

---

**L'innocuité de l'administration des médicaments destinés au traitement des maladies tropicales négligées**

---

**Web Annexe B.  
Modules de formation destinés aux distributeurs communautaires de médicaments**

**OPS**



Organisation  
panaméricaine  
de la Santé



Organisation  
mondiale de la Santé  
BUREAU RÉGIONAL DES  
Amériques

Traduction officielle en français du travail original en anglais  
*Safety in administering medicines for neglected tropical diseases. Web Annex B. Training modules for community drug distributors*  
Organisation mondiale de la Santé, 2021  
ISBN 978-92-4-003202-6 (version électronique)

*L'innocuité de l'administration des médicaments destinés au traitement des maladies tropicales négligées. Web Annexe B. Modules de formation destinés aux distributeurs communautaires de médicaments*

ISBN : 978-92-75-12629-5 (version imprimée)

ISBN : 978-92-75-22629-2 (PDF)

© Organisation panaméricaine de la Santé, 2022

Certains droits réservés. La présente publication est disponible sous la licence Creative Commons Attribution – Pas d'utilisation commerciale – Partage dans les mêmes conditions 3.0 IGO ([CC BY-NC-SA 3.0 IGO](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/)).



Aux termes de cette licence, cette œuvre peut être copiée, distribuée et adaptée à des fins non commerciales, pour autant que la nouvelle œuvre soit rendue disponible sous la même licence Creative Commons ou sous une licence équivalente et qu'elle soit citée de manière appropriée, comme il est indiqué ci-dessous. Quelle que soit l'utilisation qui sera faite de l'œuvre, il ne devra pas être suggéré que l'Organisation panaméricaine de la Santé (OPS) approuve une organisation, un produit ou un service particulier. L'utilisation de l'emblème de l'OPS est interdite.

**Adaptations.** Si la présente œuvre est une adaptation, il est demandé d'ajouter la clause de non-responsabilité suivante à la citation suggérée : « La présente œuvre est une adaptation d'un travail original de l'Organisation panaméricaine de la Santé (OPS). Les opinions et les points de vue exprimés dans cette adaptation relèvent de la seule responsabilité du ou des auteur(s) de l'adaptation et ne sont pas approuvés par l'OPS. »

**Traductions.** Si la présente œuvre est une traduction, il est demandé d'ajouter la clause de non-responsabilité suivante à la citation suggérée : « La présente traduction n'a pas été établie par l'Organisation panaméricaine de la Santé (OPS). L'OPS ne saurait être tenue pour responsable du contenu ou de l'exactitude de la présente traduction. »

**Citation suggérée.** Organisation panaméricaine de la Santé. L'innocuité de l'administration des médicaments destinés au traitement des maladies tropicales négligées. Web Annexe B. Modules de formation destinés aux distributeurs communautaires de médicaments. Washington, DC : OPS ; 2022. Disponible à <https://doi.org/10.37774/9789275226292>.

**Catalogage à la source.** Disponible à l'adresse <http://iris.paho.org>.

**Ventes, droits et licences.** Pour acheter les publications de l'OPS, écrire à [sales@paho.org](mailto:sales@paho.org). Pour soumettre une demande en vue d'un usage commercial ou une demande concernant les droits et licences, voir [www.paho.org/permissions](http://www.paho.org/permissions).

**Matériel attribué à des tiers.** Si du matériel figurant dans la présente œuvre et attribué à un tiers, tel que des tableaux, des figures ou des images, est réutilisé, il relève de la responsabilité de l'utilisateur de déterminer si une permission doit être obtenue pour un tel usage et d'obtenir cette permission du titulaire du droit d'auteur. L'utilisateur s'expose seul au risque de plaintes résultant d'une infraction au droit d'auteur dont est titulaire un tiers sur un matériel ou un élément de la présente œuvre.

**Clause générale de non-responsabilité.** Les appellations employées dans la présente publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part de l'OPS aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites. Les traits discontinus formés d'une succession de points ou de tirets sur les cartes représentent des frontières approximatives dont le tracé peut ne pas avoir fait l'objet d'un accord définitif.

La mention de firmes et de produits commerciaux ne signifie pas que ces firmes et ces produits commerciaux sont agréés ou recommandés par l'OPS, de préférence à d'autres de nature analogue. Sauf erreur ou omission, une majuscule initiale indique qu'il s'agit d'un nom déposé.

L'OPS a pris toutes les précautions raisonnables pour vérifier les informations contenues dans la présente publication. Toutefois, le matériel publié est diffusé sans aucune garantie, expresse ou implicite. La responsabilité de l'interprétation et de l'utilisation dudit matériel incombe au lecteur. En aucun cas, l'OPS ne saurait être tenue responsable des préjudices subis du fait de son utilisation.

# Module 1. Introduction

## 1. Bienvenue

Bienvenue dans la série de modules de formation de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) qui accompagne le manuel. Ces modules vous expliquent comment planifier, préparer et administrer sans danger des médicaments destinés au traitement des maladies tropicales négligées (MTN).

## 2. Public cible

Cette série de modules de formation s'adresse aux distributeurs communautaires de médicaments, aux agents de santé communautaires et à tous les travailleurs de première ligne engagés dans les programmes de maîtrise et d'élimination des MTN. Ce module porte sur l'innocuité des médicaments destinés au traitement des MTN.

## 3. Objectifs d'apprentissage

Les objectifs d'apprentissage de ce module sont les suivants :

- se familiariser avec l'importance de l'innocuité dans le domaine de la santé publique et des programmes de lutte contre les MTN ;
- se familiariser avec les défis liés à l'innocuité qui entourent l'administration d'une « chimiothérapie préventive » des MTN ;
- comprendre l'importance et la définition des effets indésirables et des effets indésirables graves ;
- connaître les effets indésirables qui doivent faire l'objet d'une investigation et d'une déclaration.

## 4. Sécurité des interventions en santé publique

Les programmes de santé publique ont deux principales responsabilités éthiques : apporter aux populations des bienfaits en matière de santé et – responsabilité d'égale importance – prévenir les dommages causés aux personnes (le principe de « ne pas nuire »).

La sécurité joue un rôle déterminant dans le succès des programmes de santé publique. On assiste dans le milieu de la santé publique à un mouvement dirigé par l'OMS, qui gagne de l'importance et qui cherche à « promouvoir une culture de la sécurité » ainsi qu'à fournir des orientations en matière de politiques et de pratiques visant la sécurité.

## **5. Innocuité de la chimiothérapie préventive dans les programmes de lutte contre les MTN**

L'innocuité joue également un rôle important dans les programmes de lutte et d'élimination des MTN. Il faut prêter attention à l'innocuité à chaque étape du processus, à partir de la fabrication des médicaments, en passant par l'assurance de leur qualité et des normes réglementaires, leur expédition et leur gestion dans la chaîne d'approvisionnement, et jusqu'à leur administration dans la communauté.

## **6. Programmes de lutte contre les MTN et chimiothérapie préventive**

Actuellement, l'OMS classe 20 maladies et groupes de maladies sous la rubrique des MTN. Pour un grand nombre de ces maladies, notamment la lèpre et les envenimations par morsure de serpent, le traitement médical est administré dans des dispensaires ou des centres sanitaires. La chimiothérapie préventive constitue une importante stratégie de lutte contre cinq MTN. La chimiothérapie préventive est le traitement présomptif périodique (habituellement annuel) de populations à risque à l'aide de doses uniques de médicament. Lorsqu'une chimiothérapie préventive est administrée à toute la population au sein d'une communauté, on parle d'administration massive de médicaments (AMM). La chimiothérapie préventive peut aussi consister en un traitement ciblé destiné à certains groupes, comme des enfants d'âge scolaire, qui sont souvent traités dans les écoles, ou des enfants plus jeunes, qui peuvent recevoir une chimiothérapie préventive à l'occasion de la « journée de la santé de l'enfant ».

## **7. MTN prises en charge par le biais de la chimiothérapie préventive**

Les cinq maladies actuellement prises en charge par une chimiothérapie préventive sont notamment l'onchocercose (cécité des rivières), la filariose lymphatique, la schistosomiase, le trachome et les helminthiases transmises par le sol (vers intestinaux). On administre également une chimiothérapie préventive pour prévenir le téniasis (une autre MTN). Par ailleurs, on utilise de plus en plus souvent une forme de chimiothérapie préventive, appelée « prophylaxie après exposition » pour traiter la lèpre. La plupart des médicaments utilisés en chimiothérapie préventive sont constitués de dons des laboratoires pharmaceutiques et sont fournis par l'OMS aux ministères de la Santé. Les cinq principales MTN pour lesquelles la chimiothérapie préventive est efficace, ainsi que les médicaments utilisés, sont présentées dans la diapositive.

## **8. Effets indésirables**

Plus d'un milliard d'individus sont traités annuellement grâce à la chimiothérapie préventive, ce qui entraîne d'énormes bienfaits pour la santé et une moindre transmission des maladies. En dépit de ces bienfaits énormes, comme dans le cas de tout médicament, certaines personnes peuvent manifester des effets indésirables.

Ces effets (ou événements) indésirables ont plusieurs causes différentes. Certains, découlant des propriétés du médicament, constituent des effets secondaires connus. La plupart des effets secondaires sont transitoires, spontanément résolutifs et de faible intensité. D'autres effets indésirables sont provoqués par l'action des médicaments sur les microorganismes infectieux ciblés. Par exemple, après traitement, les personnes atteintes de filariose lymphatique manifestent couramment une fièvre légère, des myalgies et des céphalées. De telles réactions sont prévisibles, transitoires et faciles à traiter.

Des événements indésirables peuvent aussi découler du mode d'administration du médicament. Par exemple, de jeunes enfants sont morts par étouffement en avalant des comprimés antihelminthiques. Un tel accident se produit habituellement lorsqu'on force les enfants à avaler un médicament contre leur gré.

## **9. Effets indésirables graves**

Un petit nombre d'effets indésirables sont considérés comme étant graves. « Effet indésirable grave » est une expression réglementaire qui désigne un événement médical qui peut mener à une issue fatale, entraîner l'hospitalisation du patient, causer une invalidité prolongée, mettre en jeu le pronostic vital ou provoquer des déficiences de naissance.

## **10. Effets indésirables devant faire l'objet d'une investigation et d'une déclaration**

Les effets indésirables graves peuvent constituer une menace pour les programmes de lutte contre les MTN, car ils peuvent miner la confiance de la communauté. Par conséquent, une investigation, une prise en charge et une déclaration rapides sont importantes non seulement dans le cas d'effets indésirables graves, mais aussi dans celui de grappes d'effets qui touchent des groupes d'individus, tout comme dans celui d'effets indésirables qui préoccupent fortement la communauté ou la perturbent, en particulier, lorsque la cause en est inexplicable ou lorsqu'on soupçonne une « erreur opérationnelle ». Des détails additionnels sur la reconnaissance, l'investigation et la déclaration des effets indésirables sont présentés au module 4.

## **11. Éléments liés à l'innocuité**

Pour maintenir l'innocuité des programmes de lutte contre les MTN, une vigilance constante est de mise. Les distributeurs communautaires de médicaments, les agents de santé communautaires et les autres agents de santé de première ligne jouent un rôle vital dans la préservation de l'innocuité de la chimiothérapie préventive. Les modules de cette série portent sur les principaux aspects de ce rôle important, qui inclut notamment la gestion, l'entreposage et le conditionnement des médicaments (module 2), l'administration sans danger des médicaments pour assurer la sécurité du patient et pour prévenir l'étouffement (module 3), la reconnaissance, la prise en charge et la déclaration des effets indésirables (module 4) et la communication efficace avec les communautés et le personnel sanitaire (module 5). L'innocuité de la chimiothérapie préventive ne peut se passer d'une formation appropriée, d'une planification et d'une préparation rigoureuses de la communauté, d'une exécution soignée et d'un suivi de chaque instant si des effets indésirables venaient à survenir.

# Module 2. Gestion et administration sûres des médicaments

## 1. Bienvenue

Bienvenue dans la série de modules de formation de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) qui accompagne le manuel. Ces modules expliquent comment planifier, préparer et administrer en toute sécurité les médicaments destinés au traitement des maladies tropicales négligées (MTN). Le présent module porte sur une gestion et une administration sans danger.

## 2. Objectifs d'apprentissage

Les objectifs d'apprentissage de ce module sont les suivants :

- se familiariser avec la manipulation et la gestion sans danger des médicaments destinés au traitement des MTN ;
- comprendre l'importance des « préparations adaptées à l'âge » administrées dans le cadre des programmes de lutte contre les MTN ;
- bien connaître les critères d'exclusion d'une chimiothérapie préventive et la logique qui les sous-tend.

## 3. Aperçu : gestion sans danger des médicaments

Pour assurer l'innocuité des médicaments destinés au traitement des MTN, il faut passer par plusieurs étapes importantes : la fabrication de médicaments de grande qualité dont l'innocuité et l'efficacité sont prouvées, l'autorisation de leur commercialisation par les autorités réglementaires ou la certification de leur qualité par l'OMS avant commercialisation, la formulation de ces médicaments afin de s'assurer qu'ils peuvent être pris sans danger par des personnes d'âges différents, la chaîne d'approvisionnement, qui comporte le transport international et local, l'entreposage approprié et la gestion des stocks, ainsi que leur administration en toute sécurité sur le lieu de leur utilisation.

#### **4. Entreposage, conditionnement et reconditionnement**

Une fois que les médicaments arrivent dans le district où la chimiothérapie préventive aura lieu, il faut les stocker de manière sûre dans les conditions recommandées de température et d'humidité afin d'en assurer l'intégrité, la puissance et l'innocuité. Dans la mesure du possible, on devrait garder les médicaments dans leurs contenants d'origine, clairement étiquetés, jusqu'au moment de leur administration. Certains médicaments destinés aux chimiothérapies préventives sont fournis dans des flacons contenant des centaines de comprimés. Les responsables des programmes de lutte contre les MTN pourraient juger nécessaire de reconditionner ces médicaments dans des flacons contenant de plus petites quantités, qui seront distribués dans des communautés éloignées. Cependant, dès qu'un flacon est ouvert, la date de péremption des médicaments qu'il contient peut être modifiée et la puissance des comprimés ne peut plus être garantie. De plus, le reconditionnement peut entraîner des risques d'erreur, de confusion et de posologie inappropriée.

Si le reconditionnement est absolument nécessaire, les contenants dans lesquels les médicaments seront reconditionnés doivent être propres, solides et clairement étiquetés avec mention du nom, de la dose, du numéro de lot et de la date de péremption. Une copie de la notice de conditionnement doit accompagner les produits reconditionnés afin que les distributeurs communautaires et les autres usagers puissent avoir accès à des renseignements importants au sujet du médicament en question. Les produits qui ont été reconditionnés doivent être jetés s'ils n'ont pas été utilisés ; il ne faut jamais les remettre dans leur contenant d'origine.

#### **5. Présentation**

L'innocuité dépend également de la présentation du médicament. Les très jeunes enfants et les personnes âgées ont habituellement du mal à avaler les comprimés volumineux, ce qui peut les exposer parfois à un risque d'étouffement. En particulier, dans le contexte d'une administration massive, lorsque le médicament est donné à un grand nombre d'enfants en bonne santé, les préparations adaptées à l'âge constituent une caractéristique d'innocuité essentielle.

Parmi les préparations adaptées à l'âge et destinées à de très jeunes enfants, citons les préparations liquides (par ex., les suspensions orales), les granules et les préparations dispersibles. Pour le traitement du trachome, l'azithromycine est présentée sous la forme d'une poudre pour suspension orale qu'on doit reconstituer avec de l'eau sur les lieux de la chimiothérapie préventive. Le mébendazole est maintenant présenté sous la forme d'un comprimé dispersible et une préparation de praziquantel adaptée à l'âge, destinée aux jeunes enfants, est actuellement à l'étape de la mise au point. Pour les médicaments antihelminthiques (albendazole ou mébendazole), l'OMS recommande d'écraser les comprimés avant de les administrer à de jeunes enfants, même si on

les considère comme étant des comprimés « à croquer ». Actuellement, il n'est pas recommandé d'écraser les comprimés utilisés en traitement d'autres MTN (par ex., l'azithromycine pour le traitement du pian), en partie en raison du manque de données probantes montrant que les comprimés écrasés fournissent un bienfait pharmacologique équivalent.

Les présentations des médicaments destinés aux chimiothérapies préventives, faisant actuellement l'objet de dons, sont présentées au tableau 1 du manuel.

## **6. Administration**

Même dans le cas des médicaments sûrs sur le plan pharmacologique, présentés sous la forme de préparations adaptées à l'âge, qui ont été adéquatement expédiés et entreposés, l'administration appropriée sur les lieux est essentielle pour assurer l'innocuité du médicament. C'est sur les lieux de l'administration que des fautes et des erreurs humaines se produisent le plus souvent. On peut améliorer l'innocuité en accordant une attention particulière à des aspects clés de l'administration des médicaments. Il s'agit notamment de l'inspection préalable des médicaments pour s'assurer qu'ils sont en bon état (par ex., comprimés intacts et non désagrégés) et qu'ils n'ont pas atteint leur date de péremption, de la disposition des lieux de façon à réduire au minimum toute confusion, du respect des critères d'exclusion recommandés, d'un étiquetage clair et de l'utilisation de contenants appropriés, si un reconditionnement est nécessaire, de l'administration de la bonne dose et, dans le cas des programmes intégrés de lutte contre les MTN, de l'administration des associations médicamenteuses approuvées par l'OMS uniquement.

## **7. Contexte ou environnement sûr**

La précision de la dose et l'innocuité peuvent être compromises dans les milieux de traitement où on pratique une administration massive, où règnent la confusion, le bruit et le manque d'attention. La mise en place d'un environnement de travail calme et ordonné est essentielle pour une administration sans danger des médicaments.

Les distributeurs communautaires de médicaments devraient organiser soigneusement leur environnement de travail, savoir maîtriser les foules et recruter suffisamment d'assistants pour assurer un déroulement sans accroc des interventions.

## **8. Critères d'exclusion de la chimiothérapie préventive**

Bien que les médicaments utilisés en chimiothérapie préventive soient sûrs sur le plan pharmacologique, l'exclusion de certaines personnes est une mesure de sécurité d'une importance capitale. Les personnes atteintes d'une maladie grave ne devraient pas être soumises à une chimiothérapie préventive, parce qu'elles sont susceptibles de présenter

des effets indésirables (reliés à leur maladie et non à l'ingestion du médicament) et que les effets indésirables causés par le médicament qu'elles pourraient manifester seront vraisemblablement graves. Les personnes gravement malades sont celles qui :

- sont atteintes d'un trouble de santé qui les rend tellement malades ou faibles qu'elles ne peuvent pas sortir du lit ;
- sont hospitalisées.

Les autres critères généraux d'exclusion sont notamment les suivants :

- l'âge (l'âge minimal d'admissibilité varie selon les médicaments) ;
- les femmes enceintes (avec quelques exceptions) ;
- les personnes ayant des antécédents de convulsions ou d'épilepsie ;
- les personnes qui ont présenté des effets indésirables graves en réaction à un médicament.

Des renseignements additionnels sont présentés dans les diapositives suivantes portant sur l'exclusion en raison de l'âge, de la grossesse et des symptômes de neurocysticercose.

## **8.1 Âge**

Dans le cas de tous les médicaments utilisés dans le cadre des traitements médicamenteux de masse, le jeune âge constitue un critère d'exclusion, mais l'âge d'admissibilité varie. Il convient d'accorder une attention particulière à l'âge lorsqu'on administre des associations médicamenteuses lors d'une chimiothérapie préventive. Les critères d'exclusion sont indiqués au tableau 3 du manuel.

## **8.2 Grossesse**

Bien que les études effectuées sur des humains n'aient pas trouvé d'augmentation statistiquement significative des anomalies congénitales et des déficiences de naissance chez des femmes exposées par inadvertance à des médicaments couramment utilisés dans le cadre des chimiothérapies préventives ciblant les MTN, en général, les femmes enceintes devraient être exclues des administrations massives de médicaments (AMM) pendant le premier trimestre de grossesse.

Par excès de prudence, l'OMS recommande d'exclure les femmes enceintes de toute campagne d'administration massive d'ivermectine ou de diéthylcarbamazine pendant le deuxième et le troisième trimestre de grossesse. En revanche, dans le cas des femmes vivant dans des régions où les helminthiases transmises par le sol sont endémiques, et en particulier les infections à ankylostomes, l'OMS recommande un traitement antihelminthique pendant le deuxième et le troisième trimestre de grossesse. L'OMS

recommande également de ne pas exclure les femmes enceintes des traitements massifs par le praziquantel ou l'azithromycine pendant le deuxième et le troisième trimestre de grossesse. Les critères d'exclusion sont indiqués au tableau 4 du manuel.

## **9. Administration conjointe de médicaments**

Toutes les associations médicamenteuses ne se sont pas révélées sûres et efficaces lors d'une administration conjointe systématique. Avant que l'OMS recommande l'administration conjointe de médicaments lors d'une chimiothérapie préventive multimédicamenteuse, comme l'ivermectine, la diéthylcarbamazine et l'albendazole pour traiter la filariose lymphatique, il faut pratiquer une surveillance intensive chez des milliers de personnes pour en assurer l'innocuité. D'autres associations évaluées lors de certaines études de petite envergure se sont révélées sûres et efficaces, mais, dans l'attente d'évaluations plus poussées, l'OMS n'a pas encore fait des recommandations à leur sujet. Par exemple, l'azithromycine a été administrée en association avec l'ivermectine pour traiter la gale et le pian.

## **10. Lutte contre les infections**

Le manque d'hygiène, les attroupements et le partage de verres ou d'ustensiles favorisent la transmission des agents pathogènes qui provoquent des maladies respiratoires et gastro-intestinales.

Pendant l'administration des médicaments, il faut accorder une attention particulière à la prévention des infections.

- Si l'on utilise de l'eau pour reconstituer une poudre pour suspension orale ou pour faciliter la déglutition de comprimés, cette eau doit être potable et administrée d'une façon qui ne favorise pas la contamination croisée.
- L'hygiène des mains est une mesure importante de prévention et de lutte contre la propagation des maladies. En l'absence d'une solution désinfectante des mains à base d'alcool, on doit se laver les mains souvent avec de l'eau et du savon.
- Les personnes manifestant des signes ou des symptômes d'infection respiratoire, notamment les agents de santé, les enfants, les aidants, les bénévoles et les visiteurs, doivent se couvrir la bouche et le nez lorsqu'elles toussent ou éternuent ; par exemple, elles doivent tousser ou éternuer « dans le coude ».

## **11. Résumé**

La sécurité des interventions contre les MTN repose sur une gestion sûre des médicaments, ce qui sous-entend une vaste gamme d'activités et de processus allant de la fabrication à l'administration des médicaments aux personnes qui en ont besoin. Dans ce module, nous avons revu les principales étapes d'une gestion et d'une administration sûres des médicaments, notamment la création d'un environnement sûr, le respect des critères d'exclusion, l'utilisation de préparations adaptées à l'âge, l'évitement du reconditionnement des médicaments, l'administration conjointe des seules associations médicamenteuses recommandées par l'OMS et les bonnes pratiques de prévention des infections.

# Module 3. Prévention de l'étouffement

## 1. Bienvenue

Bienvenue dans notre série de modules de formation de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) qui accompagne le manuel. Ces modules expliquent comment planifier, préparer et administrer en toute sécurité les médicaments destinés au traitement des maladies tropicales négligées (MTN). Le présent module porte sur la prévention de l'étouffement.

## 2. Objectifs d'apprentissage

Les objectifs d'apprentissage de ce module sont les suivants :

- comprendre les facteurs qui contribuent à l'étouffement causé par des médicaments ;
- connaître les mesures à prendre pour prévenir l'étouffement au cours d'une chimiothérapie préventive.

## 3. Enfants d'âge préscolaire

Des enfants d'âge préscolaire (âgés de moins de 5 ans) participent à certaines chimiothérapies préventives ciblant plusieurs MTN, notamment le trachome, les helminthiases transmises par le sol et la filariose lymphatique (lorsqu'on utilise de la diéthylcarbamazine et de l'albendazole). Les enfants d'âge préscolaire pourront participer à une chimiothérapie préventive ciblant la schistosomiase lorsqu'une préparation de praziquantel à usage pédiatrique – actuellement en voie de mise au point – sera commercialisée. L'âge auquel un enfant peut être admis à une chimiothérapie préventive dépend de la maladie et du médicament, comme le montre le tableau 2 du manuel.

Les médicaments utilisés en chimiothérapie préventive sont sûrs. Toutefois, certains comprimés ont un diamètre plus grand que le calibre de la trachée des jeunes enfants (voir le tableau 2 du manuel). Faute d'une administration appropriée, l'enfant peut aspirer le comprimé ou s'étouffer en l'avalant, ce qui bloquera ses voies respiratoires.

Les facteurs qui contribuent à l'étouffement par un médicament sont notamment des comprimés trop volumineux, le bas âge et le fait de forcer l'enfant à prendre des comprimés contre son gré. Les risques d'étouffement semblent plus élevés au cours d'un traitement antihelminthique d'enfants âgés de 1 ou de 2 ans, particulièrement lorsqu'on les force à avaler un comprimé en entier pendant qu'ils pleurent, sont angoissés ou essaient de résister à la prise du médicament.

#### **4. Prévention de l'étouffement**

##### **4.1 Préparations adaptées à l'âge**

On peut prévenir la mort par étouffement chez les jeunes enfants en leur offrant des préparations à usage pédiatrique faciles à avaler.

Pour traiter le trachome, on recommande de donner l'azithromycine sous forme de poudre pour suspension orale, qui sera reconstituée avec de l'eau, à tous les enfants âgés de 7 ans ou moins et dont la taille est inférieure à 120 cm, ou à toute personne qui a du mal à avaler des comprimés. Une nouvelle préparation à usage pédiatrique contenant une dose unique de mébendazole est maintenant offerte aux enfants d'âge scolaire en traitement des helminthiases transmises par le sol : combinée à quelques gouttes de l'eau, elle forme une masse molle, facile à avaler. Une préparation à usage pédiatrique de praziquantel pour traiter la schistosomiase est actuellement en voie de mise au point.

##### **4.2 Écrasement des comprimés antihelminthiques**

D'autres médicaments couramment utilisés en chimiothérapie préventive contre les helminthiases transmises par le sol (albendazole), la filariose lymphatique et l'onchocercose sont surtout présentés sous forme de comprimés. L'OMS recommande que les comprimés antihelminthiques (albendazole et les formes non dispersibles de mébendazole) soient « cassés et écrasés » avant de les administrer avec de l'eau à des enfants âgés de moins de 3 ans. Chez les enfants âgés de plus de 3 ans, le risque d'étouffement diminue, mais n'est pas éliminé. Si le comprimé écrasé est mélangé avec de l'eau, un autre liquide ou un aliment afin d'encourager l'enfant à le prendre, il faut s'assurer que la totalité du comprimé écrasé est en suspension et qu'on lui administre la dose appropriée.

###### *Comment écraser les comprimés*

On peut briser les comprimés par diverses méthodes. L'OMS recommande « de casser et d'écraser » les comprimés antihelminthiques qu'on donne aux enfants âgés de moins de 3 ans et de les administrer avec de l'eau.

### 4.3 Administration des médicaments

On recommande aux distributeurs communautaires de médicaments et aux autres personnes qui administrent des médicaments en chimiothérapie préventive aux jeunes enfants de suivre les lignes directrices suivantes :

- Observer rigoureusement les directives relatives aux posologies et aux formes des préparations.
- En traitement du trachome, administrer la suspension orale d'azithromycine (reconstituée à partir de la poudre) à tous les enfants âgés de 7 ans ou moins et dont la taille est inférieure à 120 cm, ou à toute personne qui a du mal à avaler des comprimés. Si la personne est incapable d'avalier la suspension orale ou refuse de la prendre, on peut lui administrer une pommade ophtalmique de tétracycline.
- En traitement des helminthiases transmises par le sol et de la filariose lymphatique, écraser les comprimés d'albendazole avant de les administrer aux enfants âgés de moins de 3 ans.
- Assurer une observation directe de tous les traitements.
- Ne jamais forcer un enfant à avaler un médicament, ni pincer son nez pour le forcer à l'avalier ou l'obliger à pencher sa tête en arrière pour le prendre. De telles manœuvres augmentent le risque d'étouffement.
- Dans le cas d'un enfant difficile, irritable ou qui refuse de prendre le médicament, inviter le parent ou le tuteur à le calmer avant de lui administrer le traitement.
- Si l'enfant continue de résister, ne pas le traiter lors de ce cycle de chimiothérapie préventive.

### 4.4 Planification et politiques

La prévention de l'étouffement doit faire partie d'une stratégie globale visant une administration sans danger des traitements contre les MTN.

- Les distributeurs communautaires de médicaments doivent respecter les mesures de précaution relatives à l'administration sûre des médicaments et être formés, préparés et aptes à communiquer efficacement avec les parents et les enfants. Des détails additionnels sur la communication sont présentés au module 5.
- L'OMS recommande d'administrer aux enfants des préparations adaptées à leur âge.
- Les distributeurs communautaires de médicaments devraient connaître les mesures à prendre en cas d'étouffement.
- Ne jamais forcer un enfant à avaler un médicament contre son gré.
- En cas d'administration conjointe de plusieurs médicaments lors d'une chimiothérapie préventive, inciter les participants à ne pas avaler tous les comprimés en même temps.

- Une investigation, une prise en charge et une déclaration rapides des événements indésirables graves ne représentent pas seulement des obligations juridiques et des exigences réglementaires. Elles servent aussi à faire taire les rumeurs, à rétablir la confiance et à favoriser une couverture médicamenteuse élevée. On trouvera plus de détails sur les effets indésirables au module 4.

## **5. Résumé**

Des étouffements mortels au cours des administrations massives de médicaments (AMM) sont des événements tragiques, mais qu'on peut prévenir. L'OMS recommande d'administrer aux jeunes enfants des préparations adaptées à leur âge. La mesure de prévention la plus importante est de ne jamais forcer un jeune enfant à prendre un médicament contre son gré. Il vaut mieux être prudent même au risque de réaliser une couverture médicamenteuse plus faible. La prévention de l'étouffement dépend en fin de compte de la qualité de l'interaction entre le distributeur communautaire de médicaments et la personne qui doit prendre le médicament (ou, dans le cas des jeunes enfants, leur parent ou tuteur). Les distributeurs communautaires de médicaments doivent être formés, préparés et aptes à communiquer efficacement avec les parents et les enfants.

# Module 4. Effets indésirables

## 1. Bienvenue

Bienvenue dans notre série de modules de formation de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) qui accompagne le manuel. Ces modules expliquent comment planifier, préparer et administrer en toute sécurité les médicaments destinés au traitement des maladies tropicales négligées (MTN). Le présent module porte sur la façon de reconnaître, de prendre en charge et de déclarer les effets indésirables qui surviennent pendant une chimiothérapie préventive.

## 2. Objectifs d'apprentissage

Les objectifs d'apprentissage de ce module sont les suivants :

- comprendre l'importance d'une prise en charge appropriée des effets indésirables associés à une chimiothérapie préventive ;
- savoir planifier une chimiothérapie préventive de façon à réduire au minimum le risque d'effets indésirables graves ;
- connaître les mesures à prendre si des effets secondaires se manifestent ;
- connaître les méthodes d'investigation et de déclaration des effets indésirables.

## 3. Effets indésirables

Bien que les médicaments utilisés dans les chimiothérapies préventives soient sûrs, des événements indésirables peuvent parfois survenir. Certains d'entre eux constituent un effet secondaire direct du médicament. Plus souvent, ils découlent de l'action du médicament contre la maladie.

Les symptômes les plus courants sont les maux de ventre, les maux de tête, la fièvre et les douleurs musculaires. Ces symptômes sont habituellement légers et de courte durée. Pour les surmonter, il suffit de se reposer et de prendre des médicaments qu'on peut se procurer facilement, tels que le paracétamol.

La peur et des inquiétudes relativement aux effets indésirables sont les principales raisons pour lesquelles les gens refusent de participer aux chimiothérapies préventives. C'est la raison pour laquelle la communication est tellement importante. Si les communautés sont bien informées et si les gens savent à qui s'adresser pour obtenir de l'aide, la plupart des effets indésirables pourront être gérés sans répercussions négatives sur le programme.

#### **4. Effets indésirables graves**

Un petit nombre d'effets indésirables sont considérés comme étant graves. « Effet indésirable grave » est une expression réglementaire qui désigne un événement médical qui peut mener à une issue fatale, entraîner l'hospitalisation du patient, causer une invalidité importante, mettre en jeu le pronostic vital ou provoquer des anomalies congénitales.

Tous les effets indésirables graves, ou EIG, doivent être déclarés rapidement aux autorités sanitaires, qu'on les considère ou non comme étant directement causés par les médicaments ou les interventions ciblant les MTN.

#### **5. Effets indésirables devant faire l'objet d'une investigation et d'une déclaration**

Outre les effets indésirables graves, il existe d'autres types d'effets indésirables pour lesquels une investigation et une déclaration sont nécessaires. Il s'agit notamment de grappes d'effets qui touchent des groupes d'individus ou d'effets indésirables qui préoccupent fortement la communauté ou qui la perturbent, en particulier, lorsque la cause en est inexplicable ou lorsqu'on soupçonne une « erreur opérationnelle ».

L'investigation et la déclaration de ces effets indésirables mettent en garde les autorités de santé publique contre une menace imprévue en matière de sécurité et les aident à préserver l'innocuité des chimiothérapies préventives.

#### **6. Se préparer à la survenue d'effets indésirables *avant* une administration massive de médicaments**

Une gestion appropriée des effets indésirables exige une bonne préparation *avant* que la chimiothérapie préventive n'ait lieu, une évaluation constante *pendant* son déroulement et une réponse rapide et efficace si des effets indésirables se produisent.

Voici les mesures à prendre pour se préparer à gérer adéquatement les effets indésirables.

- Renseigner la communauté sur les effets indésirables dans le cadre de la mobilisation en vue d'une chimiothérapie préventive.
- S'assurer que les dirigeants locaux sont au courant qu'une chimiothérapie préventive aura lieu, qu'ils la soutiennent et qu'ils savent que des effets indésirables risquent de se produire.
- Connaître les symptômes des effets indésirables des médicaments et savoir les prendre en charge.
- Savoir que les effets indésirables doivent être immédiatement communiqués aux supérieurs hiérarchiques et aux autorités sanitaires et savoir comment contacter ces personnes.
- Savoir vers qui aiguiller les personnes qui manifestent des réactions indésirables pour les traiter et s'assurer que le centre de soins est bien préparé (personnel nécessaire et stock suffisant de médicaments).
- Mettre à jour les connaissances sur les méthodes d'intervention en cas d'étouffement.

## **7. Se tenir prêt à contrer les effets indésirables *pendant* la chimiothérapie préventive**

Voici les mesures qui pourraient aider à prévenir les effets indésirables ou à les gérer pendant une chimiothérapie préventive.

- Aménager l'aire de traitement en disposant les médicaments et le matériel de façon à assurer un déroulement sans accroc des interventions et à réduire au minimum la confusion.
- Assigner des tâches précises aux bénévoles et aux assistants et établir des voies claires de communication.
- Respecter les critères d'exclusion (module 2) et les précautions à prendre pour prévenir l'étouffement (module 3).
- Rafraîchir les connaissances relatives aux symptômes des effets indésirables d'un médicament.
- Rafraîchir les connaissances sur les effets indésirables qui exigent la notification immédiate des supérieurs hiérarchiques et des autorités sanitaires ; savoir qui contacter et comment le faire.
- Se tenir prêt à intervenir si une personne s'étouffe ou a du mal à avaler.
- Informer les participants du risque d'effets indésirables et des mesures à prendre au cas où de telles réactions se manifesteraient.
- Être prêt à « mettre en pause » la chimiothérapie préventive le temps de rétablir le calme et l'ordre.

## **8. Que faire si des effets indésirables surviennent pendant une administration massive de médicaments**

### **8.1 Priorité de premier ordre**

La mesure la plus importante à prendre en cas de survenue d'un événement indésirable au cours d'une administration massive de médicaments (AMM) est de soigner le patient et de rassurer la communauté.

### **8.2 Priorité de second ordre**

Une deuxième mesure à prendre rapidement est de communiquer les faits aux divers échelons. Il faut rassurer les patients et leur famille en leur disant qu'ils sont en sécurité et qu'ils seront pris en charge. Il faut fournir aux membres de la communauté des renseignements exacts afin de prévenir la propagation des rumeurs et de la désinformation. En cas d'effets indésirables graves ou d'événements qui inquiètent la communauté, les distributeurs communautaires de médicaments doivent prévenir immédiatement leur supérieur hiérarchique ou le personnel sanitaire du district. Des consignes additionnelles relatives à la communication sont données au module 5.

## **9. Chaîne de notification**

Les programmes de lutte contre les MTN doivent disposer d'un plan clair concernant les personnes à prévenir en cas d'effets indésirables et du moment auquel il convient de le faire. En cas d'effets indésirables graves, qui exigent des investigations et une réponse plus approfondie, les supérieurs hiérarchiques des distributeurs communautaires de médicaments communiqueront habituellement avec les autorités sanitaires de district, lesquelles, à leur tour, en aviseront d'autres autorités aux niveaux national et international.

## **10. Investigation**

Il faut procéder à des investigations si l'effet indésirable est *a)* grave, *b)* touche un groupe de personnes, *c)* génère d'importantes inquiétudes ou perturbations *d)* pourrait être dû à une erreur opérationnelle, *e)* ne peut être expliqué ou *f)* fait l'objet d'une exigence des autorités réglementaires nationales.

Généralement, les investigations sont menées par les autorités sanitaires et réglementaires nationales qui interrogent les témoins, réexaminent la chaîne des événements qui ont mené à l'apparition des effets indésirables graves et cherchent à déterminer si les événements ont été causés par les médicaments destinés au traitement des MTN. Elles pourraient envoyer des échantillons du ou des médicaments à un laboratoire afin d'en tester la qualité et la pureté. Les distributeurs communautaires

de médicaments pourraient être interrogés sur les circonstances dans lesquelles l'événement a eu lieu et pourraient être invités à participer à l'investigation. Ils peuvent également avoir le rôle très important de rassurer la communauté. À la suite de leur investigation, les autorités sanitaires enverront leur rapport à l'agence réglementaire nationale.

## **11. Résumé**

La gestion des événements indésirables est essentielle pour maintenir la confiance à l'égard des programmes de lutte contre les MTN. Bien que les événements indésirables graves soient rares, ils peuvent avoir un effet négatif important sur ces programmes. Il vaut la peine de s'y préparer.

# Module 5. Communication

## 1. Bienvenue

Bienvenue dans notre série de modules de formation de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) qui accompagne le manuel. Ces modules expliquent comment planifier, préparer et administrer en toute sécurité les médicaments destinés au traitement des maladies tropicales négligées (MTN). Le présent module porte sur la communication et sur son importance avant, pendant et après une chimiothérapie préventive.

## 2. Objectifs d'apprentissage

Les objectifs d'apprentissage de ce module sont les suivants :

- comprendre l'importance de la communication pour assurer une administration sans danger des médicaments pendant une chimiothérapie préventive ;
- connaître les éléments du plan de communications de l'innocuité des chimiothérapies préventives ;
- connaître les défis communs liés à la communication que doivent relever les programmes de lutte contre les MTN ;
- comprendre l'importance de toute intervention visant à combattre rapidement et efficacement les rumeurs et la désinformation relatives à la chimiothérapie préventive.

## 3. Communication et chimiothérapie préventive

Une bonne communication est essentielle pour assurer la participation communautaire à une chimiothérapie préventive et son acceptation par les membres de la communauté. En tant que membres de la communauté et représentants des programmes de lutte contre les MTN, les distributeurs communautaires de médicaments jouent un rôle déterminant dans les communications. Ils ont la double responsabilité de comprendre les préoccupations de la communauté et de les transmettre aux autorités responsables du programme de lutte contre les MTN, mais aussi de communiquer des messages sanitaires aux membres de la communauté et de faciliter leur participation à la chimiothérapie préventive.

Une bonne communication sur l'innocuité demande de l'expérience, de la préparation, de la formation et de la pratique. C'est le cas notamment lorsque des effets indésirables graves surviennent ou lorsque des rumeurs et de la désinformation à propos de la chimiothérapie préventive circulent au sein de la communauté.

#### **4. Communication des informations sur l'innocuité *avant* une chimiothérapie préventive**

La communication est essentielle pour atteindre une couverture médicamenteuse élevée. Les distributeurs communautaires de médicaments doivent être formés pour transmettre des informations sur la ou les maladies ciblées, sur l'innocuité et l'efficacité des médicaments qui seront administrés dans le cadre de la chimiothérapie préventive et sur les risques de survenue de certains effets indésirables. Ils devraient aussi informer les membres de la communauté sur le lieu où on doit aller chercher des soins et sur la marche à suivre, si des effets indésirables se manifestent. Pour ce faire, il faudrait adapter les messages aux différents groupes d'individus qui vivent dans la communauté. Ce genre d'information peut être diffusé par le biais des réseaux sociaux, de la documentation écrite ou de réunions avec les chefs de la communauté. La communication doit circuler dans les deux sens. Les distributeurs communautaires de médicaments doivent prêter une oreille attentive aux préoccupations des membres de la communauté, faire taire les rumeurs et suivre de près les réseaux sociaux et les autres canaux de communication informels.

#### **5. Préparation de la communication sur l'innocuité dans des situations difficiles**

Le rôle d'intermédiaire des distributeurs communautaires de médicaments entre les programmes de lutte contre les MTN et la communauté comporte des difficultés qui vont au-delà du simple fait de livrer des messages. Il peut arriver parfois que la loyauté du distributeur en tant que membre de la communauté entre en conflit avec son engagement envers la sécurité du programme. Pour se sortir d'une telle situation, il faut que la communication soit claire et habile. Dans ce cas, une mise en situation par un jeu de rôles pendant la formation peut se révéler un moyen efficace de préparer les distributeurs communautaires de médicaments à relever ces défis.

Dans le guide de jeux de rôles qui accompagne ce module, on propose quatre scénarios de formation de ce type :

- La mère d'un enfant irritable, qui demande au distributeur communautaire de médicaments de lui remettre le médicament pour qu'elle le donne à l'enfant plus tard.
- Un chef de village qui demande au distributeur communautaire de médicaments de lui donner quelques comprimés supplémentaires à emporter chez lui.

- Un distributeur communautaire de médicaments qui se fait réprimander par son supérieur hiérarchique pour n'avoir pas atteint une couverture médicamenteuse plus élevée du fait qu'il a suivi les consignes de sécurité selon lesquelles on ne doit jamais forcer un enfant à prendre un médicament.
- Un homme qui insiste pour qu'on donne à son jeune fils des comprimés plutôt qu'une suspension orale d'azithromycine lors d'un traitement massif contre le trachome.

## 6. Communication sur l'innocuité *pendant* une chimiothérapie préventive

Une bonne interaction entre le distributeur communautaire de médicaments et la personne qui reçoit le médicament destiné au traitement d'une MTN est capitale pour assurer l'innocuité pendant la chimiothérapie préventive. Des messages clés sur l'innocuité à transmettre pendant une chimiothérapie préventive, présentés dans des modules antérieurs, sont résumés ci-dessous.

- Disposer l'endroit où la chimiothérapie préventive devrait avoir lieu de façon à permettre aux membres de l'équipe de communiquer efficacement (pour qu'ils puissent bien se voir et s'entendre).
- Maintenir l'ordre ; encourager les participants à attendre leur tour patiemment.
- S'assurer que les adultes donnent leur consentement et que les enfants sont d'accord pour recevoir le traitement.
- Demander clairement aux participants s'ils ne font pas l'objet d'un critère d'exclusion et évaluer soigneusement l'âge et la taille pour assurer l'administration de la bonne posologie.
- Si l'on administre des médicaments qu'il ne faut pas prendre pendant la grossesse, demander aux femmes en âge de procréer la date de leur dernière menstruation ou déterminer par un autre moyen si elles ne sont pas enceintes.
- Insister pour observer directement tous les traitements, même si les parents assurent qu'ils traiteront leurs enfants plus tard.
- *Ne jamais* forcer un enfant à avaler un médicament pour traiter les MTN ni pincer son nez pour l'obliger à l'avaler ou pencher sa tête en arrière pour pouvoir le lui donner. De telles manœuvres augmentent le risque d'étouffement. Ne jamais permettre non plus à une autre personne de les effectuer.
- Dans le cas des enfants difficiles, irritables ou qui refusent de prendre le médicament destiné au traitement d'une MTN, inciter le parent ou le tuteur à les calmer avant de leur administrer le traitement.
- Expliquer aux participants à quoi ils devraient s'attendre relativement aux effets indésirables et leur dire où ils peuvent se rendre pour se faire soigner.

## 7. Communication lorsque des effets indésirables surviennent

Une communication claire est essentielle lorsque des effets indésirables surviennent. Dans ce cas, l'intervention la plus importante est de s'occuper immédiatement du patient, en se montrant compatissant et préoccupé. Si une intervention médicale est nécessaire, il faut la demander clairement et appeler du renfort si nécessaire.

En même temps, on doit évaluer la situation pour comprendre ce qui est arrivé, en se concentrant sur les faits et en évitant de jeter le blâme sur quiconque tout en projetant une image de calme et de compétence. Une fois la situation maîtrisée, il faut informer la communauté de ce qui est arrivé et rétablir la confiance. Si l'événement indésirable est grave ou s'il déclenche des mouvements de panique ou une inquiétude généralisée, le porte-parole officiel pourrait être un responsable du district ou du programme national de lutte contre les MTN. Le distributeur communautaire de médicaments a le rôle important d'aider les autorités sanitaires à comprendre les préoccupations des membres de la communauté et à les rassurer. L'écoute des préoccupations des membres de la communauté constitue une étape importante dans le rétablissement de la confiance.

## 8. Conseils pratiques en matière de communication

### 8.1 Effets indésirables

Voici quelques conseils qui pourraient s'avérer utiles :

- Projeter une image forte de compétence et de compassion de soi-même et du programme de lutte contre les MTN.
- Déterminer les sujets qu'on ne veut pas aborder (par ex., jeter le blâme sur une personne ou se livrer à des spéculations avant que l'investigation ne soit terminée).
- Être honnête. Ne jamais mentir. Si on ne connaît pas la réponse, le dire, mais promettre qu'on la cherchera (par ex., « Nous ne le savons pas pour le moment, mais nous avons pris des mesures pour pouvoir répondre à cette question »).
- Éviter les improvisations et les remarques désinvoltes. Être sérieux. Les plaisanteries peuvent avoir un effet désastreux. Éviter le jargon ; faire des phrases simples et donner des exemples pour clarifier ses propos.
- Être conscient du langage corporel, qui est essentiel pour les perceptions. Un entraînement préalable peut être particulièrement utile pour développer la conscience de son propre langage corporel.
- Se montrer *responsable* : ne pas se tenir sur ses gardes, mais accepter la responsabilité qui découle de son échelon.
- Se montrer *réceptif* et prêt à rencontrer les membres de la communauté.

## **8.2 Rumeurs**

Même si les événements indésirables n'ont aucun lien avec les médicaments administrés lors d'une chimiothérapie préventive, les rumeurs et la désinformation peuvent rapidement prendre les proportions d'une crise si elles ne sont pas gérées adéquatement ou si on n'y est pas préparé. En cas de « syndrome psychogène de masse », plusieurs personnes tombent malades sans que leurs symptômes aient une cause physique. De tels événements peuvent avoir des conséquences dévastatrices pour les programmes de lutte contre les MTN s'ils ne sont pas pris en charge rapidement et efficacement. En plus de la prise en charge, de l'investigation et de la déclaration des effets indésirables, comme il a été expliqué dans d'autres modules, il est essentiel de faire taire les rumeurs. De plus en plus, le recours aux réseaux sociaux constitue une intervention efficace. Les distributeurs communautaires de médicaments peuvent aider par leur connaissance des plateformes de réseaux sociaux de leur région et par l'influence qu'ils exercent sur leur propre auditoire. En tant que dirigeants et membres dignes de confiance de leur communauté, ils peuvent être particulièrement utiles en fournissant des informations factuelles, en combattant la désinformation et en rétablissant le calme.

## **9. Résumé**

La communication est essentielle pour assurer la sécurité des programmes de lutte contre les MTN et le distributeur communautaire de médicaments a un rôle déterminant à jouer sur ce plan en transmettant les communications des responsables du programme vers la communauté et de cette dernière vers ces responsables. La communication doit fonctionner avant, pendant et après une chimiothérapie préventive, et elle est essentielle si des effets indésirables surviennent ou des rumeurs circulent.

Une communication efficace est une compétence qui peut être apprise et renforcée par de la pratique. Un guide de jeux de rôles accompagne ce module ; il peut vous aider à développer vos compétences de communication et de négociation.

# Guide de jeux de rôles pour former les distributeurs communautaires de médicaments à communiquer efficacement dans des situations difficiles

Guide du facilitateur	Pages 1-22
Résumé des compétences	Pages 23-26
Manuel du participant	Pages 27-41
Fiches des scénarios	Pages 42-43

## Guide du facilitateur

Les médicaments destinés au traitement de plusieurs maladies tropicales négligées (MTN) sont administrés aux communautés atteintes, habituellement une ou deux fois par année, lors de campagnes d'administration massive de médicaments (AMM). Ces maladies sont notamment le trachome, les helminthiases transmises par le sol, l'onchocercose, la schistosomiase et la filariose lymphatique. Pendant la dernière décennie, les programmes de lutte contre les MTN se sont appuyés sur les distributeurs communautaires de médicaments et sur les enseignants (particulièrement, dans le cas des helminthiases transmises par le sol et de la schistosomiase) pour assurer les AMM.

Les médicaments utilisés dans le cadre des AMM sont sûrs. Il arrive cependant, quoique rarement, que des enfants s'étouffent en prenant ces médicaments ; certains en sont même morts, le plus souvent parce qu'on les a forcés à prendre le médicament – en particulier, des comprimés – contre leur gré.

Ce manuel de facilitation est destiné aux formateurs et aux personnes chargées de mobiliser la communauté afin de les aider à prodiguer des conseils aux distributeurs communautaires de médicaments pour prévenir les décès par étouffement pendant une AMM. On y trouve quatre scénarios particuliers mettant en scène des rôles que les distributeurs communautaires de médicaments pourraient être amenés à remplir pendant une AMM, s'accompagnant des compétences ciblées par chacun des scénarios. Ces scénarios peuvent être adaptés, selon les besoins, au contexte local ou servir au développement des compétences. De plus, chaque scénario peut être utilisé seul ou il peut s'intégrer aux autres.

Ce guide vise à promouvoir une approche participative afin de donner aux distributeurs communautaires de médicaments la capacité de former leur propre compréhension, de générer des discussions et de faciliter une administration sans danger des médicaments pour lutter contre les MTN et les éliminer.

## Mode d'emploi du manuel

Ce manuel est divisé en quatre sections, chacune comportant un scénario et des consignes étape par étape pour aider les distributeurs communautaires de médicaments dans les activités de jeu de rôles. Dans chaque section, les aides visuelles ci-dessous vous aideront à mieux utiliser le manuel.

Les compétences recherchées et le scénario les contenant sont  en bleu

La rubrique des questions de discussion porte un en-tête  en vert

Les messages clés à retenir sont  en jaune

- Les scènes et les « rôles des acteurs » sont présentés sous forme de tableau.
- Les consignes pour les instructeurs sont en *italiques* ou en **gras**.
- Les conseils et les exemples sont en bleu.

Matériel nécessaire :

- Tableaux à feuilles mobiles et marqueurs
- Copies des jeux de rôles à remettre aux participants

## Section 1

- *Expliquez aux participants qu'ils joueront dans des scénarios qui les aideront à comprendre les dilemmes qui peuvent se présenter à eux pendant une campagne d'AMM.*

***N'oubliez pas :*** Ces scénarios visent à améliorer l'apprentissage participatif des distributeurs communautaires de médicaments. Ils ne doivent pas être présentés sous la forme d'un cours magistral ou d'un atelier classique.

- *Invitez l'un des participants du groupe à lire le scénario à haute voix. Les distributeurs communautaires de médicaments doivent suivre en lisant le texte dans leur manuel. Donnez aux participants le temps de faire des observations.*
- *Le scénario suivant aidera les distributeurs communautaires de médicaments à :*
  - Reconnaître et comprendre le conflit présenté dans la scène.
  - Communiquer leurs attentes et leurs responsabilités.
  - Explorer des solutions de rechange possibles.
  - Choisir la meilleure solution.

### Scénario 1 :

Une jeune mère accompagnée de sa fille âgée de 2 ans, arrive à pied après une marche de 3 km au centre le plus proche de distribution d'une AMM. Elle entre dans la longue file en essayant de son mieux de calmer son enfant qui a faim et qui est fatiguée après cette longue marche. Lorsqu'elle arrive devant le distributeur communautaire de médicaments, l'enfant refuse de prendre le médicament en se débattant et en criant. Le distributeur communautaire de médicaments s'impatiente et lui demande de sortir de la file pour calmer l'enfant et de céder sa place au suivant.

La mère proteste, en disant qu'elle a attendu longtemps dans la file et demande au distributeur communautaire de médicaments de lui remettre le comprimé pour qu'elle le donne elle-même à son enfant.

**Compétences :** gestion des conflits, communication, empathie, négociations

- *Invitez un volontaire à jouer le rôle de Konjo, la jeune maman et un autre, celui d'Abel, le distributeur communautaire de médicaments de service.*

## SCÈNE

Acteurs	Dialogue
Konjo	Ça fait deux heures que je fais la queue. S'il vous plaît, donnez-moi le médicament pour que je puisse le donner à ma fille une fois que nous serons rentrées à la maison et qu'elle se calmera.
Abel	Non, malheureusement, je ne peux pas vous remettre le médicament pour que vous le lui donniez à la maison, car, compte tenu de ma formation, je suis tenu d'administrer le médicament moi-même.
Konjo	Vous pouvez sûrement faire une exception. Je sais comment nourrir mon enfant.
Abel	Oui, je suis sûr que vous savez très bien nourrir votre enfant. Cependant, je dois suivre des instructions particulières pour m'assurer que votre enfant est traitée en toute sécurité.
Konjo	<i>*En insistant*</i> Juste remettez-le-moi et je le lui donnerai une fois rentrée !
Abel	<i>*En essayant de la raisonner*</i> Si je vous remets ce comprimé, je serais obligé de faire de même pour les autres. Je ne pourrais donc pas inscrire dans mes documents toutes les personnes qui ont reçu le médicament. Ce sont les règles ! S'il vous plaît, sortez de la file et attendez ou revenez demain.
Konjo	Je ne peux pas attendre davantage. Je dois rentrer faire le ménage et préparer à manger ! Sinon, mon mari sera très fâché.

- *Mettez fin à la scène et invitez les distributeurs communautaires de médicaments à définir le problème.*
- *Utilisez les indices suivants pour générer une discussion sur le scénario en question. Inscrivez les points de discussion importants sur un tableau à feuilles mobiles. Vous pouvez demander à un volontaire de les noter ou vous pouvez le faire vous-même pendant que vous animez les discussions.*

### Étape 1 : Définir le problème

Premièrement, vous devez tenir compte des participants et des enjeux. À l'aide des indices suivants (**Expliquez, Demandez et Insistez**), incitez le groupe à discuter.

- **Expliquez** : Chaque personnage a ses propres intérêts et des priorités différentes qui entrent en conflit les uns avec les autres. C'est le rôle du distributeur communautaire de médicaments de résoudre les points de discorde tout en préservant une distribution sûre des médicaments.

- **Demandez** : Quels sont les enjeux de chacun des personnages ? Comment est-ce que les intérêts et les préoccupations de chacun d'entre eux peuvent mettre en péril la sécurité d'une distribution des médicaments ?

**Exemple** : Abel pourrait se dire : « Mon superviseur sera très fâché. » ou « Quelles seraient les conséquences de remettre les médicaments à d'autres mères dans des situations semblables ? »

Konjo pourrait se dire : « Si je ne rentre pas bientôt, mon mari pourrait se fâcher. » ou « J'ai fait tout ce chemin ! Je ne peux pas rentrer les mains vides ni accepter que mon enfant ne reçoive pas le médicament. »

**CONSEIL** : Vous pouvez laisser les participants travailler en groupes de deux ou plus pour encourager une plus forte participation. Dans ce cas, donnez à chaque groupe un tableau à feuilles mobiles et des marqueurs pour pouvoir y noter les principaux points qui découlent des discussions. Entre-temps, passez d'un groupe à l'autre et encouragez la participation. Une fois l'étape de **définition du problème** terminée, vous pourrez demander aux participants d'un ou de deux groupes de présenter leurs discussions devant le grand groupe.

- **Insistez** : Pour Abel, les enjeux sont son devoir professionnel de distribuer les médicaments en toute sécurité, sa réputation de défenseur de la santé de sa communauté et son gagne-pain.

**Exemple** : Pour Konjo, il s'agit du bien-être de son enfant, de ses obligations familiales et de sa réputation dans la communauté (le refus de l'enfant de prendre le médicament pourrait être interprété comme l'incapacité de la mère à exercer son autorité).

- **Demandez** : Qui d'autre est engagé dans la prise de décisions de chacun des personnages ou l'influence ?
- **Insistez** : Le superviseur d'Abel, l'ITI, la famille de Konjo, les membres de la communauté sont autant de personnes qui peuvent exercer leur influence sur les décisions prises. Il est important d'insister sur le fait qu'en fin de compte la décision finale doit être celle d'assurer une distribution de médicaments en toute sécurité.
- **Demandez** : Quelles sont les priorités qui passent en premier dans ce scénario ?
- **Insistez** : Bien qu'il y ait plusieurs problèmes dont il faut tenir compte, notamment une couverture médicamenteuse élevée, des allégeances et la sécurité d'emploi, c'est l'administration sans danger des médicaments qui est prioritaire. Il est acceptable de réaliser une plus faible couverture médicamenteuse dans le but de préserver la santé des membres de la communauté pendant une AMM.

## Étape 2 : Déterminer la meilleure ligne de conduite

- *Maintenant que le groupe a discuté du sujet à débattre, il faut **déterminer la meilleure ligne de conduite à adopter** dans le cadre de ce scénario.*
- *L'animateur peut recourir aux options suivantes pour aider les distributeurs communautaires à peser les conséquences (bénéfiques ou néfastes) de chacune des façons de procéder. Pour des options qui ne sont pas inscrites sur cette liste, utilisez le même cadre pour déterminer une façon idéale de procéder, en accord avec les nouvelles lignes directrices relatives à la sécurité.*

### OPTIONS

- |    |  |
|----|--|
| 1. | Réprimander la femme pour ne pas respecter les règles et lui demander de s'en aller, en lui faisant comprendre que d'autres personnes attendent leur traitement. |
| 2. | Permettre à la femme de donner à l'enfant quelques gouttes de médicament pour l'encourager à boire toute la solution.  |
| 3. | Rassurer la femme en lui disant que son enfant pourra recevoir le médicament à une date ultérieure.  |
| 4. | Remettre le médicament à la femme en lui donnant des instructions précises sur la façon de l'administrer à son enfant dès qu'elle rentre chez elle.              |
| 5. | Demander à un autre distributeur communautaire de médicaments présent sur les lieux d'aider la femme et l'enfant.  |

- **1. Insistez :** Dans des situations frustrantes comme celle-ci, il pourrait être tentant de réagir de la sorte, mais qui pourrait tirer profit de cette façon de procéder ? Qui pourrait en subir les inconvénients ? Personne ne peut tirer profit d'une telle conduite. Si on jette de l'huile sur le feu, on risque d'empêcher la mère et l'enfant de participer à des AMM à l'avenir. Le distributeur communautaire de médicaments semble se plier aux lignes directrices sur la sécurité, mais, ce faisant, il fait du tort à la mère.
- **2. Insistez :** Cette option est en accord avec les lignes directrices sur la sécurité. Elle favorise la coopération avec la mère en vue d'assurer une administration sans danger du médicament et réduit les préjudices, tout en étant avantageuse pour la mère, l'enfant et le distributeur communautaire.
- **3. Insistez :** Cette option est également en accord avec les lignes directrices sur la sécurité. On rassure la mère sur le fait qu'il existe d'autres possibilités de fournir le même service à un autre moment. Cette option permet de tirer un maximum de profit de la situation tout en réduisant au minimum les inconvénients.
- **4. Insistez :** Cette option n'est pas en accord avec les lignes directrices sur la sécurité. Afin de garantir la sécurité des patients, l'administration doit se faire sur les lieux de l'AMM, sous la supervision d'une personne dûment formée.

- **5. Insistez :** Demander l'aide d'un autre distributeur communautaire de médicaments dûment formé pourrait être une option valable, mais il faut assurer une bonne coordination et une bonne communication entre ces personnes pour éviter toute confusion dans le traçage de la couverture et pour préserver la sécurité.

### Étape 3 : Prendre la mesure qui convient

- *Quelle que soit la mesure prise, il faut choisir celle qui permet de réduire au minimum tout préjudice et de préserver la sécurité de l'administration des médicaments pendant une AMM.*

**Demandez :** Quelle mesure devrait-on prendre ?

**Insistez :** La mesure à prendre dans cette situation est d'administrer en toute sécurité Zithromax© à cette fillette tout en répondant aux besoins de la mère et de l'enfant.

**Demandez :** Quelles sont les démarches qui permettraient de prendre cette mesure ?

**Insistez :** Voici les démarches à entreprendre pour pouvoir prendre cette mesure :

- Souhaiter la bienvenue à la mère et lui expliquer comment il faut administrer le médicament.
- Penser à utiliser une chaînette ou un objet coloré pour distraire la fillette. Si elle pleure, c'est qu'elle a probablement peur des injections ou des vaccins.
- Renforcer ces trois messages à transmettre à la mère : comment préparer la fillette à l'approche du distributeur ; comment la tenir pendant l'administration du médicament et comment la calmer par la suite. Une mère bien informée sera une mère prête à coopérer, qui fera tout son possible pour que son enfant reçoive le médicament.

### **Renforcez les messages clés qui suivent :**

- Admettre qu'il existe un conflit et tenir compte des influences discordantes.
- Essayer de répondre aux besoins de la femme et de l'enfant tout en préservant la sécurité.
- Une diminution de la couverture médicamenteuse est acceptable.
- Si toutes les options échouent, demander de l'aide au superviseur de service.

## Section 2

- Expliquez aux participants qu'ils joueront dans des scénarios qui les aideront à comprendre les dilemmes qui peuvent se présenter à eux pendant une campagne d'AMM.

**N'oubliez pas :** Ces scénarios visent à améliorer l'apprentissage participatif des distributeurs communautaires de médicaments. Ils ne doivent pas être présentés sous la forme d'un cours magistral ou d'un atelier classique.

- Invitez l'un des participants du groupe à lire le scénario à haute voix. Les distributeurs communautaires de médicaments doivent suivre en lisant le texte dans leur manuel. Donnez aux participants le temps de faire des observations.
- Le scénario suivant aidera les distributeurs communautaires de médicaments à :
  - Communiquer efficacement les lignes directrices sur une administration sûre des médicaments.
  - Discerner les obligations complexes.
  - Déterminer quelle est la meilleure solution.
  - Explorer les solutions de rechange.

### Scénario 2 :

Au cours d'une AMM, le chef du village s'approche du distributeur communautaire de médicaments. Il aperçoit le grand nombre de boîtes de comprimés et lui demande en privé de lui remettre trois doses qu'il voudrait emporter pour les donner à ses enfants. Il estime qu'il y a suffisamment de médicaments, et donc trois pilules ne manqueront à personne.

**Compétences : communication, leadership, prise de décisions**

- Invitez un participant à jouer le rôle de David, le distributeur communautaire de médicaments de service, et un autre à jouer celui de Stephen, le chef du village.

### SCÈNE

Acteurs	Dialogue
Stephen	David, comment vas-tu ? J'ai besoin de ton aide. J'ai trois petits garçons à la maison qui n'ont pas encore reçu leur médicament. Donne-moi donc trois comprimés pour eux, veux-tu ?

David	En connaissant le rôle joué par le chef au sein de la communauté, David réfléchit à la réponse qu'il pourrait lui donner. Après une longue pause, il secoue la tête pour indiquer qu'il ne peut lui donner ces comprimés.
Stephen	Au lieu de se disputer avec David, Stephen demande à parler à son superviseur.
David	Mon superviseur ne sera pas d'accord non plus. Nous voulons que notre communauté soit protégée contre la maladie, mais, pour ce faire, nous devons tous nous assurer que seul un personnel dûment formé administre les médicaments. Pourquoi ne pas amener vos enfants demain ? Je vais m'assurer qu'ils recevront leurs doses.
Stephen	Très mécontent, Stephen part chercher le superviseur.
David	David fait signe à Stephen d'attendre.

- *Mettez fin à la scène et invitez les distributeurs communautaires à **définir le problème**.*
- *Utilisez les indices suivants pour générer une discussion sur le scénario en question. Inscrivez les points de discussion importants sur un tableau à feuilles mobiles. Vous pouvez demander à un volontaire de les noter ou vous pouvez le faire vous-même pendant que vous animez les discussions.*

### Étape 1 : Définir le problème

Premièrement, vous devez tenir compte des participants et des enjeux. À l'aide des indices suivants (**Expliquez, Demandez et Insistez**), incitez le groupe à discuter.

- **Expliquez** : Des occasions de détournement des médicaments destinés aux AMM peuvent se présenter puisque les distributeurs communautaires de médicaments sont des membres de ces communautés qui ont établi des relations avec les autres et qui ont des obligations de fidélité envers certains d'entre eux.

**Demandez** : En quoi la relation de David avec le chef du village affecte-t-elle sa décision dans ces circonstances ?

**Insistez** : Bien que la responsabilité immédiate de David soit de distribuer des médicaments en toute sécurité, après l'AMM, il restera un membre de cette communauté. En cherchant une solution, il ne faut pas oublier qu'il doit aussi préserver sa réputation et réduire les conséquences non voulues de la décision qu'il aura prise.

**Demandez** : Qu'arriverait-il si David décidait de glisser trois comprimés au chef de la communauté ? Est-ce que cela changerait vraiment la donne ? Quels sont les enjeux moraux ici ?

**Insistez** : Si David glissait trois comprimés au chef du village, grâce à ce geste, il pourrait accroître la couverture médicamenteuse ; cependant, il n'aurait aucun moyen

de vérifier que les médicaments ont été administrés de manière sûre. Étant donné ces circonstances, le distributeur communautaire devrait proposer au chef du village d'amener ses enfants à une date ultérieure.

**Demandez :** De quelle façon le rôle de leader de David est montré dans ce scénario ?

**Insistez :** David a bien communiqué ses responsabilités ainsi que celles des autres distributeurs communautaires de médicaments. Il s'est déclaré responsable de la sécurité de tous, tout en évitant de frustrer le chef de la communauté.

## Étape 2 : Déterminer la meilleure ligne de conduite

- *Maintenant que le groupe a discuté du sujet à débattre, il faut **déterminer la meilleure ligne de conduite** à adopter dans le cadre de ce scénario.*
- *L'animateur peut recourir aux options suivantes pour aider les distributeurs communautaires de médicaments à peser les conséquences (bénéfiques ou néfastes) de chacune des façons de procéder. Pour des options qui ne sont pas inscrites sur cette liste, utilisez le même cadre pour déterminer une façon idéale de procéder, en accord avec les nouvelles lignes directrices relatives à la sécurité.*

### OPTIONS

1. Le distributeur communautaire communique clairement son rôle au chef du village tout en préservant les priorités de la communauté.
2. Permettre au chef du village de parler au superviseur.
3. Demander de l'aide à un collègue distributeur.
4. Accepter de glisser trois comprimés au chef du village.

**1. Insistez :** Cette option résume la réponse idéale dans des situations de ce genre. En tant que distributeur communautaire de médicaments, les membres de votre communauté s'attendent à ce que vous assuriez une administration sûre de Zithromax© dans le cadre de cette AMM et à exécuter vos tâches de façon responsable, autant d'exemples de qualités d'un leader.

**2. Insistez :** Il s'agit d'une option de compromis dans une situation très difficile. Idéalement, il faudrait faire appel au superviseur de service. Toutefois, il ne faut pas oublier qu'il est important que le distributeur communautaire prenne la meilleure décision par lui-même tout en maintenant l'innocuité du médicament.

**3. Insistez :** Passer la responsabilité à un autre distributeur ne ferait que compliquer la situation. Il vaudrait mieux que le distributeur de service prenne en charge le cas en communiquant clairement les rôles et les responsabilités des distributeurs communautaires de médicaments tout en assurant une administration en toute sécurité.

**4. Insistez :** Cette option va à l'encontre du but primordial qui est de maintenir une administration sûre des médicaments. Un distributeur communautaire ne devrait jamais remettre des médicaments à quelqu'un qui ne fait pas partie de l'équipe chargée de l'AMM. Il doit s'assurer que lors d'une AMM seuls des distributeurs dûment formés administrent le médicament aux personnes auxquelles il est destiné.

### Étape 3 : Prendre la mesure qui convient

➤ *Quelle que soit la mesure qu'on voudrait prendre, il faudrait choisir celle qui permet de réduire au minimum tout préjudice et de préserver une administration sûre des médicaments pendant une AMM.*

**Demandez :** Quelle mesure devrait-on prendre ?

**Insistez :**

- Le distributeur communautaire devrait insister sur le fait que le nombre de médicaments dont on dispose correspond exactement au nombre de personnes qui doivent les recevoir. S'il manque des comprimés, tous les enfants ne pourront pas recevoir leur dose.
- Il devrait également informer le chef du village que seuls les distributeurs communautaires ont reçu la formation nécessaire pour administrer des médicaments à des enfants.
- Cependant, le distributeur communautaire devrait utiliser un langage de communication clair et éviter de frustrer le chef du village.
- Il devrait prendre en main les intérêts de la communauté et la responsabilité du travail que lui confère son titre.
- Le distributeur communautaire devrait décider s'il est plus important d'administrer des doses ou de proposer au chef du village d'amener ses enfants sur les lieux à une date ultérieure.

**Demandez :** Quelles sont les démarches qui permettraient de prendre cette mesure ?

**Insistez :** Voici les démarches à entreprendre pour pouvoir prendre cette mesure :

- Organiser l'endroit où l'AMM aura lieu. Préparer les bénévoles en vue de réduire la confusion et d'assurer une AMM qui se déroule sans accroc.
- Observer directement tous les traitements par Zithromax®.
- Repeindre les supports d'affichage de la posologie ou en faire des nouveaux pour indiquer la disponibilité de doses de 16, 19 et 25 ml de poudre pour suspension orale.
- Obtenir l'appui du superviseur de service.

***Renforcez les messages clés qui suivent :***

- Observer directement tous les traitements par Zithromax©.
- Proposer une date ultérieure à laquelle le chef du village pourrait amener ses enfants à l'AMM.
- Une diminution de la couverture médicamenteuse est acceptable.
- Si toutes les options échouent, demander de l'aide au superviseur de service.

## Section 3

- Expliquez aux participants qu'ils joueront dans des scénarios qui les aideront à comprendre les dilemmes qui peuvent se présenter à eux pendant une campagne d'AMM.

**N'oubliez pas :** Ces scénarios visent à améliorer l'apprentissage participatif des distributeurs communautaires de médicaments. Ils ne doivent pas être présentés sous la forme d'un cours magistral ou d'un atelier classique.

- Invitez l'un des participants du groupe à lire le scénario à haute voix. Les distributeurs communautaires doivent suivre en lisant le texte dans leur manuel. Donnez aux participants le temps de faire des observations.
- Le scénario suivant aidera les distributeurs communautaires à :
  - Communiquer efficacement le défi que représente l'innocuité des médicaments.
  - Promouvoir la résilience dans des situations tendues.
  - Déterminer quelle est la meilleure solution
  - Explorer des solutions de rechange.

### Scénario 3 :

Un distributeur communautaire de médicaments est réprimandé par son superviseur pour n'avoir pas atteint une couverture médicamenteuse suffisamment élevée, particulièrement chez les jeunes enfants, alors qu'il ne fait que « suivre les nouvelles lignes directrices », selon lesquelles il ne faut pas forcer un enfant à prendre un médicament contre son gré.

**Compétences : résilience, capacité d'agir, communication, négociations**

- Invitez une participante à jouer le rôle de Juliette, la superviseuse, et un participant, celui d'Ahmed, le distributeur communautaire de médicaments qui se fait réprimander.

### SCÈNE

Acteurs	Dialogue
Juliette	Visiblement frustrée, elle entre dans la pièce où Ahmed remplit des papiers. « Nous n'avons pas atteint notre cible cette fois-ci ! Que se passe-t-il ? »

Ahmed	Je ne sais pas trop. Depuis que nous suivons les nouvelles lignes directrices, les chiffres sont les mêmes ou ont baissé alors que la population s'est accrue.
Juliette	Cela veut dire que nous devrions baisser nos cibles ? Nous devons quand même envoyer nos rapports et tu sais bien que nous devons atteindre nos cibles.
Ahmed	Mais je fais de mon mieux.
Juliette	Peut-être qu'il faudrait que tu en fasses plus. Nos emplois en dépendent.
Ahmed	Mais Juliette, selon l'ITI nous ne serons pas pénalisés si notre couverture est plus faible que d'habitude.
Juliette	As-tu oublié qui est le patron ici ?

- *Mettez fin à la scène et invitez les distributeurs communautaires à **définir le problème**.*
- *Utilisez les indices suivants pour générer une discussion sur le scénario en question. Inscrivez les points de discussion importants sur un tableau à feuilles mobiles. Vous pouvez demander à un volontaire de les noter ou vous pouvez le faire vous-même pendant que vous animez les discussions.*

### Étape 1 : Définir le problème

Premièrement, vous devez tenir compte des participants et des enjeux. À l'aide des indices suivants (**Expliquez, Demandez et Insistez**), incitez le groupe à discuter.

- **Expliquez** : Dans ce scénario, on présente un conflit interne entre plusieurs intervenants. Juliette a la responsabilité de diriger les activités des distributeurs communautaires de médicaments tout en s'assurant que tout le travail administratif est également effectué. Son gagne-pain et sa réputation au sein de l'ITI sont en jeu. Pour Ahmed, c'est sa responsabilité envers la communauté, son gagne-pain et sa relation avec sa superviseuse qui sont en jeu.

**Demandez** : Quelles sont les préoccupations de Juliette ? Quelles sont les préoccupations d'Ahmed ?

**Insistez** : Alors que les deux personnes ont reçu une formation sur les nouvelles lignes directrices, il faut reconnaître que certaines attentes et pressions pour atteindre une couverture élevée peuvent encore subsister. Dans de tels cas, il faut reconnaître l'existence d'un conflit et négocier un compromis avec le superviseur.

**Exemple** : Juliette et Ahmed ont des visées contraires. D'une part, Juliette se soucie des répercussions d'une faible couverture sur ces compétences de superviseuse, d'autre part, Ahmed sait qu'une couverture légèrement plus faible est acceptable, mais ne veut pas se brouiller avec sa supérieure hiérarchique.

**CONSEIL :** Dans de telles situations, où la lutte pour le pouvoir et l'exercice de l'autorité peuvent influencer sur la prise de décisions, vous pourrez utiliser les méthodes ci-dessous pour désamorcer les conflits et négocier la meilleure solution tout en préservant la sécurité.

- Restez calme et écoutez pour entendre plutôt que pour réagir.
- Décelez les préoccupations de l'interlocuteur.
- Confirmez que vous avez entendu et compris les préoccupations.
- Suggérez des méthodes permettant d'améliorer la couverture médicamenteuse tout en assurant une administration sans danger (voir la liste des choses à faire et à ne pas faire ci-jointe).

**Demandez :** Est-ce qu'Ahmed devrait répondre en fonction de ses obligations envers sa superviseuse ou envers l'ITI ?

**Insistez :** Ahmed pourrait souligner le fait qu'une administration sans danger des médicaments est une composante essentielle des programmes de qualité. Il faudrait cependant veiller à ce qu'il ne frustre pas sa superviseuse ni qu'il ne mette en péril sa relation avec elle ou avec l'ITI.

**Demandez :** Comment les distributeurs communautaires de médicaments pourraient-ils consolider leur résilience ou leur capacité à agir lorsqu'ils se trouvent dans des situations semblables ?

**Insistez :** Vous devriez comprendre que des problèmes de ce genre surviennent parfois à cause du stress ou de l'épuisement provoqué par les pressions pour atteindre les cibles. Les distributeurs communautaires de médicaments doivent rester positifs et résoudre les différends de façon à ne pas créer des conflits.

## Étape 2 : Déterminer la meilleure ligne de conduite

- *Maintenant que le groupe a discuté du sujet à débattre, il faut déterminer la meilleure ligne de conduite à adopter dans le cadre de ce scénario.*
- *L'animateur peut recourir aux options suivantes pour aider les distributeurs communautaires de médicaments à peser les conséquences (bénéfiques ou néfastes) de chacune des façons de procéder. Pour des options qui ne sont pas inscrites sur cette liste, utilisez le même cadre pour déterminer une façon idéale de procéder, en accord avec les nouvelles lignes directrices relatives à la sécurité.*

## OPTIONS

1.	Exprimer poliment son désaccord avec la superviseuse.
2.	Dénoncer Juliette au représentant de l'ITI.
3.	Communiquer clairement les protocoles d'AMM à la superviseuse.
4.	Recommander d'autres moyens d'accroître la couverture médicamenteuse dans la communauté.

- 1. Insistez :** Cette option pourrait être valable, cependant elle pourrait avoir des conséquences imprévisibles ou causer des frictions dans les relations de travail du distributeur avec sa superviseuse.
- 2. Insistez :** Il ne faut pas recourir à cette option, car elle pourrait compliquer l'issue ou créer des conséquences imprévisibles qui pourraient nuire au déroulement d'une AMM.
- 3. Insistez :** Il s'agit de l'option idéale. Un distributeur communautaire bien informé et qui s'exprime bien démontre sa capacité d'agir tout en respectant les lignes directrices relatives à l'administration sûre des médicaments.
- 4. Insistez :** Il s'agit également d'une option idéale. En suggérant d'autres moyens d'accroître la couverture médicamenteuse (encourager les parents ou les tuteurs à calmer un enfant agité, irritable ou qui refuse de prendre Zithromax®, prendre rendez-vous à une date ultérieure pour répondre aux besoins d'une AMM, organiser des séances de promotion de la santé ou d'incitation à la formation pendant des activités communautaires), on montre qu'on comprend les préoccupations immédiates du superviseur tout en respectant la mission de l'ITI.

### Étape 3 : Prendre la mesure qui convient

**Demandez :** Quelle mesure devrait-on prendre ?

**Insistez :** La mesure souhaitable dans cette situation est de communiquer clairement à la superviseuse les protocoles visant l'innocuité des AMM et de suggérer d'autres moyens d'accroître la couverture médicamenteuse dans la communauté. Il faut éviter de défier la superviseuse, mais il ne faut pas non plus se laisser intimider par elle.

**Demandez :** Quelles sont les démarches qui permettraient de prendre cette mesure ?

**Insistez :** Voici les démarches à entreprendre pour pouvoir prendre cette mesure :

- Communiquer clairement à la superviseuse le protocole visant une administration sûre des médicaments et suggérer des méthodes d'accroître la couverture tout en préservant la sécurité de l'administration.
- Organiser l'endroit où l'AMM aura lieu. Préparer les bénévoles en vue de réduire la confusion et d'assurer le déroulement sans accroc de l'AMM.
- Observer directement les traitements avec Zithromax®.
- Offrir des solutions buvables à toute personne qui dit avoir du mal à avaler des comprimés.

***Renforcez les messages clés qui suivent :***

- Éviter de défier le superviseur.
- Communiquer clairement les protocoles relatifs à l'innocuité des médicaments.
- Une diminution de la couverture médicamenteuse est acceptable.
- Suggérer des moyens d'accroître la couverture tout en préservant l'innocuité des médicaments.

## Section 4

- Expliquez aux participants qu'ils joueront dans des scénarios qui les aideront à comprendre les dilemmes qui peuvent se présenter à eux pendant une campagne d'AMM.

**N'oubliez pas :** Ces scénarios visent à améliorer l'apprentissage participatif des distributeurs communautaires de médicaments. Ils ne doivent pas être présentés sous la forme d'un cours magistral ou d'un atelier classique.

- Invitez l'un des participants du groupe à lire le scénario à haute voix. Les distributeurs communautaires de médicaments doivent suivre en lisant le texte dans leur manuel. Donnez aux participants le temps de faire des observations.
- Le scénario suivant aidera les distributeurs communautaires à :
  - Prendre les décisions appropriées concernant le processus de l'AMM.
  - Respecter les lignes directrices relatives à l'innocuité des médicaments pendant une AMM.
  - Déterminer quelle est la meilleure solution.

### Scénario 4 :

Un homme et son enfant âgé de 5 ans s'approchent du distributeur communautaire de médicaments qui administre Zithromax® pour l'élimination du trachome. Ce dernier s'apprête à préparer une solution orale de Zithromax® pour la donner à l'enfant lorsqu'un autre distributeur déclare que « ce garçon est assez grand pour prendre un comprimé ». Le père de l'enfant intervient pour dire que son fils est un grand garçon et que les solutions orales sont réservées aux bébés et aux jeunes enfants.

**Compétences : prise de décisions, discernement, jugement**

- Invitez un participant à jouer le rôle de Yonas, le premier distributeur communautaire de médicaments de service, un deuxième à jouer le rôle d'Ahmed, le deuxième distributeur communautaire de médicaments de service, et un troisième, celui du père du garçon.

## SCÈNE

Acteurs	Dialogue
Yonas	Il crie : « Suivant ! »
Père	Il s'approche de Yonas avec son fils âgé de 5 ans à ses côtés. « Salut, patron ! »
Yonas	Il jette un coup d'œil à l'enfant et commence à préparer la solution orale de Zithromax©.
Père	Bonjour. Cette solution-là est-elle pour mon garçon ?
Yonas	Oui, Monsieur, elle est pour lui.
Ahmed	Ce garçon n'est-il pas trop grand pour une solution orale ?
Yonas	Non, il ne l'est pas. Puis, compte tenu des nouvelles lignes directrices, je préfère ne prendre aucun risque.
Ahmed	Cet enfant n'est plus un bébé et il est capable de croquer un comprimé. Pas besoin de préparer une solution.
Père	Je suis d'accord avec Ahmed, mon fils est assez grand.

- *Mettez fin à la scène et invitez les distributeurs communautaires de médicaments à **définir le problème**.*
- *Utilisez les indices suivants pour générer une discussion sur le scénario en question. Inscrivez les points de discussion importants sur un tableau à feuilles mobiles. Vous pouvez demander à un volontaire de les noter ou vous pouvez le faire vous-même pendant que vous animez les discussions.*

### Étape 1 : Définir le problème

Premièrement, vous devez tenir compte des participants et des enjeux. À l'aide des indices suivants (**Expliquez, Demandez et Insistez**), incitez le groupe à discuter.

- **Expliquez** : Dans ce scénario, le distributeur communautaire est confronté par son collègue devant le père de l'enfant. De ce fait, il se crée un conflit : d'une part, Yonas tient à respecter les lignes directrices et, d'autre part, il tient tête publiquement à son collègue et au père de l'enfant. À cause de cette situation conflictuelle, la peur de l'enfant face au traitement peut s'exacerber.

**Demandez** : Quels sont les enjeux moraux ici ?

**Insistez** : Bien que les deux distributeurs communautaires aient l'intention de donner au garçon le médicament qui lui convient, le désaccord sur le protocole d'une AMM peut créer des conditions propices à la confusion ou peut s'interpréter comme un manque de compétence du premier distributeur. Dans une telle situation, le distributeur communautaire :

1. Devrait éviter de contredire son collègue devant le père de l'enfant.
2. Pourrait administrer le médicament à une autre date.
3. Devrait rassurer le père de l'enfant en lui disant qu'une décision sera prise.

**Exemple :** Yonas pourrait se dire : « Pendant ma formation, on m'a enseigné qu'il faut donner une solution orale à tous les enfants de moins de 7 ans, sans égard à leur taille. De plus, je tiens à assurer une administration sans danger. »

Ahmed pourrait se dire : « Ce garçon est probablement assez grand pour manger tout seul. Il peut sans doute croquer un comprimé si on lui dit de le faire. »

**Demandez :** Où est le conflit ou comment sont-ils en conflit ?

**Insistez :** Le principe fondamental qui gouverne les tâches des distributeurs communautaires de médicaments est l'administration sûre des médicaments aux communautés qui participent aux AMM. Le raisonnement de Yonas et celui d'Ahmed sont aussi justes l'un que l'autre, cependant, dans cette situation, la solution serait de donner la priorité à l'administration sans danger des médicaments, sans discréditer indirectement le distributeur devant le public.

**Demandez :** Comment le distributeur communautaire de médicaments peut-il agir avec discernement lorsqu'il doit prendre des décisions sur le moment ?

**Insistez :** Dans des situations qui dictent une prise rapide de décisions, la probabilité de commettre des erreurs est très élevée. De ce fait, il est important de faire attention et de réagir plutôt que d'agir.

## Étape 2 : Déterminer la meilleure ligne de conduite

- *Maintenant que le groupe a discuté du sujet à débattre, il faut **déterminer la meilleure ligne de conduite** à adopter dans le cadre de ce scénario.*
- *L'animateur peut recourir aux options suivantes pour aider les distributeurs communautaires de médicaments à peser les conséquences (bénéfiques ou néfastes) de chacune des façons de procéder. Pour des options qui ne sont pas inscrites sur cette liste, utilisez le même cadre pour déterminer une façon idéale de procéder, en accord avec les nouvelles lignes directrices relatives à la sécurité.*

### OPTIONS

1.	Demander au collègue de se retirer pour discuter en privé du protocole d'administration.
2.	Ne pas administrer la dose.
3.	Demander au collègue de régler le problème sur place.
4.	Appeler le supérieur hiérarchique des distributeurs.

**1. Insistez :** Il s'agit d'une option acceptable, mais il ne faudrait pas interrompre le déroulement de l'AMM ou créer une autre occasion de générer un conflit entre les distributeurs.

**2. Insistez :** C'est également une option acceptable, qui concorde avec

l'administration sans danger de médicaments dans le cadre d'une AMM.

3. **Insistez** : Il faut surtout éviter toute discussion avec le collègue devant l'enfant et le père pour ne pas donner l'impression que les deux distributeurs se contredisent l'un l'autre.
4. **Insistez** : C'est une option valable dans des situations très difficiles, où la décision idéale ne peut se prendre sans l'intervention du supérieur hiérarchique. Cependant, il ne faut pas oublier que le distributeur communautaire de service doit décider par lui-même quelle est la meilleure solution tout en maintenant l'innocuité du médicament.

### Étape 3 : Prendre la mesure qui convient

- *Quelle que soit la mesure qu'on voudrait prendre, il faudrait choisir celle qui permet de réduire au minimum tout préjudice et de préserver une administration sans danger des médicaments pendant une AMM.*

**Demandez** : Quelle est la mesure souhaitable ?

**Insistez** : Voici les mesures souhaitables qu'on pourrait prendre :

- Ne pas administrer la dose et éviter toute discussion avec le collègue devant le père de l'enfant pour ne pas lui donner l'impression que les collègues de travail se contredisent l'un l'autre.
- Demander au collègue de se retirer pour discuter du protocole d'administration une fois qu'on a fini de répondre aux besoins des patients.
- Rassurer le père de l'enfant en lui disant qu'une décision sera prise à l'égard de son fils.
- Le supérieur hiérarchique a une bonne expérience et peut aider le distributeur communautaire à prendre une décision dans un cas semblable.

**Demandez** : Quelles sont les démarches qui permettraient de prendre cette mesure ?

**Insistez** : Voici les démarches à entreprendre pour pouvoir prendre cette mesure :

- Repeindre les supports d'affichage de la posologie ou en faire des nouveaux pour indiquer la disponibilité de doses de 16, 19 et 25 ml de poudre pour suspension orale.
- Organiser l'endroit où l'AMM aura lieu. Préparer les bénévoles en vue de réduire la confusion et d'assurer le déroulement sans accroc de l'AMM.
- Observer directement tous les traitements par Zithromax®.
- Offrir des solutions buvables à toute personne qui dit avoir du mal à avaler des comprimés.
- Demander de l'aide au supérieur hiérarchique de service.

***Renforcez les messages clés qui suivent :***

- Éviter toute discussion en contradiction avec les collègues au cours du déroulement de l'AMM.
- Rassurer le père en lui disant qu'une décision sera prise à l'égard de son fils.
- Il est acceptable de diminuer la couverture médicamenteuse.
- Lorsque toutes les options échouent, demander l'aide du superviseur de service.

## RÉSUMÉ DES COMPÉTENCES

### Scénario 1 :

Une jeune mère accompagnée de sa fillette âgée de 2 ans arrive à pied après une marche de 3 km au centre le plus proche de distribution d'une AMM. Elle entre dans la longue file en essayant de son mieux de calmer son enfant qui a faim et qui est fatiguée après cette longue marche. Lorsqu'elle arrive devant le distributeur communautaire de médicaments, l'enfant refuse de prendre le médicament en se débattant et en criant. Le distributeur communautaire de médicaments s'impatiente et lui demande de sortir de la file pour calmer l'enfant et de céder sa place au suivant. La mère proteste, en disant qu'elle a attendu longtemps dans la file et demande au distributeur communautaire de médicaments de lui remettre le comprimé pour qu'elle le donne elle-même à son enfant.

### Compétences : gestion des conflits, communication, négociations

Le scénario ci-dessus illustre l'un des problèmes que rencontrent souvent les distributeurs communautaires de médicaments et les mères qui doivent faire soigner leur enfant dans des structures sanitaires ayant des ressources limitées et où le personnel a une charge de travail accrue et manque de temps.

Pour pallier le problème :

#### 1. Mesures que devraient prendre les superviseurs :

- Enseigner aux distributeurs communautaires de médicaments les bonnes pratiques d'accueil des patients.
- Demander qu'on augmente le nombre de distributeurs pour réduire la charge de travail de chacun d'entre eux.
- Se poser en médiateur en cas de conflit entre la mère et le distributeur communautaire.

#### 2. Responsabilités des distributeurs communautaires de médicaments :

- Profiter des réunions communautaires pour renforcer les messages relatifs à l'innocuité des médicaments avant les dates des administrations.
- Souhaiter la bienvenue à la mère et lui expliquer comment il faut prendre les médicaments.
- Penser à utiliser une chaînette ou un objet coloré pour distraire les enfants. S'ils pleurent, c'est qu'ils ont probablement peur des injections ou des vaccins.

#### 3. Les mères :

- En général, les mères sont contentes de recevoir des informations sur le bien-être de leurs enfants. Commencer par expliquer le protocole relatif à

l'innocuité des médicaments.

- Renforcer ces trois messages à transmettre à la mère : comment préparer la petite à l'approche du distributeur ; comment la tenir pendant l'administration du médicament ; et comment la calmer par la suite.
- Une mère bien informée sera une mère prête à coopérer, qui fera tout son possible pour que son enfant reçoive le médicament.

### **Scénario 2 :**

Au cours d'une AMM, le chef du village s'approche du distributeur communautaire de médicaments. Il aperçoit le grand nombre de boîtes de comprimés et lui demande de lui remettre trois doses qu'il voudrait emporter pour les donner à ses enfants. Il estime qu'il y a suffisamment de médicaments, et donc trois pilules ne manqueront à personne.

### **Compétences : communication, leadership**

Dans ce scénario, on montre que le devoir du distributeur communautaire de médicaments est de communiquer adéquatement et de comprendre quelles sont ses responsabilités :

- Le distributeur communautaire de médicaments devrait insister sur le fait que le nombre de médicaments dont on dispose correspond exactement au nombre de personnes qui doivent les recevoir. S'il manque des comprimés, tous les enfants ne pourront pas recevoir leur dose.
- Il devrait également informer le chef du village que seuls les distributeurs communautaires de médicaments ont reçu la formation nécessaire pour administrer des médicaments à des enfants.
- Cependant, le distributeur communautaire de médicaments devrait utiliser un langage de communication clair et éviter de frustrer le chef du village.
- Il devrait prendre en main les intérêts de la communauté et la responsabilité du travail que lui confère son titre.
- Le distributeur communautaire de médicaments devrait décider s'il est plus important d'administrer des doses ou de proposer au chef du village d'amener ses enfants sur les lieux à une date ultérieure.

### **Scénario 3 :**

Un distributeur communautaire de médicaments est réprimandé par son superviseur pour n'avoir pas atteint une couverture médicamenteuse suffisamment élevée, particulièrement chez les jeunes enfants, alors qu'il ne fait que « suivre les nouvelles lignes directrices », selon lesquelles il ne faut pas forcer un enfant à prendre un médicament contre son gré.

### **Compétences : résilience, capacité d'agir**

**Distributeurs communautaires de médicaments :**

Les distributeurs communautaires de médicaments ont une grande expérience et ils font partie intégrante du déroulement d'une AMM. Vous devrez renforcer l'importance de leurs principaux rôles.

- Tirer parti des principaux apprentissages tirés de formations antérieures sur la communication et le leadership.
- Reconnaître leur travail et louer leur travail lorsqu'ils le méritent.
- Faire valoir les nouvelles lignes directrices qui insistent sur le fait que l'innocuité et une couverture élevée font partie de programmes de qualité.

**Superviseur des distributeurs communautaires des médicaments :**

- Éviter de les réprimander et considérer la possibilité de reprendre la formation sur les nouvelles lignes directrices.
- Renforcer les messages clés et les compétences nécessaires pour traiter les enfants qui refusent de prendre des médicaments.
- Souligner la nécessité de faire participer les mères à l'administration des médicaments, car elles connaissent bien leurs enfants et sont capables de les calmer.

**Enfants d'âge scolaire :**

- Le refus de prendre un médicament pose moins de problèmes dans le cas des enfants d'âge scolaire et le risque d'étouffement est moindre que chez les enfants plus jeunes.
- En général, ils sont obéissants et arrêtent de résister si un membre influent de la famille est présent pendant l'administration. (Il peut s'agir du père ou d'une sœur ou d'un frère plus âgés.)
- Le distributeur communautaire devrait rassurer les enfants, mais ne pas les forcer à prendre des doses.

**Enfants encore nourris au sein :**

- Le distributeur communautaire devrait faire participer la mère à l'administration. Si l'enfant continue de pleurer, il devrait laisser du temps à la mère pour lui donner le sein et le bercer jusqu'au moment où il se calme et ne lui administrer le médicament qu'à ce moment-là.

**Scénario 4 :**

Un homme et son enfant âgé de 5 ans s'approchent du distributeur communautaire de médicaments qui administre Zithromax© pour l'élimination du trachome. Ce dernier s'apprête à préparer une solution orale de Zithromax© pour la donner à l'enfant lorsqu'un autre distributeur déclare que « ce garçon est assez grand pour prendre un comprimé ».

Le père de l'enfant intervient pour dire que son fils est un grand garçon et que les solutions orales sont réservées aux bébés et aux jeunes enfants.

**Compétences : prise de décisions, discernement, jugement**

Dans ce scénario, le distributeur communautaire est confronté par son collègue devant le père de l'enfant. De ce fait, il se crée un conflit : d'une part, Yonas tient à respecter les lignes directrices et, d'autre part, il tient tête publiquement à son collègue et au père de l'enfant. À cause de cette situation conflictuelle, la peur du traitement de l'enfant peut s'exacerber. Voici les décisions qu'on devrait considérer :

- L'attitude du collègue du distributeur laisse penser qu'il faudrait assurer une formation additionnelle sur les nouvelles lignes directrices.
- Ne pas administrer la dose et éviter d'argumenter contre le collègue devant le père pour ne pas lui donner l'impression que les deux distributeurs s'opposent l'un à l'autre.
- Demander à se retirer avec le collègue pour discuter du protocole une fois que les autres tâches auront été menées à terme.
- Rassurer le père en lui disant qu'une décision sera prise à l'égard de son enfant.
- Le superviseur a une bonne expérience et peut soutenir le distributeur dans la décision qu'il faudrait prendre dans un cas similaire.

## Manuel du participant

Les médicaments destinés au traitement de plusieurs maladies tropicales négligées (MTN) sont administrés aux communautés atteintes, habituellement une ou deux fois par année, lors de campagnes d'administration massive de médicaments (AMM). Ces maladies sont notamment le trachome, les helminthiases transmises par le sol, l'onchocercose, la schistosomiase et la filariose lymphatique. Pendant la dernière décennie, les programmes de lutte contre les MTN se sont appuyés sur les distributeurs communautaires de médicaments et sur les enseignants (particulièrement, dans le cas des helminthiases transmises par le sol et la schistosomiase) pour assurer les AMM.

Les médicaments utilisés dans le cadre des AMM sont sûrs. Il arrive cependant, quoique rarement, que des enfants s'étouffent en prenant ces médicaments ; certains en sont même morts, le plus souvent parce qu'on les a forcés à prendre un médicament – et en particulier, un comprimé – contre leur gré.

Ce manuel du participant est destiné aux distributeurs communautaires de médicaments, aux agents de vulgarisation sanitaire et aux agents de santé communautaire pour renforcer les pratiques sûres d'administration des médicaments dans le but d'éviter les décès par étouffement au cours d'une AMM. Le manuel contient quatre scénarios particuliers pour des jeux de rôles que les travailleurs de première ligne pourraient se voir obligés à adopter pendant une AMM, s'accompagnant des compétences ciblées par chacun des scénarios. Ces scénarios peuvent être adaptés, selon les besoins, au contexte local ou servir au développement des compétences. De plus, chaque scénario peut être utilisé seul ou il peut s'intégrer aux autres.

## Mode d'emploi du manuel

Ce manuel est divisé en quatre sections, chacune comportant un scénario, un jeu de rôles et des instructions étape par étape pour soutenir les activités entourant le jeu de rôles des distributeurs communautaires de médicaments. Chaque scénario comporte les étapes suivantes pour vous aider à l'interpréter :

### **Étape 1 : Définir le problème**

Dans cette section, on vous demandera de réfléchir au scénario pour voir les faits qui pourraient entrer en conflit avec une administration sûre des médicaments.

### **Étape 2 : Déterminer la meilleure ligne de conduite**

Une fois que vous aurez délibéré sur les problèmes présentés dans le scénario, il vous faudra trouver certaines solutions.

### **Étape 3 : Prendre la mesure qui convient**

Pour cette dernière étape, il vous faut considérer les démarches à entreprendre pour trouver la mesure souhaitable qui préservera la sécurité de l'administration du médicament tout en améliorant les compétences du distributeur communautaire.

## Section 1

### Scénario 1 :

Une jeune mère accompagnée de sa fillette âgée de 2 ans, arrive à pied après une marche de 3 km au centre le plus proche de distribution d'une AMM. Elle entre dans la longue file en essayant de son mieux de calmer son enfant qui a faim et qui est fatiguée après cette longue marche. Lorsqu'elle arrive devant le distributeur communautaire de médicaments, l'enfant refuse de prendre le médicament en se débattant et en criant. Le distributeur communautaire de médicaments s'impatiente et lui demande de sortir de la file pour calmer l'enfant et de céder sa place au suivant.

La mère proteste, en disant qu'elle a attendu longtemps dans la file et demande au distributeur communautaire de médicaments de lui remettre le comprimé pour qu'elle le donne elle-même à son enfant.

### SCÈNE

Acteurs	Dialogue
<b>Konjo</b>	Ça fait deux heures que je fais la queue. S'il vous plaît, donnez-moi le médicament pour que je puisse le donner à ma fille une fois que nous serons rentrées à la maison et qu'elle se calmera.
<b>Abel</b>	Non, malheureusement, je ne peux pas vous remettre le médicament pour que vous le lui donniez à la maison, car, compte tenu de ma formation, je suis tenu à administrer le médicament moi-même.
<b>Konjo</b>	Vous pouvez sûrement faire une exception. Je sais comment nourrir mon enfant.
<b>Abel</b>	Oui, je suis sûr que vous savez très bien nourrir votre enfant. Cependant, je dois suivre des instructions particulières pour m'assurer que votre enfant est traitée en toute sécurité.
<b>Konjo</b>	<i>*En insistant*</i> Juste remettez-le-moi et je le lui donnerai une fois rentrée !
<b>Abel</b>	<i>*En essayant de la raisonner*</i> Si je vous remets ce comprimé je serais obligé de faire de même pour les autres. Je ne pourrais donc pas inscrire dans mes documents toutes les personnes qui ont reçu le médicament. Ce sont les règles ! S'il vous plaît, sortez de la file et attendez ou revenez demain.
<b>Konjo</b>	Je ne peux pas attendre davantage. Je dois rentrer faire le ménage et préparer à manger ! Sinon, mon mari sera très fâché.

➤ *Fin de la scène. Définir le problème.*

## Étape 1 : Définir le problème

- *Il faut d'abord définir les enjeux pour chacun des personnages. À l'aide des questions suivantes qui vous serviront de guide, interprétez le scénario et **définissez le problème.***

Quels sont les enjeux pour chacun des personnages ? Comment les préoccupations et les intérêts de chacun d'entre eux peuvent-ils influencer sur une distribution sûre des médicaments ?

---

---

---

---

---

---

Qui d'autre est impliqué dans le problème ou influence la prise de décisions de chacun des personnages ?

---

---

---

---

---

---

Quelles sont les priorités qui priment dans ce scénario ?

---

---

---

---

---

---

## Étape 2 : Déterminer la meilleure ligne de conduite

Quelles sont les options qui mèneraient à la conduite ou à la solution la plus appropriée ?  
Vous pourrez travailler avec vos collègues à la recherche du choix le plus approprié.

---

---

---

---

---

## Étape 3 : Prendre la mesure qui convient

Quelle est la mesure la plus souhaitable ?

---

---

---

---

---

Quelles démarches faudrait-il entreprendre pour s'assurer de prendre la mesure souhaitable ?

---

---

---

---

---

***Messages clés :***

- Admettre qu'il existe un conflit et tenir compte des influences discordantes.
- Essayer de répondre aux besoins de la femme et de l'enfant tout en préservant la sécurité.
- Une diminution de la couverture médicamenteuse est acceptable.
- Si toutes les options échouent, demander de l'aide au superviseur de service.

## Section 2

### Scénario 2 :

Au cours d'une AMM, le chef du village s'approche du distributeur communautaire de médicaments. Il aperçoit le grand nombre de boîtes de comprimés et lui demande de lui remettre trois doses qu'il voudrait emporter pour les donner à ses enfants. Il estime qu'il y a suffisamment de médicaments, et donc trois pilules ne manqueront à personne.

**Compétences : communication, leadership, prise de décisions**

### SCÈNE

Acteurs	Dialogue
Stephen	David, comment vas-tu ? J'ai besoin de ton aide. J'ai trois petits garçons à la maison qui n'ont pas encore reçu leur médicament. Donne-moi donc trois comprimés pour eux, veux-tu ?
David	En connaissant le rôle joué par le chef au sein de la communauté, David réfléchit à la réponse qu'il pourrait lui donner. Après une longue pause, il secoue la tête pour indiquer qu'il ne peut lui donner ces comprimés.
Stephen	Au lieu de se disputer avec David, Stephen demande à parler à son superviseur.
David	Mon superviseur ne sera pas d'accord non plus. Nous voulons que notre communauté soit protégée contre la maladie, mais, pour ce faire, nous devons tous nous assurer que seul un personnel dûment formé administre les médicaments. Pourquoi ne pas emmener vos enfants demain ? Je vais m'assurer qu'ils recevront leurs doses.
Stephen	Très mécontent, Stephen part chercher le superviseur.
David	David fait signe à Stephen d'attendre.

➤ *Fin de la scène. Définir le problème.*

## Étape 1 : Définir le problème

- *Il faut d'abord définir les enjeux pour chacun des personnages. À l'aide des questions suivantes qui vous serviront de guide, interprétez le scénario et **définissez le problème**.*

En quoi la relation de David avec le chef du village pourrait-elle influencer sur la décision qu'il prendra dans cette situation ?

---

---

---

---

---

Si David glissait trois comprimés au chef du village, cela changerait-il vraiment la donne ? Quels sont les enjeux moraux ici ?

---

---

---

---

---

---

Comment le rôle de leader de David est-il illustré dans ce scénario ?

---

---

---

---

---

---

## Étape 2 : Déterminer la meilleure ligne de conduite

Quelles sont les options qui mèneraient à la conduite ou à la solution la plus appropriée ?  
Vous pourrez travailler avec vos collègues à la recherche du choix le plus approprié.

---

---

---

---

---

## Étape 3 : Prendre la mesure qui convient

Quelle est la mesure la plus souhaitable ?

---

---

---

---

---

Quelles démarches faudrait-il entreprendre pour s'assurer de prendre la mesure souhaitable ?

---

---

---

---

---

### ***Messages clés :***

- Observer directement tous les traitements par Zithromax®.
- Proposer une date ultérieure à laquelle le chef du village pourrait emmener ses enfants pour être traités.
- Une diminution de la couverture médicamenteuse est acceptable.
- Si toutes les options échouent, demander de l'aide au superviseur de service.

## Section 3

### Scénario 3 :

Un distributeur communautaire de médicaments est réprimandé par son superviseur pour n'avoir pas atteint une couverture médicamenteuse suffisamment élevée, particulièrement chez les jeunes enfants, alors qu'il ne fait que « suivre les nouvelles lignes directrices », selon lesquelles il ne faut pas forcer un enfant à prendre un médicament contre son gré.

### SCÈNE

Acteurs	Dialogue
Juliette	Visiblement frustrée, elle entre dans la pièce où Ahmed remplit des papiers. « Nous n'avons pas atteint notre cible cette fois-ci ! Que se passe-t-il ? »
Ahmed	Je ne sais pas trop. Depuis que nous suivons les nouvelles lignes directrices, les chiffres sont les mêmes ou ont baissé alors que la population s'est accrue.
Juliette	Cela veut dire que nous devrions baisser nos cibles ? Nous devons quand même envoyer nos rapports et tu sais bien que nous devons atteindre nos cibles.
Ahmed	Mais je fais de mon mieux.
Juliette	Peut-être qu'il faudrait que tu en fasses plus. Nos emplois en dépendent.
Ahmed	Mais Juliette, selon l'ITI nous ne serons pas pénalisés si notre couverture est plus faible que d'habitude.
Juliette	As-tu oublié qui est le patron ici ?

➤ *Fin de la scène. Définir le problème.*

### Étape 1 : Définir le problème

➤ *Il faut d'abord définir les enjeux pour chacun des personnages. À l'aide des questions suivantes qui vous serviront de guide, interprétez le scénario et **définissez le problème.***

Quelles sont les préoccupations de Juliette ? Quelles sont les préoccupations d'Ahmed ?

---



---



---



---



---



---

Est-ce qu'Ahmed devrait répondre en fonction de ses obligations envers sa superviseuse ou envers l'ITI ?

---

---

---

---

---

---

Comment les distributeurs communautaires de médicaments pourraient-ils consolider leur résilience ou leur capacité à agir lorsqu'ils se trouvent dans des situations semblables ?

---

---

---

---

---

---

### Étape 2 : Déterminer la meilleure ligne de conduite

Quelles sont les options qui mèneraient à la conduite ou à la solution la plus appropriée ? Vous pourrez travailler avec vos collègues à la recherche du choix le plus approprié.

---

---

---

---

---

---

### Étape 3 : Prendre la mesure qui convient

Quelle est la mesure la plus souhaitable ?

---

---

---

---

---

---

Quelles démarches faudrait-il entreprendre pour s'assurer de prendre la mesure souhaitable ?

---

---

---

---

---

***Messages clés :***

- Éviter de défier le superviseur.
- Communiquer clairement les protocoles relatifs à l'innocuité des médicaments.
- Une diminution de la couverture médicamenteuse est acceptable.
- Suggérer des moyens d'accroître la couverture tout en préservant l'innocuité des médicaments.

## Section 4

### Scénario 4 :

Un homme et son enfant âgé de 5 ans s'approchent du distributeur communautaire de médicaments qui administre Zithromax® pour l'élimination du trachome. Ce dernier s'apprête à préparer une solution orale de Zithromax® pour la donner à l'enfant lorsqu'un autre distributeur déclare que « ce garçon est assez grand pour prendre un comprimé ». Le père de l'enfant intervient pour dire que son fils est un grand garçon et que les solutions orales sont réservées aux bébés et aux jeunes enfants.

### SCÈNE

Acteurs	Dialogue
Yonas	Il crie : « Suivant ! »
Père	Il s'approche de Yonas avec son fils âgé de 5 ans à ses côtés. « Salut, patron ! »
Yonas	Il jette un coup d'œil à l'enfant et commence à préparer la solution orale de Zithromax®.
Père	Bonjour. Cette solution-là est-elle pour mon garçon ?
Yonas	Oui, Monsieur, elle est pour lui.
Ahmed	Ce garçon n'est-il pas trop grand pour une solution orale ?
Yonas	Non, il ne l'est pas. Puis, compte tenu des nouvelles lignes directrices, je préfère ne prendre aucun risque.
Ahmed	Cet enfant n'est plus un bébé et il est capable de croquer un comprimé. Pas besoin de préparer une solution.
Père	Je suis d'accord avec Ahmed, mon fils est assez grand.

➤ *Fin de la scène. Définir le problème.*

### Étape 1 : Définir le problème

➤ *Il faut d'abord définir les enjeux pour chacun des personnages. À l'aide des questions suivantes qui vous serviront de guide, interprétez le scénario et **définissez le problème.***

Quels sont les enjeux moraux ici ?

---



---



---

---

---

Où est le conflit ou comment les personnages sont-ils en conflit ?

---

---

---

---

---

---

Comment le distributeur communautaire de médicaments peut-il agir avec discernement lorsqu'il doit prendre des décisions sur le moment ?

### Étape 2 : Déterminer la meilleure ligne de conduite

Quelles sont les options qui mèneraient à la conduite ou à la solution la plus appropriée ?  
Vous pourrez travailler avec vos collègues à la recherche du choix le plus approprié.

---

---

---

---

---

### Étape 3 : Prendre la mesure qui convient

Quelle est la mesure la plus souhaitable ?

---

---

---

---

Quelles démarches faudrait-il entreprendre pour s'assurer de prendre la mesure souhaitable ?

---

---

---

---

#### ***Messages clés :***

- Éviter toute discussion en contradiction avec les collègues au cours du déroulement de l'AMM.
- Rassurer le père en lui disant qu'une décision sera prise à l'égard de son fils.
- Il est acceptable de diminuer la couverture médicamenteuse.
- Lorsque toutes les options échouent, demander l'aide du superviseur.

## Fiches des scénarios

### Scénario 1 :

Une jeune mère accompagnée de sa fillette âgée de 2 ans, arrive à pied après une marche de 3 km au centre le plus proche de distribution d'une AMM. Elle entre dans la longue file en essayant de son mieux de calmer son enfant qui a faim et qui est fatiguée après cette longue marche. Lorsqu'elle arrive devant le distributeur communautaire de médicaments, l'enfant refuse de prendre le médicament en se débattant et en criant. Le distributeur communautaire de médicaments s'impatiente et lui demande de sortir de la file pour calmer l'enfant et de céder sa place au suivant.

La mère proteste, en disant qu'elle a attendu longtemps dans la file et demande au distributeur communautaire de médicaments de lui remettre le comprimé pour qu'elle le donne elle-même à son enfant.

### Scénario 2 :

Au cours d'une AMM, le chef du village s'approche du distributeur communautaire de médicaments. Il aperçoit le grand nombre de boîtes de comprimés et lui demande de lui remettre trois doses qu'il voudrait emporter pour les donner à ses enfants. Il estime qu'il y a suffisamment de médicaments, et donc trois pilules ne manqueront à personne.

### Scénario 3 :

Un distributeur communautaire de médicaments est réprimandé par son superviseur pour n'avoir pas atteint une couverture médicamenteuse suffisamment élevée, particulièrement chez les jeunes enfants, alors qu'il ne fait que « suivre les nouvelles lignes directrices », selon lesquelles il ne faut pas forcer un enfant à prendre un médicament contre son gré.

**Scénario 4 :**

Un homme et son enfant âgé de 5 ans s'approchent du distributeur communautaire de médicaments qui administre Zithromax® pour l'élimination du trachome. Ce dernier s'apprête à préparer une solution orale de Zithromax® pour la donner à l'enfant lorsqu'un autre distributeur déclare que « ce garçon est assez grand pour prendre un comprimé ». Le père de l'enfant intervient pour dire que son fils est un grand garçon et que les solutions orales sont réservées aux bébés et aux jeunes enfants.

**OPS**



Organisation  
panaméricaine  
de la Santé



Organisation  
mondiale de la Santé  
BUREAU RÉGIONAL DES  
Amériques



9 789275 226292 >