



## Introduction au VPOn2

Boîte à outils de planification des communications de crise

# Introduction: avant de commencer

**Ce document est conçu comme un outil de planification pratique pour aider les équipes de communication dans les pays de déploiement du VPOn2 à anticiper, évaluer et répondre aux crises qui pourraient survenir dans le cadre du déploiement du vaccin.**

## **Contenu:**

- Communications de crise VPOn2 : mise en route
- Cycle de vie des communications de crise
- Planification et préparation des communications de crise
- Évaluation et réponse aux communications de crise
- Évaluation

# Communications de crise pour le VPO n2 : mise en route

# Étapes requises de préparation à la crise

Étape 1

Examiner le plan de réponse aux événements liés au vaccin VPOn2

Le plan de réponse aux événements liés aux vaccins, requis dans le cadre de la LUE, contient tout ce que vous devez savoir sur la surveillance et les protocoles de sécurité des vaccins, et doit être pris en considération à chaque étape de la planification de crise.

Lien: [insérer si disponible](#)

Étape 2

Examiner le modèle de planification de la communication de crise VPOn2

Le modèle de planification des communications de crise VPOn2 est une liste de contrôle des aspects requis d'un plan de communication de crise VPOn2.

Lien: [ici](#)

Étape 3

Utilisez la boîte à outils de planification des communications de crise d'introduction au VPOn2 pour développer votre plan de communication de crise

La boîte à outils de planification des communications de crise VPOn2 (ce document) contient des outils de planification pratiques pour vous aider, vous et votre équipe, à développer un plan de communication de crise VPOn2 et à remplir les éléments spécifiques du modèle de planification des communications de crise VPOn2.

*Vous êtes ici!*

Étape 4

Passez en revue votre plan de communication de crise

Après avoir terminé l'étape 3, revoyez le plan de réponse aux événements liés aux vaccins et le modèle de planification de la communication de crise VPOn2. Assurez-vous d'avoir suivi toutes les étapes nécessaires et que les éléments clés sont reflétés dans votre plan de communication de crise.

# Qu'est-ce qu'une crise ?

**Les crises surviennent comme le point culminant de problèmes spécifiques et distincts qui, pris ensemble, peuvent limiter la capacité d'atteindre l'objectif global.**

Les problèmes peuvent inclure des attributs défavorables d'un produit, des caractéristiques du paysage qui pourraient avoir un impact sur la manière dont un produit ou un message est reçu, la compréhension préexistante d'un public d'un produit ou d'un message, et d'autres facteurs.

Lorsque de nombreux problèmes potentiels sont anticipés, il est important de prévoir comment ils pourraient interagir ensemble pour aboutir à une crise.

# Objectif de déploiement du VPOn2

Vacciner les enfants avec le VPOn2 pour atteindre une couverture de 95%.

# Carte des problèmes du VPOn2

La carte des problèmes ci-dessous résume plusieurs problèmes potentiels pouvant survenir lors du déploiement du VPOn2. Cette carte est basée sur votre paysage local spécifique.



## Paysage de la polio

- Plusieurs campagnes de vaccination contre la polio
- Présence de PVDVc
- Épidémie de PVDVc au début de la campagne
- Concentration disproportionnée sur le PVDVc après la déclaration de l'absence de poliomyélite sauvage en Afrique
- Vaccin «nouveau», «génétiquement modifié»
- Qualité de la campagne
- La méfiance du vaccin contre la COVID-19 déborde



## Rumeurs et désinformation

- Rumeurs et désinformation en ligne
- Médias locaux ou régionaux négatifs ou inexacts



## Sécurité des vaccins

- Potentiel pour les événements relatifs à un vaccin



## Paysage de la santé mondiale

- La COVID-19
- Vaccin contre la covid-19
- Reprise des autres campagnes de vaccination



## Règlementaire

- Premier vaccin distribué sous EUL

# Quand les problèmes du VPOn2 deviennent des crises

Les crises surviennent comme le point culminant de problèmes spécifiques et séparés qui, pris ensemble, peuvent limiter la capacité d'atteindre l'objectif global. Dans le cas du déploiement du VPOn2, l'objectif global est de vacciner les enfants avec le VPOn2.

## Problèmes potentiels liés au VPOn2

- Paysage de la polio
- Rumeurs et désinformation
- Sécurité des vaccins
- Paysage de la santé mondiale
- Problème réglementaire



*Un ou un ensemble de problèmes à gauche peut contribuer aux crises les plus probables énumérées à droite.*

## Crises potentielles du VPOn2

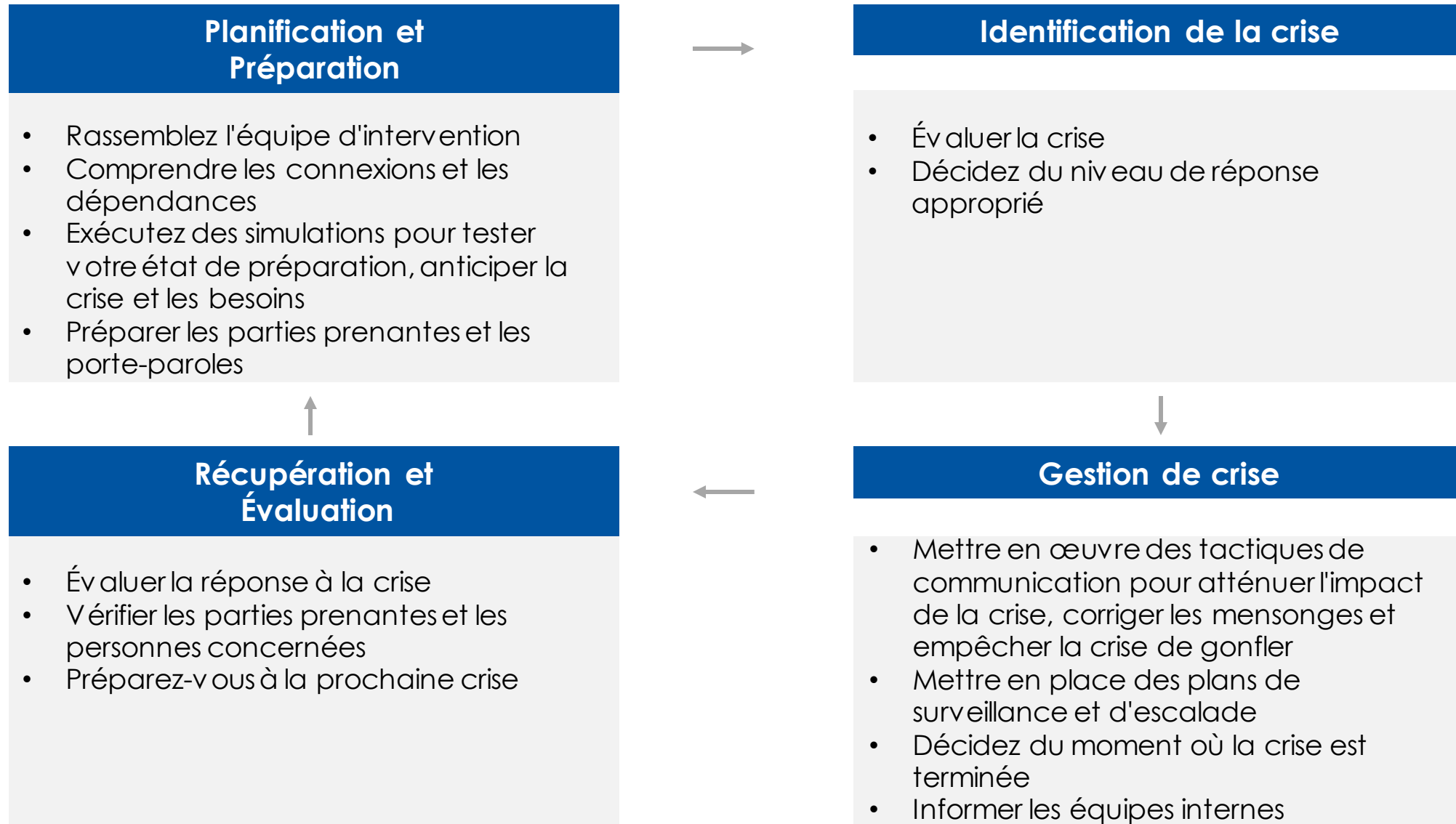
- Une désinformation généralisée
- Refus vaccinal
- Perte de confiance dans le VPOn2, la vaccination contre la polio en général
- Harcèlement des travailleurs de la santé
- Flambées non contrôlées
- Politisation du problème, où le programme contre la polio devient l'otage des efforts politiques

**Utilisez cette boîte à outils pour anticiper, évaluer et répondre aux crises qui pourraient survenir dans le cadre du déploiement du VPOn2.**



# Cycle de vie des communications de crise

# Cycle de vie des communications de crise



# Planification et préparation des communications de crise

# Planification et préparation des communications de crise

Il est important de mettre en place des systèmes pour faire face aux crises bien avant qu'elles ne surviennent. Utilisez les diapositives suivantes pour guider l'élaboration de quatre aspects fondamentaux de la planification et de la préparation à la gestion de crise, notamment :

1. **Anticipation de crise** : Selon vous, quelles sont les crises les plus probables dans votre pays ?
2. **Équipe d'intervention en cas de crise** : Qui sera chargé de répondre à la crise ?
3. **Cartographie de l'audience, du canal et des matériels** : Quels messages et autres matériels disposez-vous pour soutenir une réponse à une crise ? Comment allez-vous les partager ?
4. **Les parties prenantes** : Quels porte-paroles et parties prenantes allez-vous engager pour atténuer la crises ?

# 1. Anticipation des crises

La planification de crise commence par réfléchir à des scénarios probables que vous devrez peut-être aborder lors du déploiement de VPOn2. Utilisez cette feuille de travail pour développer un exemple de scénario de crise. Ce scénario doit être le point culminant de différents problèmes que vous prévoyez dans votre pays ou votre communauté sur la base des connaissances actuelles du paysage mondial de la vaccination, de la polio, des parties prenantes dans la conversation et d'autres facteurs.

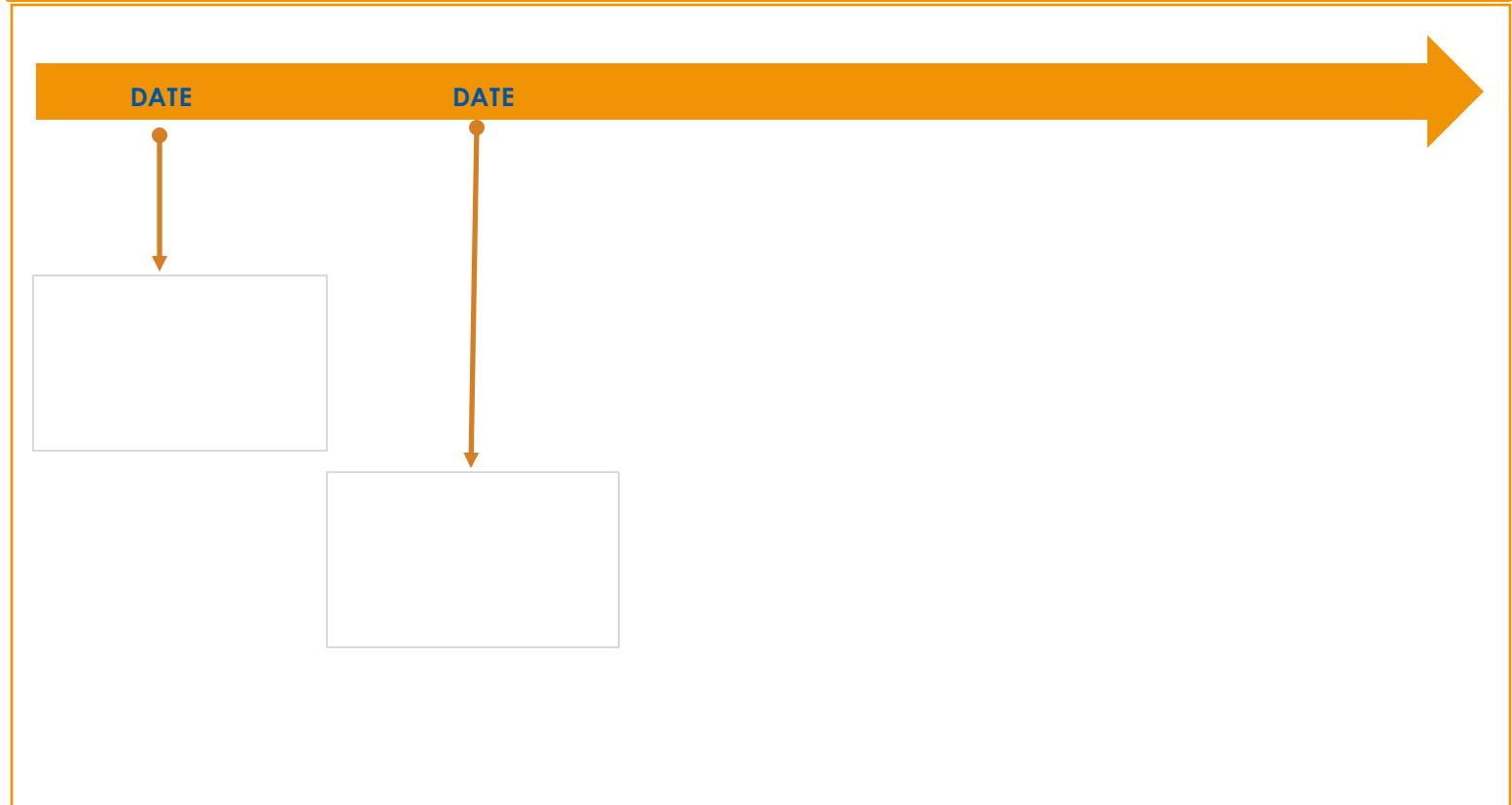
## Carte des problèmes

Énumérez les problèmes anticipés. Soyez aussi spécifique que possible.

*Exemple: informations erronées sur le vaccin VPOn2 partagées sur des groupes Facebook dans XX communautés*

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

## Scénario de crise



## 2. Équipe d'intervention en cas de crise

Utilisez cette feuille de travail pour définir vos équipes de réponse aux crises et RACI (Responsables, Acteurs, Consultés, Informés). L'équipe d'intervention en cas de crise doit représenter les individus des organisations et des parties prenantes qui seront chargées de réagir en cas de crise. L'équipe RACI devrait inclure toutes les parties prenantes environnantes qui auront un rôle à jouer dans la résolution de la crise et / ou dans le rapport sur la crise.

### Équipe d'intervention en cas de crise

L'équipe d'intervention en cas de crise est le groupe central des décideurs et des responsables de la mise en œuvre qui devront répondre à une crise.

Nom	Rôle	Email	Numéro de téléphone
Personne A	(p. ex.) Responsable des communications et de la réponse aux crises	PersonA@email.com	123-456

### Considérations:

- Cette équipe doit être constituée en fonction des problèmes probables identifiés.
- Assurez-vous d'inclure les contacts EOC.
- Assurez-vous d'inclure des points focaux pour la sécurité des vaccins dans votre équipe.
- Cette équipe devrait comprendre des représentants des ministères de la santé, le cas échéant.
- Pensez à ajouter des experts «selon les besoins» pour traiter des problèmes spécifiques.
- Déterminez qui sont les principaux décideurs de ce groupe.
- Configurez un groupe WhatsApp avec tous les membres.

### RACI

Qui est Responsable, Acteur, Consulté et Informé de tout problème ou crise.

Responsable	Acteur	Consulté	Informé

### Considérations:

- Décidez à l'avance qui est en dernier ressort responsable du résultat de la réponse. Utilisez ce tableau pour identifier les autres qui pourraient avoir besoin d'être intégrés à l'équipe d'intervention en cas de crise.
- Assurez-vous d'inclure ici les contacts mondiaux.
- Discutez de la nécessité de RACI séparés sur des questions individuelles (par exemple, devez-vous ajouter des membres supplémentaires s'il y a un article médiatique régional négatif par rapport à un événement lié au vaccin à faible impact).



# 4. Parties prenantes

À l'aide de cette feuille de travail, développez une liste de parties prenantes que vous utiliserez pour partager des messages précis sur le VPOn2 et atténuer les crises. Cette liste devrait inclure les principaux contacts médiatiques, ainsi que des défenseurs externes. Les défenseurs externes devraient inclure des influenceurs communautaires (chefs religieux, etc.), des experts en la matière (par exemple des collègues de la sécurité des vaccins), des prestataires de santé et des formateurs d'agents de terrain. Il devrait également inclure des contacts régionaux et mondiaux à utiliser dans les scénarios de crise aggravée.

Contacts médias				
Quels médias ont le plus d'influence? Quels sont les contacts médias qui peuvent écrire sur le VPOn2 ou le PVDVc dans votre pays?				
Nom	Rôle	Email	Numéro de téléphone	Enregistrement de la réunion de pré-lancement effectué ?

- Liste de contrôle pour la préparation**
- ✓ Pré-réunions pour examiner les messages et les risques
  - ✓ Pré-réunion pour s'assurer que la relation avec les médias est développée

Les influenceurs						
Qui sont les influenceurs susceptibles d'être engagés pour partager des messages sur VPOn2 ?						
Chefs religieux	Influenceurs communautaires	Influenceurs sociaux	Gouvernement	ONG / autres	Régional	Global

- Liste de contrôle pour la préparation**
- ✓ Notez quelle partie prenante est un expert sur quel problème (utilisez les scénarios que vous avez créés pour évaluer les problèmes sur lesquels vous avez besoin d'une voix crédible, comme la COVID-19, l'hésitation, etc.).
  - ✓ Pré-réunions pour examiner les messages et les risques
  - ✓ Formation aux médias
  - ✓ Vidéo ou déclarations pour faire face à une crise probable





## Simulation

Pour tester votre niveau de préparation, nous vous recommandons d'utiliser les outils que vous avez créés à l'aide des pages précédentes pour effectuer une simulation de réponse à une crise en utilisant un scénario probable dans votre pays.

Un exemple de scénario pouvant être adapté à votre pays est disponible en annexe.

# Outils d'identification et de réponse aux crises

# Outils d'identification et de réponse aux crises

**Les feuilles d'évaluation et les protocoles de réponse sont destinés à être utilisés en temps réel pour répondre à un scénario de crise.**

Dès qu'un problème potentiel est identifié \*, rassemblez l'équipe centrale de crise (DIAPOSITIVE 13) pour un appel à main levée. Lors de cet appel, passez en revue un projet d'évaluation terminé (voir les diapositives ci-dessous) et passez en revue le protocole recommandé en fonction des résultats de cette évaluation.

Il y a quatre évaluations. Utilisez l'évaluation qui correspond le mieux à votre situation, chacune de ces situations comprend un préjudice ou un préjudice potentiel aux personnes, aux biens et à la réputation:

- Perte de confiance dans la campagne de vaccination
- Augmentation des refus de vaccination
- Harcèlement des agents de santé
- Médias locaux / régionaux négatifs (publiés ou en attente)



Si le problème en question comprend un décès lié au vaccin de toute nature (selon la rumeur ou vrai), un effet secondaire mortel, un attachement violent ou un risque de réputation pour le partenaire de l'IMEP/GPEI, ou une pause ou un rappel de vaccin, il s'agit d'un scénario de protocole automatique à haut risque. Veuillez passer directement au protocole de **risque élevé** sur la diapositive 28. L'action de l'étape 0 est maintenant requise.



Utilisez les feuilles d'évaluation en temps réel pour trier le problème en question. Sélectionnez l'évaluation de crise et travaillez sur les questions fournies pour parvenir à une évaluation honnête du niveau de réponse nécessaire.



La feuille d'évaluation peut ne pas tenir compte de toutes les crises. Veuillez utiliser votre jugement et les connaissances de votre équipe de crise et des experts techniques pour arriver à une évaluation finale et à la sélection du protocole.

*\* L'identification du problème est la première fois qu'une personne apprend qu'il existe un risque pour le succès du programme de vaccination, aussi petit que cela puisse paraître.*

# Indicateurs clés de l'évaluation de crise

Il existe cinq indicateurs qui déterminent le niveau de protocole de réponse le mieux adapté pour dissiper une crise. Passez en revue les évaluations des diapositives suivantes pour arriver à une décision.

## Indicateurs d'évaluation des communications de crise

Indicateur	Définition
Risque pour le succès de la campagne	La capacité d'administrer en toute sécurité le VPOn2 ou d'autres vaccins est à risque
Atteindre et schape	le nombre de personnes touchées ou impactées par la crise potentielle
Probabilité de propagation ou d'escalade	La probabilité de cette crise potentielle se propage pour atteindre d'autres communautés ou de prendre de l'ampleur
Capacité de réponse	La capacité de répondre à la crise potentielle en utilisant les structures existantes (c.-à-d. protocoles de communication, messagerie, etc.)
Confiance de la communauté et du gouvernement	la communauté et / ou le gouvernement risquent de perdre confiance dans le VPOn2 ou la vaccination contre la polio

# Fiche d'évaluation de crise : perte de confiance dans la campagne de vaccination

	Risque pour le succès de la campagne			Portée et étendue			Probabilité de propagation ou d'escalade			Capacité de réponse			Confiance de la communauté et du gouvernement		
<p>Question de base</p> <p><i>Utilisez cette question pour évaluer la gravité de la crise actuelle.</i></p>	Cette perte de confiance est-elle le signe d'une menace plus large pour le succès de la campagne?			Cette perte de confiance se limite-t-elle à une seule communauté?			La perte de confiance est-elle susceptible de se développer ou d'atteindre de nouvelles communautés?			Avons-nous le matériel et les canaux pour faire face rapidement à la perte de confiance?			Les parties prenantes locales et nationales continuent-elles à exprimer leur soutien et leur confiance dans la campagne?		
	Non	Possible, si elle n'est pas contenu	Oui	Oui	Non, d'autres sont atteintes	Non, Beaucoup d'autres sont atteintes	Non	Oui un peu	Oui, beaucoup	Oui	Certains	Non	Oui	Certains, pas tous	Non
<p>Questions d'évaluation</p> <p><i>Utilisez ces questions pour guider votre réflexion sur la question fondamentale ; envisagez de discuter de ces questions lors de l'appel</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La perte de confiance est-elle conforme aux campagnes précédentes ?</li> <li>Les soignants citent-ils des rumeurs comme raison de la méfiance ?</li> <li>L'agent de santé de première ligne indique-t-il que la confiance</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Voyez-vous une augmentation de la perte de confiance dans les communautés environnantes?</li> <li>Y a-t-il des conditions dans les communautés proches qui font que la perte de confiance va probablement s'installer ?</li> <li>Y a-t-il un problème ponctuel localisé derrière la perte de confiance? un problème ou un fait plus large qui concerne l'ensemble du pays ou du</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Y a-t-il des rumeurs en ligne qui pourraient être liées à cette hausse de la perte de confiance ?</li> <li>Ces rumeurs en ligne sont-elles de plus en plus engagées ?</li> <li>Existe-t-il des mécanismes ou des événements au niveau communautaire qui entraîneraient une perte de confiance croissante ?</li> <li>Y a-t-il un intérêt médiatique</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Avons-nous le matériel et les canaux pour s'attaquer à la racine du problème de confiance ?</li> <li>Avons-nous des parties prenantes crédibles et préparées pour gérer ce problème ?</li> <li>Avons-nous la capacité d'agir rapidement sur cette question si nécessaire ?</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Entretenons-nous des relations solides avec les principaux décideurs et autorités (y compris les donateurs) ?</li> <li>Les parties prenantes soutiennent-elles les communications ?</li> <li>Y a-t-il d'autres facteurs environnementaux en jeu qui pourraient rapidement transformer les défenseurs en non-défenseurs de cette</li> </ul>		

**Tenez compte du nombre d'indicateurs jaunes, oranges et rouges pour déterminer le protocole à utiliser.**

**Tenez compte des facteurs externes et des besoins uniques de la communauté pour adapter votre choix de protocole.**

**S'assurer que les directives d'intervention en matière d'événements relatifs au vaccin sont référencées pour tous les problèmes ou crises liés à la sécurité des vaccins.**

# Fiche de travail d'évaluation de crise: augmentation des refus de vaccins

	Risque pour le succès de la campagne	Portée et étendue	Probabilité de propagation ou d'escalade	Capacité de réponse	Confiance de la communauté et du gouvernement
<p>Question de base</p> <p>Utilisez cette question pour évaluer la gravité de la crise actuelle.</p>	<p>Cette augmentation des refus de vaccins est-elle le signe d'une menace plus importante pour la campagne ?</p>	<p>Cette augmentation est-elle limitée à une seule communauté ?</p>	<p>L'augmentation est-elle susceptible de continuer à croître ou d'atteindre de nouvelles communautés ?</p>	<p>Avons-nous le matériel et les canaux pour répondre aux refus ?</p>	<p>Les principales parties prenantes locales et nationales continuent-elles d'exprimer leur soutien et leur confiance dans la campagne ?</p>
	<p>Non</p> <p>Possible, s'il n'est pas contenu</p> <p>Oui</p>	<p>Oui</p> <p>Non, d'autres sont atteintes</p> <p>Non, beaucoup d'autres sont atteintes</p>	<p>Non</p> <p>Oui</p> <p>Oui, rapidement</p>	<p>Oui</p> <p>Certains</p> <p>Non</p>	<p>Oui</p>
<p>Questions d'évaluation</p> <p>Utilisez ces questions pour guider votre réflexion sur la question fondamentale; envisagez de discuter de ces questions lors de l'appel initial de l'équipe de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le nombre de refus correspond-il aux campagnes précédentes ?                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Si oui, les refus viennent-ils du même groupe ou s'agit-il d'une nouvelle tendance ?</li> </ul> </li> <li>Les refus sont-ils documentés autour d'un problème particulier ? Cette question est-elle difficile ou complexe à réfuter ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constatez-vous une augmentation des refus similaires dans d'autres communautés ?</li> <li>Y a-t-il des conditions dans les communautés proches qui font qu'il est probable que les refus augmenteront ?</li> <li>Y a-t-il une raison spécifique pour des refus propres à la communauté ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Y a-t-il des rumeurs en ligne qui pourraient être liées à cette hausse des refus ?</li> <li>Ces rumeurs en ligne sont-elles de plus en plus engagées ?</li> <li>Existe-t-il des mécanismes ou des événements au niveau communautaire qui entraîneraient une augmentation des refus ?</li> <li>Y a-t-il une couverture médiatique des refus ? Était-ce juste et</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos matériels sont-ils adaptés au problème spécifique en question ?</li> <li>Avons-nous des parties prenantes crédibles pour un impacte sur les publics cibles ?</li> <li>Avons-nous la capacité de surveiller les rumeurs croissantes en ligne ou autrement ?</li> <li>Les agents de 1ère ligne indiquent-ils que les refus sont</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entretenons-nous des relations solides avec les principaux décideurs et autorités (y compris les donateurs) ?</li> <li>Les parties prenantes soutiennent-elles les communications ?</li> <li>Y a-t-il d'autres facteurs environnementaux en jeu qui pourraient rapidement transformer les défenseurs en non-défenseurs de cette question ?</li> <li>Leurs rumeurs peuvent-elles rendre une partie prenante impopulaire si elle travaille avec nous ?</li> </ul>

Tenez compte du nombre d'indicateurs jaunes, oranges et rouges pour déterminer le protocole à utiliser.

Tenez compte des facteurs externes et des besoins uniques de la communauté pour adapter votre choix de protocole.

S'assurer que les directives d'intervention en matière d'évènements relatifs au vaccin sont référencées pour tous les problèmes ou crises liés à la sécurité des vaccins.

# Feuille d'évaluation de crise: harcèlement des agents de santé

	Risque pour le succès de la campagne	Portée et étendue	Probabilité de propagation ou d'escalade	Capacité de réponse	Confiance de la communauté et du gouvernement
<p>Question de base</p> <p>Utilisez cette question pour évaluer la gravité de la crise actuelle.</p>	<p>Cet incident violent est-il spécifiquement lié à la polio ou à la vaccination?</p>	<p>L'incident violent est-il confiné à une communauté, à un moment donné?</p>	<p>Y a-t-il des indications que le harcèlement se reproduira ou se produira ailleurs?</p>	<p>Avons-nous le matériel et les canaux pour traiter la cause déclarée du harcèlement?</p>	<p>Les principales parties prenantes locales et nationales continuent-elles d'exprimer leur soutien et leur confiance dans la campagne?</p>
	<p>No n</p> <p>Possible, s'il n'est pas contenu</p> <p>Oui</p>	<p>Oui</p> <p>Non, d'autres sont atteintes</p> <p>Non, beaucoup d'autres sont atteints</p>	<p>Non</p> <p>Oui</p> <p>Oui, rapidement</p>	<p>Oui</p> <p>Certains</p> <p>Non</p>	<p>Oui</p> <p>Certains, pas tous</p> <p>Non</p>
<p>Questions d'évaluation</p> <p>Utilisez ces questions pour guider votre réflexion sur la question fondamentale; envisagez de discuter de ces questions lors de l'appel initial de l'équipe de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les soignants et / ou agents de 1ère ligne citent-ils le VPOn2 comme raison du harcèlement ?</li> <li>Le harcèlement est-il documenté autour d'un problème particulier ? Cette question est-elle difficile ou complexe à refuter ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'incident était-il contenu et de courte durée ou prolongé (sur plusieurs jours) ?</li> <li>Le harcèlement était-il le fait d'une personne ou d'un groupe de personnes ?</li> <li>Y a-t-il des conditions similaires dans les communautés proches qui font qu'il est probable que le harcèlement augmentera ?</li> <li>L'incident était-il particulièrement émotionnel ou marquant ?</li> <li>Y a-t-il des photographies ou des comptes rendus de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Y a-t-il des rumeurs en ligne qui pourraient être liées à ce harcèlement? Ces rumeurs en ligne sont-elles de plus en plus engagées ?</li> <li>Y a-t-il des MAPI ou d'autres événements relatifs au vaccin cités comme raison du harcèlement ?</li> <li>Existe-t-il des mécanismes ou des événements au niveau communautaire qui entraîneraient un harcèlement supplémentaire ?</li> <li>Y a-t-il une couverture médiatique du harcèlement ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos matériels sont-ils adaptés au problème spécifique en question?</li> <li>Avons-nous des moyens de soutenir les travailleurs touchés?</li> <li>Avons-nous des parties prenantes crédibles prêtes avec impacte sur les publics cibles?</li> <li>Avons-nous la capacité de surveiller les incidents supplémentaires?</li> <li>Les agents de santé de 1ère ligne indiquent-ils la peur de leurs rôles ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entretenons-nous des relations solides avec les principaux décideurs et autorités (y compris les donateurs)?</li> <li>Les parties prenantes soutiennent-elles les communications?</li> <li>Y a-t-il d'autres facteurs environnementaux en jeu qui pourraient rapidement transformer les défenseurs en non-défenseurs de cette question?</li> <li>Y a-t-il des rumeurs qui pourraient rendre une partie</li> </ul>

Tenez compte du nombre d'indicateurs jaunes, oranges et rouges pour déterminer le protocole à utiliser.

# Feuille d'évaluation de crise: Médias locaux / régionaux négatifs (publiés ou en attente)

	Risque pour le succès de la campagne			Portée et étendue			Probabilité de propagation ou d'escalade			Capacité de réponse			Confiance de la communauté et du gouvernement		
<p>Question de base</p> <p><i>Utilisez cette question pour évaluer la gravité de la crise actuelle.</i></p>	Ce média anticipé ou confirmé est-il un catalyseur de l'attention négative continue de la campagne?			Les médias couvrent-ils un problème localisé dans une communauté particulière?			Cet article médiatique est-il susceptible de gagner du terrain en ligne ou d'inciter à une couverture médiatique supplémentaire?			Avons-nous le matériel, les contacts et les canaux pour traiter l'article négatif?			Les principales parties prenantes locales et nationales expriment-elles toujours leur soutien et leur confiance dans la campagne?		
	Non	Possible, s'il n'est pas contenu	Oui	Oui	Non, certaines communautés	Non, beaucoup de communautés	Non	Peut être	Oui	Oui	Certains	Non	Oui	Certains, pas tous	Non
<p>Questions d'évaluation</p> <p><i>Utilisez ces questions pour guider votre réflexion sur la question fondamentale ; envisagez de discuter de ces questions lors de l'appel initial de l'équipe de crise.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cette couverture est-elle alignée sur le niveau des campagnes précédentes ?</li> <li>Cet article joue-t-il sur les rumeurs existantes ou la désinformation ?</li> <li>Cet article remet-il en question d'autres problèmes ?</li> <li>L'article mentionne-t-il spécifiquement le VPOn2 et / ou PVDVc2 ? Ou juste la polio ?</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>S'agit-il d'un point de départ au niveau communautaire, régional ou national ?</li> <li>Les problèmes traités sont-ils spécifiques à une communauté ou à une expérience ?</li> <li>Ont-ils des raisons de croire que le problème couvert se produit ailleurs ?</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>L'article médiatique est-il émotionnel, sensationnaliste ou réclame-t-il des refus de vaccination ?</li> <li>Cet article médiatique alimente-t-il et renforce-t-il les rumeurs en ligne ?</li> <li>Ce média est-il bien lu et respecté ?</li> <li>Le journaliste est-il respecté et bien connu ?</li> <li>Le partenariat a-t-il été cité ?</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Sommes-nous prêts à contacter le journaliste ?</li> <li>Sommes-nous en mesure de diffuser rapidement un contenu positif et équilibré sur le marché ?</li> <li>Avons-nous des parties prenantes crédibles prêtes à passer des interviews avec les médias si nécessaire ?</li> <li>Avons-nous la capacité de surveiller</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Est-ce que nous entretenons des relations solides avec les principaux décideurs et autorités (y compris les donateurs) ?</li> <li>Les parties prenantes soutiennent-elles les communications ?</li> <li>Y a-t-il d'autres facteurs environnementaux en jeu qui pourraient rapidement transformer les défenseurs en non-défenseurs de cette question ?</li> <li>Cet article rend-il difficile pour les parties prenantes de soutenir</li> </ul>		

Tenez compte du nombre d'indicateurs jaunes, oranges et rouges pour déterminer le protocole à utiliser.



# Considérations clés pour la réponse aux crises

**Lorsque vous examinez le protocole approprié avec votre équipe, veuillez tenir compte des questions suivantes pour finaliser la manière de répondre.**

- Les communications proactives attireront-elles davantage l'attention sur le problème? Cette attention est-elle utile ou nuisible ?
- Avons-nous inclus l'expertise et les points de vue des experts en la matière (par exemple les points focaux pour la sécurité des vaccins, les représentants de l'IMEP/GPEI) dans l'évaluation de la situation ?
- Que se passe-t-il si nous ne faisons rien ?
- Que se passe-t-il si nous attendons quelques jours pour répondre ?
- Y a-t-il d'autres faits ou événements sur lesquels vous devriez attendre le résultat avant de prendre une décision? Y a-t-il une expertise supplémentaire à rechercher ?
- Quel est le rapport risque/bénéfice d'attendre à tout moment ?

# Définitions et matrice du protocole

Un protocole est un cadre de réponse à une crise. Ces protocoles sont conçus pour fournir une structure et une uniformité dans la réponse dans des environnements complexes et pressés dans le temps.

Indicateur	FAIBLE RISQUE	RISQUE MOYEN	RISQUE ÉLEVÉ
Risque pour le succès de la campagne	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faible risque de réussite de la campagne de vaccination</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potentiel d'impact négatif sur le succès de la campagne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le succès de la campagne a eu un impact</li> </ul>
Portée et champs des problèmes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portée ou champs limité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portée ou étendue modérée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portée ou étendue large ou transnationale</li> </ul>
Probabilité de propagation du problème ou escalade	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peu susceptible de se propager dans la communauté ou en ligne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffusion en communauté et / ou en ligne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propagation rapide dans la communauté et en ligne</li> </ul>
Capacité de réponse	<ul style="list-style-type: none"> <li>Message fort et capacité en place</li> <li>Des parties prenantes crédibles prêtes à transmettre des messages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Messages et ressources existants limités pour gérer la crise</li> <li>Engagement limité ou douteux des parties prenantes prêtes à diffuser des messages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Messages existants limités et capacité dépassée</li> </ul>
Confiance de la communauté et du gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confiance restante du gouvernement/ autres leaders et communauté en général</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Niveaux de confiance douteux de la communauté et du gouvernement / d'autres dirigeants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manifestations extérieures du manque de confiance de la part du gouvernement ou d'autres dirigeants</li> </ul>

## Rappel:

Si le problème en question comprend l'un des éléments ci-dessous, il s'agit d'un scénario automatique à haut risque:

- Décès lié au vaccin de toute nature (rumeur ou vrai)
- Effet secondaire mortel
- Attaque violente
- Risque mondial de réputation pour le partenaire de l'IMEP/GPEI
- Pause ou rappel du vaccin
- Épidémie incontrôlée due à un échec du vaccin

**Ces crises, ainsi que tous les médias mondiaux négatifs ayant des implications pour les pays, seront gérées globalement ou localement et des orientations supplémentaires seront**

# Gestion de crise: situation à faible risque, sous-national

Le protocole jaune gère un problème de pays à faible risque et adopte une approche de préparation et de suivi. Aucune communication immédiate proactive n'est incluse dans ce protocole. Les fenêtres horaires incluses indiquent le nombre d'heures depuis que la crise a été portée à votre attention.

Étape 1

Assemblez et  
décidez  
15 heures

- **Évaluez l'équipe:** Évaluer si l'équipe réunie est adaptée au problème en question. Si non, modifiez l'équipe rapidement.
- **Extraire les ressources existantes:** Tirez tous les messages pertinents sur la question et les défenseurs qui pourraient être aptes à faire du plaidoyer sur cette question. Extraire dans le modèle d'actifs (diapositive 12).
- **Rassemblez l'équipe:** Organisez un appel dans les 24 heures suivant l'identification du problème pour passer en revue votre travail sur l'évaluation afin de vérifier les faits et inclure différentes perspectives.
- **Évaluer les options de réponse:** Passez en revue cette évaluation pour déterminer les prochaines étapes et quelles informations sont nécessaires maintenant. Décidez du moment où ce problème s'aggrave et que vous devrez passer à un protocole orange.

Étape 2

Signalez et préparez  
24 heures

- **Signaler les événements relatifs au vaccin et les problèmes de sécurité des vaccins:** Assurez-vous que tous les problèmes de sécurité des vaccins sont signalés via des instructions ici. [LIEN VERS LE DOCUMENT VRE]
- **Briefez les porte-paroles et parties prenantes:** Sélectionnez et informez les porte-paroles et les parties prenantes concernées (reportez-vous à la diapositive 11).
- **Préparez les messages:** Préparez des messages clés spécifiques sur le problème pour une utilisation réactive si nécessaire.
- **Briefez les Agents de santé de 1ère ligne: déterminez si :** 1 ou des mises à jour des communications pour les agents de santé de 1ère ligne sont nécessaires.
- **Préparez le matériel:** Passez en revue les modèles de communiqué de presse et le langage des médias sociaux dans le cas où la situation s'aggrave.
- **Activer la surveillance:** Activez les protocoles de surveillance et de réponse en ligne pour vous assurer que des informations sont recueillies sur ce problème spécifique [lien vers le protocole de surveillance et de réponse en ligne des médias sociaux].

Étape 3

Surveillez  
36 heures

- **Débriefing de l'équipe pour évaluer la réponse:** Organisez un appel avec l'équipe de crise pour évaluer à nouveau la situation et déterminer si des porte-paroles ou des communications proactives doivent être activés. Sinon, déterminez quel événement ou déclencheur justifierait des communications.
  - Si oui, activez les porte-paroles et les canaux de communication. Réévaluez leur succès en 12 à 24 heures.
  - Si non, passez à l'étape 4.

Étape 4

Surveillance continue  
En cours

- **Surveillance continue:** Une situation de crise n'est jamais terminée, pour nos besoins. Des menaces constantes et persistantes pèsent sur le succès de cette campagne. Mettez à jour la surveillance des médias et celle des médias sociaux pour le problème spécifique afin d'être rapidement informé de toute reprise du problème.
- **Surveillez et évaluez:** Surveillez la couverture supplémentaire, l'escalade ou la désescalade. Notez toute nouvelle voix dans la conversation. Utilisez à nouveau l'évaluation si une escalade ou de nouveaux problèmes surgissent.

# Protocole de gestion de crise: situation à risque moyen, sous-national et en escalade

Le protocole jaune gère un problème de pays à faible risque et adopte une approche de préparation et de suivi. Aucune communication immédiate proactive n'est incluse dans ce protocole. Les fenêtres horaires incluses indiquent le nombre d'heures depuis que la crise a été portée à votre attention.

<b>Étape 1</b> Assemblez et décidez <b>3 heures</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Évaluez l'équipe:</b> Évaluer si l'équipe réunie est adaptée au problème en question. Si non, modifiez l'équipe rapidement.</li><li>• <b>Extraire les ressources existantes:</b> Tirez tous les messages pertinents sur la question et les défenseurs qui pourraient être aptes à faire du plaidoyer sur cette question. Extraire dans le modèle (diapositive 12)</li><li>• <b>Rassemblez l'équipe:</b> Organisez un appel pour revoir votre travail sur l'évaluation, pour vérifier les faits et inclure différentes perspectives.</li><li>• <b>Évaluer les options de réponse:</b> Passez en revue cette évaluation pour déterminer les prochaines étapes et quelles informations sont nécessaires maintenant. Décidez du moment où ce problème s'aggrave et passez à un protocole rouge.</li></ul>
<b>Étape 2</b> Signaler et préparer <b>16 heures</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Rapport des évènements relatifs au vaccin et problèmes de sécurité des vaccins:</b> Assurez-vous que tous les problèmes de sécurité des vaccins sont signalés via des instructions ici. [LIEN VERS LE DOCUMENT VRE].</li><li>• <b>Briefez les porte-paroles et parties prenantes:</b> Sélectionner et brefs porte-parole et parties prenantes concernées (voir la diapositive 14).</li><li>• <b>Préparez les messages:</b> Préparez des messages clés spécifiques sur le problème pour une utilisation réactive si nécessaire.</li><li>• <b>Briefez les agents de 1ère ligne:</b> Déterminez si des communications des agents de santé de 1ère ligne ou mises à jour sont nécessaires.</li><li>• <b>Préparez le matériel:</b> Passez en revue les modèles de communiqués de presse et le langage des médias sociaux; réviser et se préparer à distribuer.</li></ul>
<b>Étape 3</b> Étape 3: Répondre <b>24 heures</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Activez le suivi de l'équipe:</b> Organisez un appel de votre équipe de crise pour partager l'impact du problème et de la surveillance et de communication destinés à votre équipe et avant tout le partenariat comme correct et crédible.</li><li>• <b>Alertez les partenaires régionaux:</b> Informez les partenaires régionaux du plan de réponse final des communications et joindre les documents. Demandez de l'aide, si nécessaire.</li><li>• <b>Produisez les documents:</b> Publiez un communiqué de presse, une déclaration et / ou du contenu sur les réseaux sociaux.</li><li>• <b>Activer les parties prenantes:</b> Activez les parties prenantes appropriées sur les médias sociaux et dans des forums 1: 1.</li><li>• <b>Surveillez et évaluez:</b> Surveillez la couverture supplémentaire, l'escalade ou la désescalade. Notez toute nouvelle voix dans la conversation. Utilisez à nouveau l'évaluation si une escalade ou de nouveaux problèmes apparaissent.</li></ul>
<b>Étape 4</b> Surveillance continue, Réponse <b>En cours</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Surveillance continue:</b> Une situation de crise n'est jamais terminée, pour nos besoins. Des menaces constantes et persistantes pèsent sur le succès de cette campagne. Mettre en place une veille médiatique et une veille sur les réseaux sociaux pour le problème spécifique afin d'être rapidement informé de toute reprise du problème.</li><li>• <b>Surveillez et évaluez:</b> Surveillez la couverture supplémentaire, l'escalade ou la désescalade. Notez toute nouvelle voix dans la conversation. Utilisez à nouveau l'évaluation si une escalade ou de nouveaux problèmes surgissent.</li></ul>

# Gestion de crise: situation à haut risque, au niveau national ou multi-pays

Le protocole rouge gère une crise au niveau d'un pays ou de plusieurs pays qui a une forte probabilité d'avoir un impact sur plus de pays, la réputation globale de la campagne et de ses partenaires, ou qui implique des problèmes très visibles et hautement émotionnels. Les problèmes qui justifient automatiquement une réponse rouge sont répertoriés à la page 26. Ce protocole recommande des communications proactives et un degré élevé d'engagement des parties prenantes.

Étape 0	Alerte Lors de l'identification du problème	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Équipe d'alerte:</b> Alertez l'équipe de crise et les partenaires de l'IMEP/GPEI du problème et notez tous les appels dans les 3 prochaines heures.</li><li>• <b>rapport ERV et problèmes de sécurité des vaccins:</b> Assurez-vous que tous les problèmes de sécurité des vaccins sont signalés via des instructions ici. [LIEN VERS LE DOCUMENT VRE]</li></ul>
Étape 1	Assemblez et décidez 3 heures	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Évaluez l'équipe:</b> Évaluer si l'équipe réunie est adaptée au problème en question. Si non, modifiez l'équipe rapidement. Incluez tous les contacts de l'IMEP/GPEI dans toutes les communications.</li><li>• <b>Collectez les ressources existantes:</b> extrayez tous les messages pertinents sur la question et les défenseurs qui pourraient être aptes à faire du plaidoyer sur cette question. Collectez des ressources dans le modèle (diapositive 12). Si possible, établir une fiche d'information d'une page sur le problème en question.</li><li>• <b>Évaluez les options de réponse:</b> Passez en revue ce protocole pour déterminer les prochaines étapes, déterminez quelles informations sont nécessaires maintenant.</li><li>• <b>Activez la surveillance:</b> Activez les protocoles de surveillance et de réponse en ligne [lien vers le protocole de surveillance et de réponse en ligne des médias sociaux].</li></ul>
Étape 2	Signalez et préparez 8 heures	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Briefez les porte-paroles et parties prenantes:</b> Sélectionnez et informez les porte-paroles et les parties prenantes concernées (reportez-vous à la diapositive 14).</li><li>• <b>Préparez les messages:</b> Préparez des messages clés spécifiques sur le problème, y compris des messages pour les agents de santé de 1ère ligne ou les dirigeants communautaires.</li><li>• <b>Préparez le matériel:</b> Préparez un communiqué de presse, du contenu sur les réseaux sociaux et des déclarations réactives qui traitent de la crise.</li><li>• <b>Constituez l'équipe:</b> Organisez un appel à l'équipe de crise pour examiner le calendrier des communications aux niveaux mondial, local et passer en revue les nouveaux faits.<ul style="list-style-type: none"><li>• En supposant qu'il n'y a pas de nouveaux faits importants, passez à l'étape 3.</li></ul></li></ul>
Étape 3	Répondre 12-24 heures (en fonction du fuseau horaire)	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Émettre des tactiques de communication:</b> Émettez des tactiques de communication avec un timing qui donne la priorité aux communications crédibles et correctes. Communiqué de presse, contenu des médias sociaux, déclaration de tenue, sensibilisation de la communauté.</li><li>• <b>Alerter les partenaires régionaux et mondiaux:</b> Alerter les partenaires du plan de réponse final des communications et joindre les documents. Demandez de l'aide, si nécessaire.</li><li>• <b>Faciliter les appels 1: 1 des parties prenantes:</b> Appelez les parties prenantes concernées pour des communications de renforcement de la confiance 1: 1, envisagez l'utilisation de donateurs / parties prenantes de haut niveau comme soutien pour ces appels.</li></ul>
Étape 4	Surveillance continue, Réponse En cours	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Surveillance continue :</b> Une situation de crise n'est jamais terminée, pour nos besoins. Des menaces constantes et persistantes pèsent sur le succès de cette campagne. Mettre en place ou affiner la veille des médias et la surveillance des médias sociaux pour le problème spécifique afin d'être rapidement informé de toute reprise du problème [lien vers le protocole de surveillance et de réponse en ligne des médias sociaux].</li><li>• <b>Surveiller et évaluer:</b> Surveillez la couverture supplémentaire, l'escalade ou la désescalade. Notez toute nouvelle voix dans la conversation. Utilisez à nouveau l'évaluation si une escalade ou de nouveaux problèmes surviennent.</li></ul>

# Évaluation de la récupération

# Évaluation continue des communications

Convoquez l'équipe pour une session de récapitulation de la gestion de crise. Au cours de la session, examinez le fonctionnement de votre processus afin d'être mieux préparé à la gestion de crise à l'avenir. Avant la réunion, demandez à votre équipe de lister trois choses qui se sont bien passées et trois choses qui pourraient être améliorées. Discutez lors de la réunion et alignez-vous sur les prochaines étapes.

## Succès

Exemple: communication interne en temps opportun au début

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.

## Domaines d'amélioration

Exemple: boucle de rétroaction globale vers pays, timing d'exécution, etc.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.

## Prochaines étapes

Exemple: réviser le protocole pour prendre en compte XXX, construire des matériaux à utiliser dans XXX, maintenir le suivi des problèmes, etc.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.

**POLIO** GLOBAL  
ERADICATION  
INITIATIVE

**Merci**





# Annexe A

# Glossaire des termes

# Glossaire

Les événements relatifs aux vaccins (ERV) sont des «événements liés aux vaccins qui peuvent avoir un effet négatif sur un programme de vaccination». Les types d'ERV sont: un événement indésirable consécutif à la vaccination (MAPI), une nouvelle étude ou des données expérimentales liées aux vaccins ou à la vaccination, un rapport de presse ou une rumeur locale sur des vaccins, un rappel de vaccin ou un remplacement d'un vaccin (Organisation mondiale de la Santé Bureau régional de l'Europe, 2013).

Une MAPI est un événement tout incident médical fâcheux qui suit la vaccination et qui n'a pas nécessairement un lien de causalité avec l'utilisation du vaccin. L'événement indésirable peut être une manifestation défavorable ou non intentionnée, un résultat de laboratoire anormal, un symptôme ou une maladie. (Organisation mondiale de la Santé, 2018). Les événements indésirables d'intérêt particulier (AESI) sont un sous-ensemble des MAPI qui entrent généralement dans l'une des catégories suivantes: 1. association avérée avec la vaccination en général; 2. association avérée avec une plate-forme vaccinale et / ou le développement de vaccins pertinents pour l'adjuvant en particulier; 3. préoccupation théorique basée sur l'immunopathogénèse; 4. préoccupation théorique liée à la réplication virale au cours d'une maladie de type sauvage; et 5. préoccupation théorique parce qu'elle a été démontrée dans un modèle animal avec une ou plusieurs plates-formes de vaccins candidats.

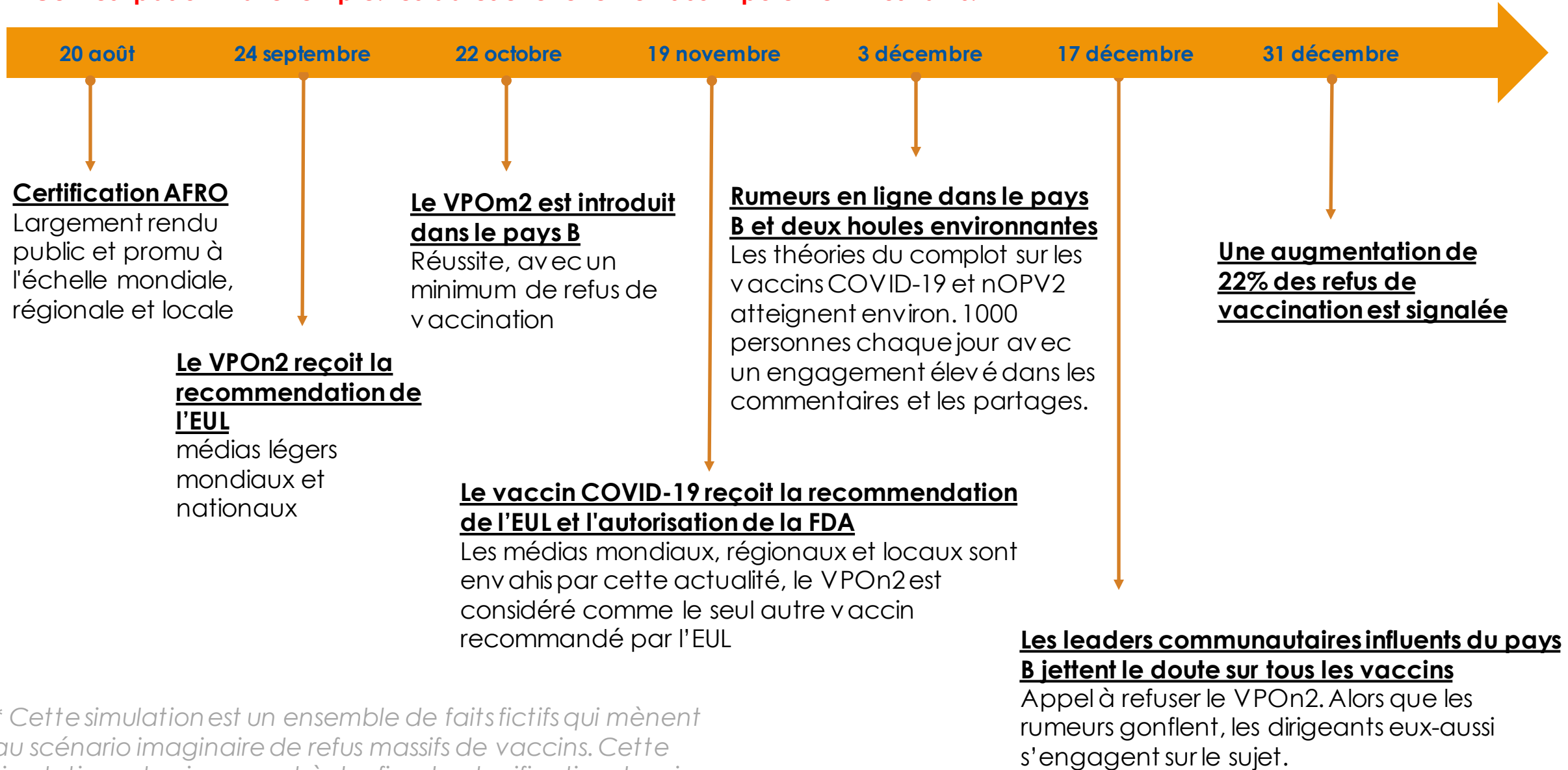


# Appendice B

## Exemple de situation de crise

# Exemple d'anticipation de crise: refus vaccinal\*

Ce n'est pas un vrai exemple. Les dates et événements sont purement illustratifs.



\* Cette simulation est un ensemble de faits fictifs qui mènent au scénario imaginaire de refus massifs de vaccins. Cette simulation est uniquement à des fins de planification de crise.