

## L'écoute sociale pour le renforcement des programmes de vaccination : Exploitation d'une ligne téléphonique nationale de santé au Malawi.

Si nous voulons remédier aux inégalités en matière de vaccination et atteindre les objectifs du [nouveau Programme pour la vaccination à l' horizon 2030 de l'OMS](#), il est essentiel de comprendre la faible utilisation du vaccin contre le COVID-19 en Afrique.

Bien qu'il ait été prouvé que les vaccins COVID-19 protègent contre les infections graves et les décès dus au virus SRAS-CoV-2, de nombreuses personnes dans le monde ne savent quelles sont les modalités, les lieux et les raisons pour recevoir le vaccin. Ou encore, elles expriment des doutes en raison de la désinformation et des rumeurs concernant le vaccin.

Pour augmenter les taux de vaccination dans les pays et les communautés où ils demeurent sensiblement bas, il est nécessaire de comprendre les perceptions et les préoccupations des individus. Une réponse stratégique pourrait alors être élaborée en vue de renforcer la confiance en la sécurité, l'efficacité et l'administration des vaccins.

VillageReach a commencé à travailler avec des gouvernements en Afrique en vue d'améliorer [l'accès aux soins de santé primaires](#), entre autres les programmes de vaccination. L'une des approches consiste à surveiller systématiquement les questions relatives aux vaccins et la désinformation dans le discours public et à y répondre, grâce à [un processus appelé écoute sociale](#). Cette approche applique un cadre proposé par Gavi, la Vaccine Alliance et ses partenaires.<sup>1</sup> Elle identifie les principaux obstacles à la demande de vaccins, y compris les obstacles liés à l'accès et à la disponibilité des vaccins. L'analyse de l'écoute sociale aide les systèmes de santé à prioriser les réponses pour répondre aux besoins et lacunes d'informations, aux désinformations et rumeurs.



**L'écoute sociale**  
identifie les  
principaux  
obstacles à  
la demande  
de vaccins, y  
compris l'accès et  
la disponibilité.

1 <https://www.gavi.org/sites/default/files/2021-06/Finding-the-Signal-Through-the-Noise.pdf>



Les appels passés à la hotline du CCPF au début de la COVID-19 ont augmenté **cinq fois**

## Étude de cas

Pour contribuer à augmenter les taux de vaccination au Malawi, VillageReach travaille avec le Ministère de la Santé dans l'écoute des préoccupations des citoyens, la compilation des données sur la désinformation et les lacunes en matière d'information, et l'élaboration des stratégies de réponse basées sur les données pour combler ces lacunes.

Cette approche de l'écoute sociale est mise en œuvre par le biais de [Chipatala cha pa Foni](#) (CCPF), une ligne verte (gratuite) téléphonique d'information à portée nationale sur la santé au Malawi. Elle fournit des informations et des recommandations grâce aux appels d'agents de santé qualifiés ou de messages enregistrés sur des sujets généraux de santé. CCPF est gérée par le Ministère de la Santé du Malawi et reçoit 9 500 appels par mois. En moyenne, 100 000 messages vocaux interactifs enregistrés (IVR) sont consultés chaque mois. Au début de la pandémie à COVID-19, la demande pour CCPF avait augmenté après avoir été déclarée source d'information fiable sur le COVID-19 lors d'un discours présidentiel. Le nombre d'appels tentés vers la CCPF a été multiplié par cinq et le nombre de messages IVR entendus par quatre par rapport à la période précédant la pandémie.

VillageReach et le Ministère de la Santé se sont associés pour permettre aux opérateurs de la CCPF d'étiqueter les appels entrants relatifs à la vaccination contre le COVID-19 et de cataloguer si l'appelant posait des questions sur l'accès et l'éligibilité au vaccin, son efficacité, la désinformation ou les problèmes de sécurité. Cela nous permet de filtrer les appels concernant la vaccination contre le COVID-19 pour une analyse quantitative et qualitative plus approfondie. Une majorité significative d'appels concernant les vaccins contre le COVID-19 proviennent d'hommes (79% au cours des deux dernières semaines de mai) et plus de 80% des appelants étaient âgés de 45 ans ou moins, ce qui suggère que la ligne d'assistance est particulièrement utilisée par les hommes adultes et que les femmes ou les personnes de plus de 45 ans peuvent rencontrer des obstacles pour obtenir des informations sanitaires fiables par téléphone mobile.

Tous les appels reçus à la CCPF sont enregistrés, mais dépouillés de toute information permettant de les identifier. Un chercheur de VillageReach Malawi écoute ensuite un échantillon anonyme de 20 à 25 appels filtrés par période d'analyse afin de noter toute question ou préoccupation exprimée par l'appelant. Les appels sont suivis dans les catégories de sujets identifiés et la fréquence des préoccupations est surveillée dans le temps.

Cette analyse aide les responsables à identifier les nouveaux thèmes au fur et à mesure qu'ils apparaissent, puis à orienter la communication et les messages de sensibilisation à adresser au public en fonction de leurs préoccupations. Lorsque des rumeurs sont identifiées, leur impact potentiel est évalué comme étant faible, moyen ou élevé, sur la base des conseils du Guide pratique de désinformation sur les vaccins de l'UNICEF.<sup>2</sup> Le Ministère de la Santé établit ensuite des priorités dans ses messages afin de répondre aux rumeurs ayant le plus grand impact potentiel sur la demande de vaccination contre le COVID-19.

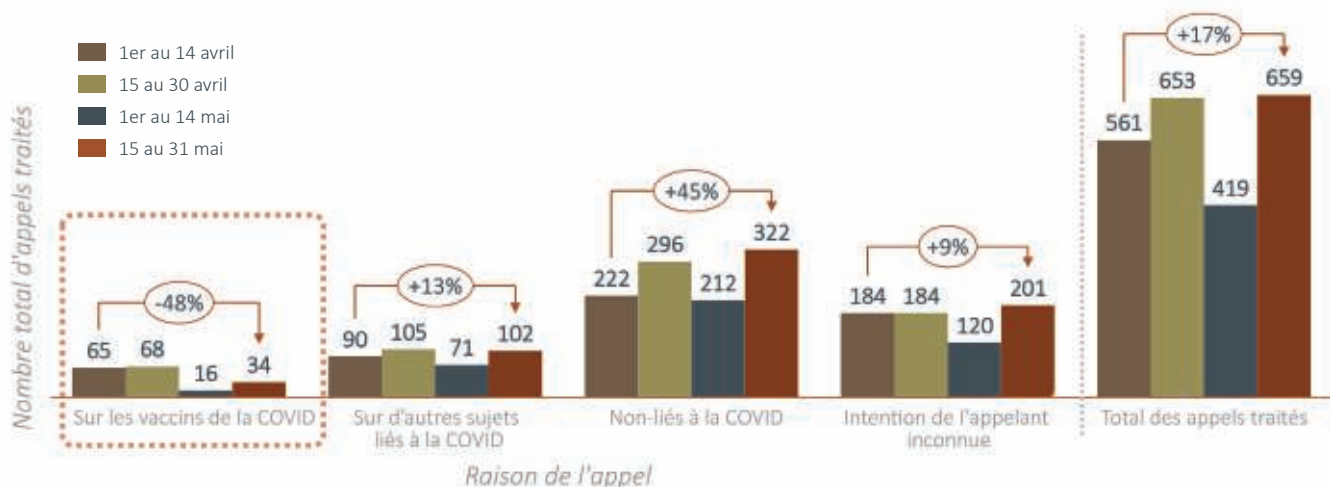
<sup>2</sup> <https://www.unicef.org/mena/reports/vaccine-misinformation-management-field-guide>

Indicateur	Risque faible	Risque moyen	Risque élevé
<b>Risque de réticence et de demande de vaccins</b>	Faible risque pour la demande de vaccins	Possibilité de réticence à se faire vacciner	Possibilité d'aboutir à des refus de vaccins
<b>Portée et ampleur de la désinformation</b>	Portée ou champ d'action potentiel limité	Portée ou champ d'action potentiel modérée	Portée ou champ d'action large ou transnational
<b>Probabilité de propagation ou d'escalade du problème</b>	Propagation dans la communauté ou en ligne peu probable	Propagation dans la communauté et/ou en ligne	Propagation rapide dans la communauté et en ligne
<b>Capacité de réponse</b>	Messages et capacités solides en place	Messages et ressources existants insuffisants pour gérer la crise	Messages existants limités et capacité excédentaire
<b>Confiance du grand public</b>	Reste de la confiance dans le gouvernement, les services de santé et les vaccins.	Confiance réduite dans le gouvernement, les services de santé et les vaccins.	Signes extérieurs de méfiance à l'égard du gouvernement, des services de santé et des vaccins.
<b>Réponse</b>	Surveiller de près, envisager une information préventive	Démystifier, faire entendre des opinions fiables	Démystifier, faire entendre des opinions fiables

En réponse aux questions communes, VillageReach a soutenu le Ministère de la Santé pour développer des messages vocaux interactifs (IVR) afin que les appelants de la CCPF puissent rapidement et facilement accéder à des informations précises par le biais d'une source existante et fiable, sans avoir à attendre de parler avec un agent de la ligne d'assistance. Des conseils actualisés ont également été élaborés pour les opérateurs du CCPF afin de les aider à répondre aux questions et rumeurs émergentes en temps réel et de manière cohérente.

Le rapport d'analyse bihebdomadaire est partagé avec le Ministère de la Santé par l'intermédiaire de son groupe de travail national COVID et de son groupe de communication des risques et d'engagement communautaire (RCCE). Ce rapport aide à informer un sous-comité du RCCE sur la manière de gérer et de répondre aux rumeurs émergentes et à la désinformation. Une réponse qui comprenait l'élaboration de programmes sur le vaccin contre le COVID-19 a été diffusée sur une station de radio nationale et plusieurs stations de radio locales. Les programmes répondaient aux questions fréquemment posées au CCPF et visaient à dissiper la désinformation identifiée dans les rapports d'écoute sociale.

### Volume total d'appels [traités] de la ligne d'assistance téléphonique de la CCPF.



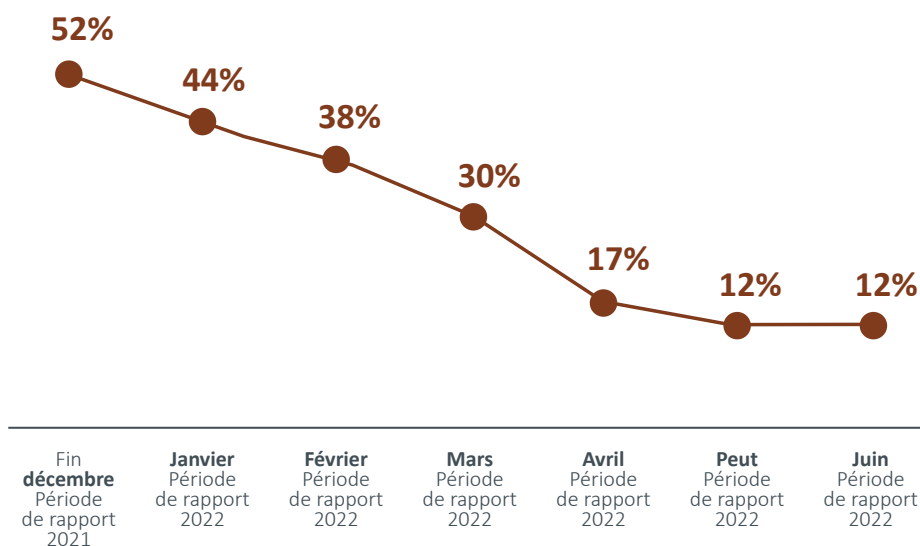
Des efforts supplémentaires ont été déployés pour développer des dépliants, des affiches, des brochures, des publicités à la radio et des jingles afin de diffuser des informations fiables sur le vaccin contre le COVID-19.

## Preuve des résultats

Cette stratégie peu coûteuse axée sur les données a rapidement porté ses fruits. Par exemple, au cours du premier semestre 2022, les appelants ont exprimé leurs inquiétudes quant à l'impact négatif du vaccin contre le COVID-19 sur la planification familiale. Ces préoccupations ont été prises en compte dans des publicités radio et imprimées. En mai 2022, les appels échantillonnés pour l'ensemble des données exprimant des inquiétudes concernant la planification familiale ont complètement disparu. Il en allait de même pour les rumeurs qui associaient le vaccin à des effets indésirables fatales.

Dans l'ensemble, les appels exprimant des informations erronées sur les vaccins ont représenté 30 % du volume d'appels liés au vaccin COVID en avril.

### Proportion d'appels de vaccin COVID-19 liés à la désinformation sur la vaccination COVID-19



Ce pourcentage a été divisé par deux au cours des deux premières semaines de mai, mais a légèrement augmenté pour atteindre 21 % au cours des deux dernières semaines du mois.

L'analyse conclue pour le mois de mai a permis de constater une tendance à la hausse des appels concernant la disponibilité et l'efficacité des vaccins. Bien que la désinformation semble diminuer, il existe encore des rumeurs persistantes, notamment sur les croyances religieuses et les effets indésirables des vaccins.

L'équipe de VillageReach qui a effectué l'analyse a également formulé des recommandations à l'intention du Ministère de la Santé, afin de montrer sa réactivité face aux préoccupations de ses citoyens. Parmi les recommandations citées sont : la collaboration avec les chefs religieux pour dissiper la désinformations religieuse, le renforcement des messages sur la prévention des décès et des formes graves de la maladie par la vaccination, la clarification des lieux où les vaccins sont disponibles, les étapes à suivre pour obtenir une preuve de vaccination et les énoncés claire des effets indésirables courants des vaccins.

## Au-delà de l'hésitation face aux vaccins

L'écoute sociale fournit des mesures objectives inestimables qui peuvent éclairer les décisions basées sur les données d'un système de santé résilient. Les gouvernements et les responsables de la mise en œuvre devraient

## Collaborez avec VillageReach pour aider à créer des systèmes de santé résilients.

Continuez sur votre lancée et développez les programmes d'écoute sociale au Malawi et au-delà.



prioriser les outils automatisés qui leur fournissent des données en temps réel pour combler les lacunes dans la prestation des soins de santé. En outre, lorsqu'une solution comme centre de santé par téléphone se révèle réactif, instructif et fiable, elle génère sa propre boucle de rétroaction. En d'autres termes, à mesure qu'elle répond aux besoins des utilisateurs, plus elle est utilisée, plus ses données deviennent solides, plus vite une stratégie de messageries répond aux préoccupations d'une plus grande partie de la population.

Les éléments suivants sont essentiels à la mise en œuvre d'un système d'écoute sociale efficace:

- **Les stratégies d'atténuation de la désinformation et des rumeurs devraient s'appuyer sur les canaux existants, notamment les lignes directes de santé.** Le coût de l'introduction de l'écoute sociale au sein d'une ligne d'assistance sanitaire nationale existante, qui collecte déjà des données sur chaque appel, est minime par rapport à la mise en place d'un nouveau processus de collecte de données distinct.
- **Les partenaires doivent travailler ensemble pour introduire le processus d'écoute sociale et répondre aux désinformations et aux rumeurs.** Pour s'assurer que de multiples types de sources de données sont inclus dans l'écoute sociale, il est nécessaire de mener une analyse du paysage pour identifier tous les partenaires dont les sources de données existantes peuvent être exploitées pour répondre aux fausses informations et aux rumeurs émergentes. Pour faciliter une analyse efficace de l'écoute sociale, les partenaires doivent normaliser le processus de codage et d'interprétation et travailler ensemble pour présenter régulièrement les résultats aux décideurs et aux responsables de la mise en œuvre.
- **Les partenaires doivent examiner les données ensemble afin de créer une réponse coordonnée.** Pour créer une équipe agile, dévouée et réactive, les partenaires doivent se réunir pour examiner les données et prendre des décisions opportunes qui diffusent efficacement des informations exactes et contrecarrent la désinformation.

Pour plus d'informations, contactez Emily Lawrence.  
Responsable principale de la recherche, des preuves et de l'apprentissage

[Emily.Lawrence@villagereach.org](mailto:Emily.Lawrence@villagereach.org)

**VILLAGE REACH**<sup>®</sup>