoir mené à bien ces vaccinations en les félicitant pour celles qu'ils ont déjà reçues.

3.4 Effets secondaires pouvant survenir

Dire aux parents quels sont les effets secondaires qui peuvent se produire à la suite de chaque vaccin.

Si l'on administre plusieurs vaccins en même temps, expliquer les effets secondaires de chacun.

3.5 Traitement des effets secondaires

Indiquer aux parents ce qu'il y a lieu de faire en cas de survenue d'effets secondaires et à quel moment ils doivent rechercher une aide professionnelle.

Chacun de ces messages doit être délivré à plusieurs reprises. La probabilité pour que les gens s'en souviennent augmente s'ils sont communiqués par plusieurs agents de santé, par ex. par celui qui administre le vaccin et par celui qui remplit les papiers à la sortie. Vérifier que les patients ont bien compris en leur posant des questions.

Donner des conseils aux parents concernant les effets secondaires :

La lésion due au BCG est normale. Ne rien mettre dessus. Elle guérit spontanément en formant une cicatrice.

- **Certaines injections peuvent provoquer de la fièvre. C'est normal.**
- **Une douleur au point d'injection peut apparaître. Elle disparaîtra au bout de trois à quatre jours.**
- **Une éruption peut apparaître à la suite de l'injection du vaccin antirougeoleux. C'est un phénomène normal.**
- **Si un abcès se forme à la suite d'une injection, faire un pansement sec.**
- **Retourner au centre de santé si un effet secondaire vous paraît grave ou ne disparaît pas au bout de quelques jours.**

4. La communication avec des groupes

D'autres occasions de communiquer s'offrent lorsque des groupes de personnes se rassemblent, par ex. en attendant d'être vaccinées ou lors de réunions communautaires.

Pour communiquer efficacement avec des groupes, le principal consiste à parler des intérêts partagés par tous les membres du groupe. Comme pour les personnes, il faut d'abord répondre aux préoccupations des membres du groupe.

Figure 10-A : Une discussion de groupe



4.1 Techniques de discussion de groupe

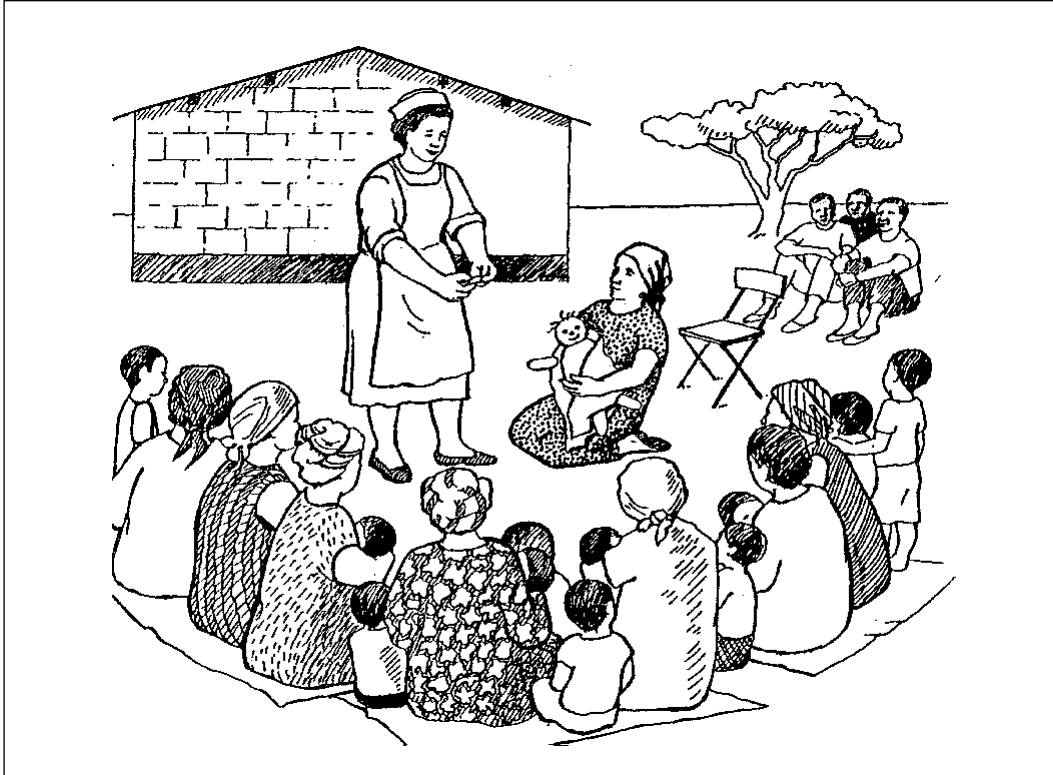
La discussion est un moyen efficace pour obtenir ou donner des informations ou pour échanger des idées. On trouvera ci-après différentes manières par lesquelles entamer la discussion.

- Demander aux gens de parler de leur expérience d'un problème particulier ou des connaissances qu'ils ont sur un sujet.

Ne pas oublier, cependant, que l'on n'est pas en train de leur faire passer un examen.

- Les inviter à poser des questions.
- L'on n'est pas obligé de connaître toutes les réponses. Partager les connaissances que l'on a. Si l'on n'est pas sûr de quelque chose, le dire. On peut vérifier dans un livre ou demander à quelqu'un et donner la réponse lors de la réunion suivante.
- Raconter des histoires et demander aux gens leur avis sur ce qui est arrivé et pourquoi.
- Chanter aux gens des chansons ou les encourager à improviser leurs propres chansons.
- Monter des pièces de théâtre courtes parlant de vaccination et encourager les membres du groupe à en créer une.

Figure 10-B : Agents de santé donnant une pièce de théâtre



-
- Se servir d'aides visuelles comme les photos pour illustrer son propos.
Avant d'utiliser une aide visuelle, la tester sur les gens de la communauté pour s'assurer qu'ils comprennent le message. S'ils ne le comprennent pas, changer de matériel.

5. La participation de la communauté à la planification des services de vaccination

Si l'on veut qu'une communauté soit complètement protégée contre les maladies du PEV, il faut obtenir son soutien. Il est impossible de tout faire par soi-même.

- 1) Passer du temps avec les autorités locales et les chefs traditionnels. Ils peuvent vous aider à déterminer :
 - à quel moment organiser les séances ;
 - où tenir les séances sur le terrain ;
 - les personnes à solliciter pour établir le contact, mobiliser la communauté et vous aider pendant les séances.
- 2) Rester en liaison avec votre contact local. Il ou elle peut vous aider à rappeler aux parents à quel moment ils doivent ramener leurs enfants pour des vaccinations, à encourager les femmes à venir se faire faire les injections d'anatoxine tétanique et à expliquer aux patients comment se déroulent les séances. Ce contact peut également vous aider à organiser les séances de vaccination sur le terrain et, après formation, pourra stériliser les seringues et aiguilles réutilisables.
- 3) Sur place, former les gens à vous aider à organiser l'arrivée des patients, à remplir les cartes de vaccination, à administrer le vaccin antipoliomyélitique buccal, à dispenser l'éducation pour la santé et à accomplir d'autres tâches.
- 4) Offrir aux gens de la communauté une information en retour sur le nombre d'enfants complètement vaccinés, le nombre de nouveau-nés protégés contre le tétanos néonatal et sur la couverture en pourcentage. Leur indiquer également quelle est l'incidence des maladies dans la communauté. Cette information en retour les incitera à identifier les problèmes et à rechercher des solutions.

Lorsqu'on travaille avec les gens d'une communauté

- Prendre note des connaissances et de l'expérience des gens, et les aider à apprendre auprès des autres.
- Parler *avec* les gens, et *non aux* gens.