

L'engagement digital:

Digital Engagement:

applications possibles aux fins de la communication pour le développement en lien avec la poliomyélite

Potential Applications for Polio C4D

20 AUGUST/AOÛT, 2020 | UNICEF



Content

- Introduction et objectifs
 - Participation communautaire numérique et possibilités aux fins de la communication pour le développement en lien avec la poliomyélite
 - Participation à la santé numérique
 - Observatoire de la demande de vaccination : corriger les fausses informations, susciter une demande
 - Retours d'expérience des pays : Philippines, Burkina Faso, Somalie, Pakistan
 - Questions-réponses
- Introduction and Objectives
 - Digital Community Engagement and potential for Polio C4D
 - Digital Health Engagement
 - Vaccination Demand Observatory: Addressing Misinformation, Building Demand
 - Country experiences: Philippines, Burkina Faso, Somalia, Pakistan
 - Q&A

Speakers



Ivan Amezcuita

C4D Specialist Polio
UNICEF HQ



Alex Muhereza

Statistics & Monitoring Specialist,
Digital Health
UNICEF HQ



Angus Thomson

Senior Social Scientist: Demand for
Immunization Health Section
UNICEF HQ



Kathleen Solis

C4D Specialist Polio
UNICEF Philippines



Annick Sidibe

Head of Communication Unit
EPI National Directorate
Ministry of Health Burkina Faso



Shah Jamal Akhlaque

C4D Chief
UNICEF Somalia



Arifa Sharmin

Communication Specialist (Media)
UNICEF Pakistan

Sondage / Poll :

Quels sont les outils d'engagement digital utilisés par votre bureau ?
(Sélectionnez toutes les propositions correspondantes)

- a. Notre bureau n'utilise actuellement aucun outil d'engagement digital. Je souhaiterais en savoir plus.
- b. RapidPro
- c. U-Report
- d. Sondages en ligne (GeoPoll, IPSOS ODK/Ona/Kobo)
- e. VIAMO
- f. MagicBox
- g. PowerBI
- h. Réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp, Twitter)
- i. Chatbots
- j. Internet des bons objets

Which Digital Engagement tools is your office using?
(Select all that apply)

- a. Our office is currently not using digital engagement tools. I would like to learn more.
- b. Rapid Pro
- c. U-Report
- d. On-line polling (GeoPoll, IPSOS ODK/Ona/Kobo)
- e. VIAMO
- f. MagicBox
- g. PowerBI
- h. Social media (Facebook, WhatsApp, Twitter)
- i. Chatbots
- j. Internet of Good Things

Sondage / Poll :

Quelle est la principale difficulté que vous rencontrez pour utiliser les outils d'engagement digital de manière stratégique ?

- a. Participation ou prise de décisions du gouvernement
- b. Partenariat avec des réseaux mobiles pour réduire les coûts
- c. Manque de ressources/de budget
- d. Ressources humaines/capacités locales
- e. Autres difficultés (précisez-les dans la boîte de dialogue !)

What is your biggest challenge in using in Digital Engagement tools strategically? (Select One)

- a. Government participation or decision making
- b. Partnership with mobile networks to reduce costs
- c. Lack of resources/budget
- d. Human Resources / local capacity
- e. Other challenges (write it in the Chat Box!)

*Participation communautaire
numérique : renforcer les stratégies
de C4D en lien avec la poliomyélite*

**Digital Community Engagement:
Strengthening Polio C4D Strategies**

Ivan Amezquita

C4D Specialist Polio



Introduction

- Le flux de communication pour le développement (C4D) et de communication stratégique évolue rapidement grâce à l'utilisation des technologies, des plateformes et des médias sociaux numériques.
- Les groupes vulnérables ont un accès limité aux médias numériques ; il convient d'y remédier pour améliorer l'engagement digital et ainsi compléter d'autres flux de communication et de mobilisation sociale.
- Des expériences importantes se déroulent sur le terrain, en particulier dans le cadre d'interventions en cas d'urgences, d'épidémies et de crises.
- Les récentes interventions de lutte contre la pandémie de COVID-19 soulignent l'importance d'investir dans des ressources d'engagement digital.
- L'Initiative mondiale pour l'éradication de la poliomyélite (IMEP) étudie des manières d'ajuster les stratégies de C4D pour soutenir les pays qui souhaitent renforcer leurs capacités en matière de participation communautaire numérique.
- The C4D and strategic communications workstream is rapidly evolving in the use of digital technology, platforms and social media spaces.
- Limited access of vulnerable groups to digital media must be addressed to manage digital engagement, as a complement to other communication and social mobilization workstreams.
- Important experiences are occurring in the field, especially in response to emergencies, disease outbreaks and crisis.
- The recent Covid-19 pandemic response highlights the importance of investing in digital engagement resources.
- GPEI is now looking at ways of adjusting C4D strategies to support countries interested in strengthening their capacities in digital community engagement.

**Fonctions et utilisations
possibles de la participation
communautaire numérique**
**Functions and Potential Uses
of Digital Community
Engagement**

Digital Engagement Core Functions

Research, Data,
Training

Public information
and promotion

Tracking and
addressing
misinformation

2-way
communication
and engagement

Recherche, données et gestion des formations / Research, Data and Training Management

Research, Data,
Training

Fonctions/Functions	Plateformes/outils Platforms/Tools
Polling and surveys	Rapid Pro U-Report GeoPoll IPSOS ODK/Ona/Kobo VIAMO online polling with social media platforms
Visualisation des données / Visualization of data	PowerBI
Apprentissage et formation / Learning and training	MagicBox

Avantages

- Évaluer rapidement les niveaux de connaissances et les attitudes
- Identifier les informations manquantes, la perception des risques et d'autres données sociales
- Permettre la prise de décisions programmatiques et en matière de communication
- Transmettre des informations cruciales sur la poliomyélite aux responsables communautaires (y compris les responsables religieux) et aux agents de santé

Benefits

- Quickly assess level of knowledge, attitude
- Identify information gaps, risk perception and other social data
- Enable programmatic and communication decision making
- Vital polio information to community leaders (including faith leaders) and health workers

Promouvoir et fournir des informations / Promoting & Providing Information

Page Internet et plateformes de médias sociaux de l'UNICEF / UNICEF web page & social media platforms

Promotion continue et actualisée de contenus propres à la poliomyélite portant sur la vaccination, la santé et d'autres services de base

Sustained and updated promotion of polio specific content in relation to immunization, health and other basic services.

Page Internet et plateformes de médias sociaux des gouvernements / Government web page & social media platforms

Sites officiels contenant des ressources de communication sur la santé répondant aux normes minimales, adaptées aux publics nationaux et infranationaux

Official sites with minimal standards of health communication resources adapted for national and subnational audiences

Pages Internet et plateformes de médias sociaux des partenaires / Partner web pages & social media platforms

Messages conformes et cohérents d'un partenaire à l'autre

Aligned and consistent messaging across partnerships

Suivre et corriger les fausses informations / Tracking and addressing misinformation

Fonctions/Functions	Plateformes/outils Platforms/Tools
<p>Suivi des fausses informations par les utilisateurs/ User driven misinformation tracking</p>	<p>U-report, call-centers, social media</p>
<p>Écoute des réseaux sociaux / Social media listening</p>	<p>Facebook, WhatsApp, Twitter, Chatbots</p>
<p>Sources fiables d'informations / Trusted sources of information</p>	<p>Internet of Good Things, Vaccine Safety Network, Google One Box</p>

Avantages

- Permettre aux agents de mobilisation sociale d'utiliser les plateformes de médias sociaux pour suivre et corriger les fausses informations.
- Suivre les rumeurs et les fausses informations liées à la poliomyélite au moyen des partenariats existants aux niveaux national ou infranational.
- Promouvoir des renvois vers des sources fiables d'informations sur la poliomyélite, et s'assurer que le discours reste cohérent d'un partenaire à l'autre

Benefits

- Enable social mobilizers to use social media platforms for tracking and addressing misinformation.
- Track polio related rumors and misinformation using existing partnerships at national or sub-national level.
- Promote referral to trusted sources of polio related information, and consistently align the narrative across partners

Communication bilatérale / Two-way communication

2-way
communication
and engagement

Fonctions/Functions	Plateformes/outils Platforms/Tools
Rapid Pro	A technology utilized by UNICEF COs through SMS mobile networks.
Chat bots	(Health Buddy, U-Report etc.) are interactive spaces for dialogue and engagement around specific content.
Social Media Platforms	Viber WhatsApp Facebook messenger/groups Telegram
Interactive Voice Response	VIAMO Echo Orange VoicePro

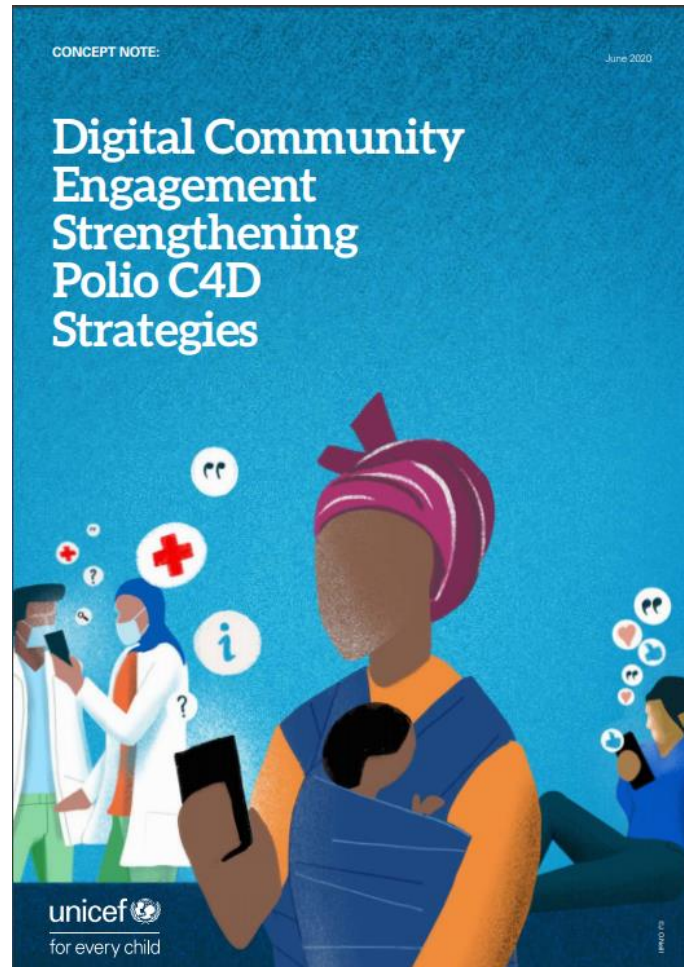
Avantages

- Communication bilatérale préétablie permettant de transmettre des informations fiables sur la poliomyélite par SMS aux travailleurs en première ligne et aux chefs religieux.
- Mobiliser des publics cibles variés, notamment les jeunes et les jeunes parents, pour favoriser la demande de vaccin contre la poliomyélite, répondre aux questions émergentes et suivre et corriger les idées fausses.
- Transmettre rapidement des informations exactes et répondre plus rapidement aux citoyens inquiets

Benefits

- Pre-settled two-way communication provides reliable polio information through SMS to FLW, religious leaders.
- Engage a variety of target audiences, including youth and young parents to generate demand for polio vaccine, answer emerging questions and track and address misconceptions
- Share timely and accurate information and speed up responses to concerned citizens.

Concept Note on Digital Community Engagement Available



INTRODUCTION

C4D teams at country and field level, regional teams and partner organization are making efforts to strengthen and upgrade their Digital Engagement capacities supporting the implementation of strategic communications plans, community engagement activities and coordination mechanisms. This concept note provides the GPEI with an overview of digital engagement platforms that might be considered by teams looking for opportunities to improve C4D work in a rapidly changing public health, information and media environment.

In particular, this concept note and annexes aim to:

1. outline DCE resources available across the GPEI programme and highlight their potential use.
2. show how these technologies and platforms are relevant to the GPEI objectives.
3. provide examples of how these platforms, knowledge and skills can be applied to the GPEI programme in the field through the use of country examples¹.

DIGITAL COMMUNICATION RESOURCES BY FUNCTION

Before developing a plan for digital engagement activities, country teams must first understand the context within which they are operating, which includes social, political and economic factors that often define access and digital use patterns by target audiences. The team can then map out the existing digital engagement ecosystem, as well as identify communities with limited access digital and media channels; as well as the dynamics where the 'real world' and the digital spaces intertwine. This includes identifying channels, resources and communication spaces with the capability to support public information and promotion, preparedness, response and recovery activities. Digital engagement plans will need to consider how they may be applied to support demand for essential immunization services, as well as emergency response to outbreaks or epidemics. As an organic part of social and behavior change communication work, digital engagement should align with evidence-based approaches, embracing the technological advantage based on social data and listening, addressing perceptions, social norms, behavioral barriers and enabling factors. Overall, digital engagement can be used for the following communication functions:

Gather and support social data use

polling and surveys (Rapid Pro, U-Report, GeoPol, IPSOS ODK/ Ona/Kobo, VIAMO, etc.) can be used to quickly assess knowledge, attitudes and behaviours of communities regarding polio. It can also be used to identify information gaps and gain a better understanding of risk perception and context. Data Visualization tools (Magicbox, Power BI) can help better present primary and secondary polio social data to enable evidence-based decision making by packaging feedback to allow real time monitoring to help teams and communities build engagement and sustain performance.

Public information and promotion of polio vaccination campaigns

Amplify consistent public health polio messages across UNICEF web pages and Social Media platforms, Government websites, mass media activations and mobile networks. Content can be adapted to national and subnational audiences and channels prioritized according to reach and need.

Dialogue and Engagement with prioritized groups

Digital community engagement platforms can be used to facilitate two-way communication and dialogue with prioritized groups (parents and caregivers, health practitioners, frontline workers, influencers) about immunization and polio. While dialogue and community engagement imply processes which are a goal by themselves (Rights based approach), digital engagement spaces can be part of social and behavior change programmes with the right data and framework. Rapid-pro platforms can be used to support and setup additional tools such as the Internet Of Good Things (IOGT), Chatbots, U-Report and Viamo. Selection of the appropriate platform will depend on the needs and capacity of the country.

¹ Developed with the collaboration of units and teams working on digital engagement across UNICEF and partners.

```
graph TD; A[Assess DCE landscape and context] --> B[Leverage DCE existing resources]; B --> C[Boost DCE Capacity & Quality]; C --> D[Integrate DCE to systems (i.e. FLW)]; D --> E[Feedback & Innovation]; E --> A;
```

[Click here to review the Concept Note for More Information](#)



Engagement à la santé digitale

Digital Health Engagement

Alex Muhereza

Statistics & Monitoring Specialist, Digital Health
UNICEF HQ

Engagement à la santé digitale / Digital Health Engagement

Major Bottlenecks

Digital Health Interventions

Technology and Tools

AVAILABILITY

Insufficient supply of commodities



Supply Chain Management

- Notify stock levels of commodities

Provider Mobile Reporting
RapidPro, Commcare Supply

QUALITY

Poor adherence to guidelines



Healthcare Provider Decision

- Provide prompts and alerts based according to protocols
- Provide checklist according to protocol
- Screen clients by risk or other health status

Provider Mobile/Tablet Application
CommCare

QUALITY

Inadequate supportive supervision



Healthcare Provider Communication

- Communication and performance feedback to healthcare provider(s)
- Communication from healthcare provider(s) to supervisor
- Peer group for healthcare providers

Provider Mobile Phone Communication and Supervision Application
RapidPro, CommCare

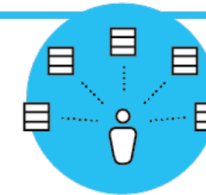
Major Bottlenecks

Digital Health Interventions

Technology and Tools

UTILIZATION

Low demand for services; Low adherence to treatments



Targeted Client Communication

- Transmit targeted health information to client(s) based on health status or demographics
- Transmit targeted alerts and reminders to client(s)

Client Mobile Phone Communication
RapidPro

ACCOUNTABILITY

Absence of community feedback mechanisms



Citizen Based Reporting

- Reporting of health system feedback by clients
- Reporting of public health events by client

Client Mobile Phone Communication
U-Report

INFORMATION

Lack of access to information; Insufficient utilization of data



Data Collection Management and Use

- Data storage and Aggregation
- Data synthesis and visualization

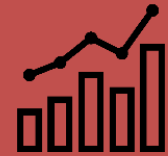
Integrated Health Management and Community Information Systems
DHIS2

Engagement à la santé digitale / Digital Health Engagement

Un système de santé **doté d'une composante numérique** permet aux pays **d'adopter** efficacement des solutions technologiques qui **ciblent en priorité** les familles les plus marginalisées et vulnérables à l'aide **d'informations sanitaires** et de **services de santé**, tout en **renforçant** les capacités des systèmes de santé à **collecter, analyser** et **exploiter** les données sanitaires pour **améliorer en en continu la portée et la qualité des services**.

A **digitally-enabled** health system where countries effectively **adopt** technology solutions that **prioritize reaching** the most marginalized and vulnerable families with **health information** and **services**, while **strengthening** the ability of health systems to **collect, analyze**, and **use** health data to continually **improve the reach** and **quality** of services.

Feuille de route pour la santé digitale / Digital Health Roadmap



Connaissances et sensibilisation du personnel de l'UNICEF concernant la santé numérique.

UNICEF staff knowledge and awareness of digital health

Coordination et collaboration multisectorielle améliorées, ressources opérationnelles et partenariats stratégiques en matière de santé numérique.

Enhanced coordination and multisectoral collaboration, operational resources and strategic partnerships in digital health

Gestion des connaissances, études de cas et plan opérationnel chiffré pour la santé numérique, incluant un inventaire des initiatives soutenues par l'UNICEF.

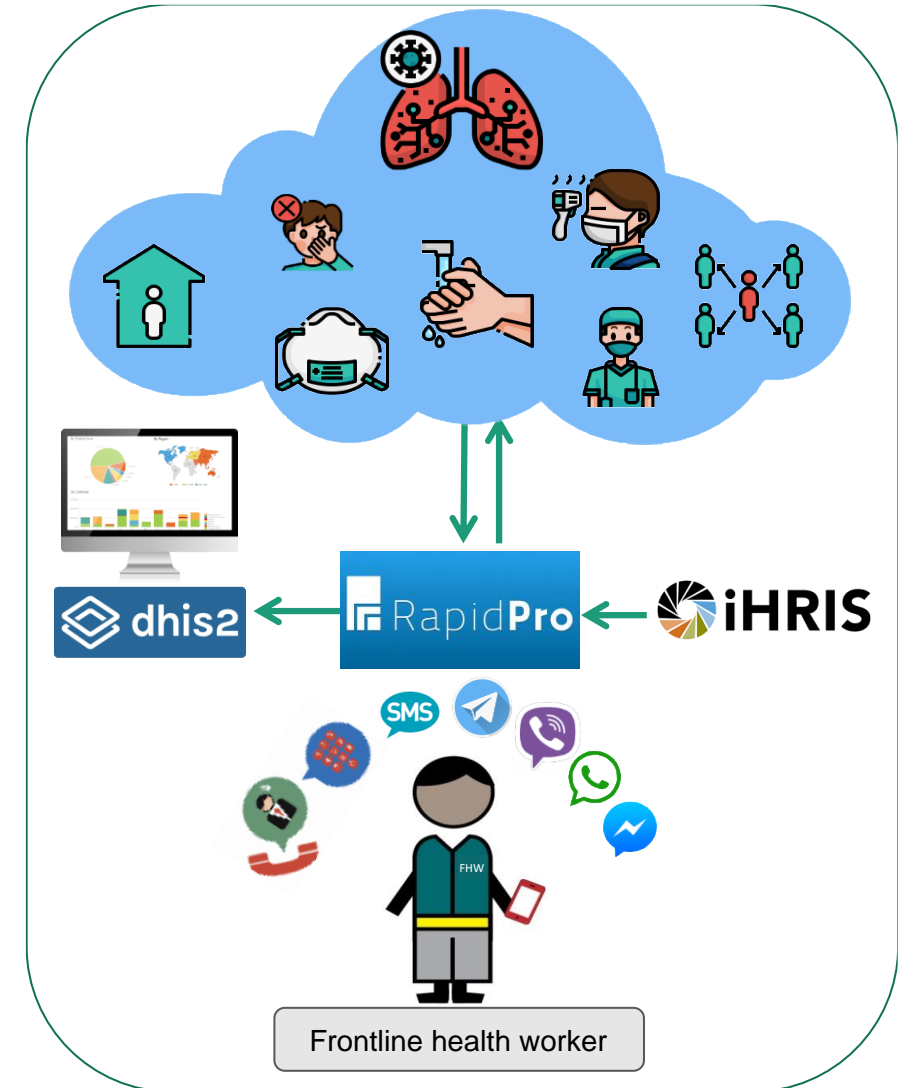
Knowledge management, case studies and CoP for digital health, including inventory of UNICEF supported initiatives

Étude de mise en œuvre et suivi et évaluation des investissements de santé numérique réalisés en faveur des enfants et des adolescents.

Implementation research and monitoring and evaluation of digital health investments for children and adolescents

Engagement à la santé digitale : Intervention d'urgence contre la COVID-19

Digital Health
Engagement: COVID-19
Emergency Response



Intervention d'urgence contre la COVID-19 / COVID-19 Emergency Response

- Établir un canal de communication bilatéral entre le gouvernement et les travailleurs en première ligne pour les besoins de la communication sanitaire.
 - Former les agents de santé à la prévention et à la lutte contre les infections et à la communication sur les risques (par SMS, WhatsApp, etc. ou par l'envoi de liens vers des formations en ligne).
 - Signaler les cas potentiels de COVID-19 et d'autres maladies hautement prioritaires.
 - Transmettre immédiatement les résultats des tests de dépistage de la COVID-19 des laboratoires aux agents de santé.
 - Suivre la situation liée à la COVID-19, c'est-à-dire signaler les ruptures de stocks de produits essentiels comme les gants stériles, les masques et les respirateurs.
- Two-way communication channel between government and frontline workers for health communication needs
 - Train health workers on infection prevention and control and risk communication (via SMS, WhatsApp, etc. or links to eLearning courses)
 - Report potential COVID-19 cases and other high-priority diseases
 - Transmit COVID-19 test results from laboratories immediately to health workers
 - Monitoring of COVID-19 related situation, i.e. report stockouts of essential commodities such as sterile gloves, masks, and respirators

Intervention d'urgence contre la COVID-19 (suite) / COVID-19 Emergency Response (cont'd)

- Suivre et visualiser en temps réel la prestation de services de santé maternelle, néonatale et infantile.
- Service d'assistance à l'intention des agents de santé et communications du Ministère de la santé.
- Soutien en matière de santé mentale à l'intention des agents de santé en première ligne.
- [Orientations](#) concernant l'utilisation possible de ces plateformes
- [Cartographie](#) des plateformes de santé numérique disponibles dans les pays
- Real-time monitoring and visualization of delivery of health services for MNCH
- Health worker help desk & MoH communications
- Mental health support for FHWs
- [Guidance](#) on possible use of these platforms
- [Mapping](#) of digital health platforms available in countries

Considérations importantes / Key Considerations

- Soutenir la cartographie des initiatives existantes qui utilisent des plateformes numériques aux fins de la participation et de la communication sur les risques.
 - Définir le cadre, la portée et le niveau d'effort des modifications à apporter aux solutions d'engagement digital pour favoriser l'engagement digital.
 - Fournir des affectations temporaires concernant les plateformes en accès libre disponibles pour l'engagement digital, par exemple RapidPro.
 - Fournir des affectations temporaires pour modifier les initiatives de messages numériques afin d'identifier et de lutter contre les fausses informations, de communiquer sur les risques, de soutenir des enquêtes sur la perception des risques, etc.
- Support mapping of available initiatives that use digital platforms for engagement and risk communication
 - Define framework, scope and LOE for digital engagement solutions' modifications to support digital engagement
 - Provide TA on available open source platforms for Digital Engagement, e.g. RapidPro
 - Provide TA to modify digital messaging initiatives to identify and tackle risk communication, misinformation, support surveys for risk perceptions etc.

Considérations importantes (suite) / Key Considerations (cont'd)

- Faciliter les discussions et l'échange de conseils entre les équipes concernant la façon de s'appuyer sur des initiatives existantes de santé numérique dans le pays.
- Faciliter la conception et l'approbation de flux de messagerie pour les plateformes numériques qui soutiennent les échanges entre différentes équipes d'intervention et les rapports de situation.
- Favoriser la cartographie, la mise à jour et le déploiement des registres d'agents de santé, comprenant leurs qualifications, leurs capacités et leur lieu d'affectation.
- Facilitate discussions and guidance between teams on how to build off existing in-country Digital Health Initiatives
- Facilitate design and sign-off of message workflows for digital platforms that support communication across different response teams and sitreps
- Support to map, update and deploy Health Worker registries, including qualification, capacity & location

Considérations importantes (suite) / Key Considerations (cont'd)

Soutenir...

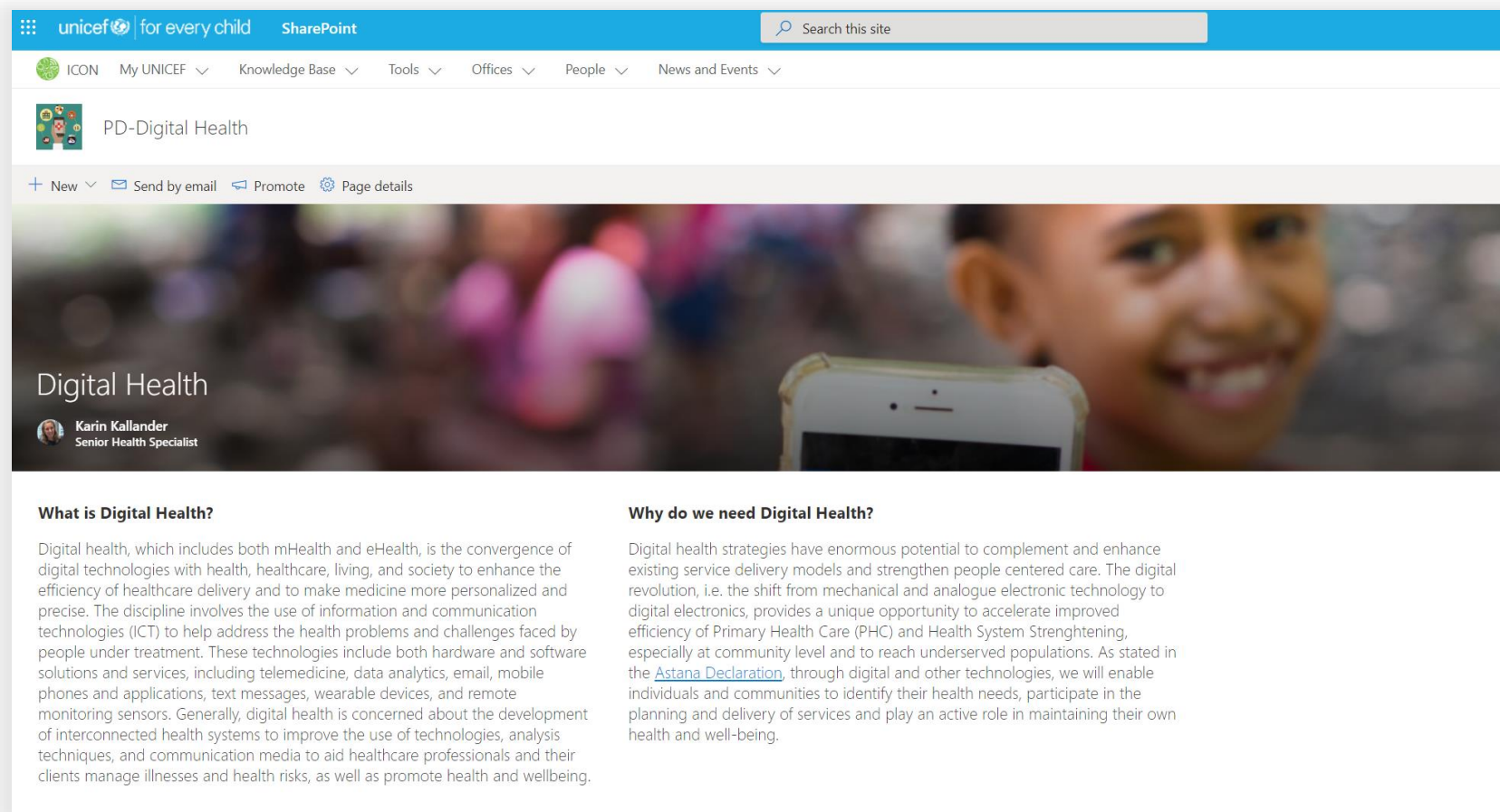
- Le déploiement d'initiatives de communication numérique en vue de la formation/de l'apprentissage en ligne, notamment en matière de protection personnelle, de prise en charge des patients, de soins de routine et de motivation.
- Le déploiement d'initiatives de communication numérique aux fins de la communication interpersonnelle sur la prévention des maladies, la distanciation sociale et/ou le placement en quarantaine.
- La conception et le déploiement de flux de travail pour permettre aux agents de santé de suivre les rumeurs et de signaler les fausses informations.
- Le déploiement des systèmes visant à renforcer les capacités en matière de détection précoce des cas, d'investigation et d'orientation des cas suspectés de COVID-19.
- Le déploiement de sondages par SMS pour collecter des données essentielles auprès des agents de santé en lien avec les indicateurs de base relatifs aux services de santé maternelle, néonatale et infantile de routine.

Support to....

- Deploy digital communication initiatives for training/e-learning, including personal protection, patient management, routine care and motivation
- Deploy digital communication initiatives for interpersonal communication on illness prevention, social distancing and/or quarantining
- Design and deploy workflows for health workers to track rumors and report misinformation
- Deploy systems for building capacity for early case detection, investigation and referral of suspect COVID-19 cases
- Deploy SMS polls to collect key indicators from health workers on core indicators for routine MNCH services

Communauté de pratique / Community of Practice

- Site collaboratif de gestion des connaissances
- [Santé numérique sur SharePoint](#) – Consulter et s’abonner
- Knowledge Management Collaboration Site
- [Digital Health on SharePoint](#) – Visit and Subscribe




unicef | for every child SharePoint

ICON My UNICEF Knowledge Base Tools Offices People News and Events

PD-Digital Health

+ New Send by email Promote Page details

Digital Health

 **Karin Kallander**
Senior Health Specialist

What is Digital Health?

Digital health, which includes both mHealth and eHealth, is the convergence of digital technologies with health, healthcare, living, and society to enhance the efficiency of healthcare delivery and to make medicine more personalized and precise. The discipline involves the use of information and communication technologies (ICT) to help address the health problems and challenges faced by people under treatment. These technologies include both hardware and software solutions and services, including telemedicine, data analytics, email, mobile phones and applications, text messages, wearable devices, and remote monitoring sensors. Generally, digital health is concerned about the development of interconnected health systems to improve the use of technologies, analysis techniques, and communication media to aid healthcare professionals and their clients manage illnesses and health risks, as well as promote health and well-being.

Why do we need Digital Health?

Digital health strategies have enormous potential to complement and enhance existing service delivery models and strengthen people centered care. The digital revolution, i.e. the shift from mechanical and analogue electronic technology to digital electronics, provides a unique opportunity to accelerate improved efficiency of Primary Health Care (PHC) and Health System Strengthening, especially at community level and to reach underserved populations. As stated in the [Astana Declaration](#), through digital and other technologies, we will enable individuals and communities to identify their health needs, participate in the planning and delivery of services and play an active role in maintaining their own health and well-being.

Observatoire de la demande de vaccination
Programme d'écoute sociale et de participation
COVID-19/Vaccination

Vaccination Demand Observatory
Social Listening & Engagement program
COVID-19 / Immunization



Angus Thomson PhD
Senior Social Scientist: Demand for Immunization
Health Section, UNICEF NYHQ
[@ThomsonAngus](#)

L'épidémie de fausses informations sur la COVID-19 influe sur les conversations en matière de vaccination / COVID-19 infodemic is impacting immunization conversations



Selon les données du projet VCTR*, le nombre de messages critiquant la vaccination a plus que doublé pendant la pandémie de COVID-19. De mars à juin 2020, ces messages ont été vus plus de 4,5 milliards de fois.

According to Project VCTR's data*, vaccine critical messages have more than doubled during the COVID-19 pandemic. From March to June 2020, these messages have been viewed more than 4.5 billion times.



« L'Afrique n'est pas un laboratoire. »
— Didier Drogba (@didierdrogba)



Le président de Madagascar promeut « Covid-Organics », un thé à base d'herbes testé sur 20 personnes. Ce produit a déjà été expédié vers d'autres pays africains.

Madagascar President: Promotes 'Covid-Organics' – herbal tea tested on 20 people. Already shipped to other African countries

*Project VCTR is a media monitoring system that tracks vaccine-related communications, with a focus on opposition and hesitancy, in public media data. Project VCTR data is used by ~200 public sector health organizations.



Nous ne combattons pas seulement une épidémie ; nous luttons aussi contre une infodémie. Les informations fausses se propagent plus vite et plus facilement que ce virus, et elles sont tout aussi dangereuses.

“We’re not just fighting an epidemic; we’re fighting an infodemic. Fake news spreads faster and more easily than this virus, and is just as dangerous.”



Tedros Adhanom Ghebreyesus,

Directeur général de l’Organisation mondiale de la Santé (OMS)

Director-General of the World Health Organization (WHO)

OBSERVATOIRE DE LA DEMANDE DE VACCINATION

VACCINATION DEMAND OBSERVATORY

Programmes nationaux intégrés de suivi de
la vaccination dans les médias et de participation

Integrated national vaccine media monitoring & engagement programs

Écoute sociale et analyses

Social Listening &
Analytics

Tools & technical support to
enable countries to track and
analyse vaccination
conversations in digital space
& real world

Laboratoire d'interventions numériques

Digital
Interventions
Lab

Design & rapid test messages
& narratives for efficacy &
safety

Milieu universitaire

Academy

Develop social analysts/
infodemiologists (Unicorn
Farm)

Effets collectifs

Collective
Impact

Mobilize & coordinate
diverse partners

Orientations techniques / Soutien à la mise en œuvre

Technical
guidance /
Implementation
support

Platform configuration,
strategic blueprint, rumour
management guide, M&E
toolkit etc.

OBJET INITIAL : COVID-19 – principaux thèmes de la vaccination

INITIAL FOCUS: COVID-19 – Immunization Key Themes



Suivre, évaluer et lutter contre les rumeurs sur la COVID-19 et la vaccination en temps réel.

Track, assess & address COVID-19/Immunization rumours in real-time



Comprendre et atténuer les effets de la COVID-19 sur la prestation de services de vaccination et l'accès à ceux-ci.

Understand & mitigate impact of COVID-19 on provision of & access to Immunization services



Comprendre l'hésitation et la demande de nouveaux vaccins, notamment d'un vaccin contre le SARS-CoV-2 et le nOPV2, et y répondre.

Understand & address hesitancy & demand for new vaccines including a SARS-CoV-2 vaccine & nOPV2.



Comprendre et atténuer les effets de la COVID-19 sur la demande de vaccination.

Understand and mitigate the impact of COVID-19 on demand for vaccination.

VACCINATION DEMAND OBSERVATORY

L'UNICEF œuvre en partenariat avec des chefs de file mondiaux des domaines de l'écoute sociale, de la désinformation et de la demande en vaccin.

UNICEF is partnering with global leaders in social listening, misinformation and vaccine demand



A U.S.-based public health nonprofit. PGP specializes in large-scale media monitoring programs, behavioral health interventions, & cross-sector initiatives.

PGP runs two misinformation programs:

[Project RCAID](#) identifies COVID-19 misinformation

[Project VCTR](#) identifies vaccine-related misinformation



To protect communities from harmful misinformation, First Draft works to empower society with the knowledge, understanding, & tools needed to outsmart false & misleading information.

Yale Institute for Global Health

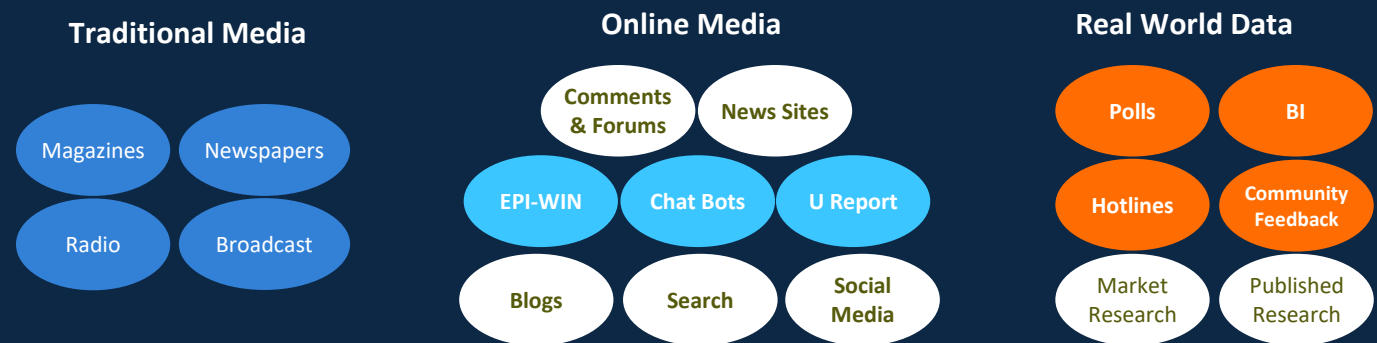
The Director of the YIGH, Dr Saad B. Omer, is a leading researcher on vaccine demand. His team has identified key socio-behavioural drivers of vaccine acceptance & have tested behavior-grounded interventions to increase immunization coverage & acceptance

Une coordination étroite avec [l'Observatoire de la demande de vaccination](#) renforcera la coopération et les synergies entre les différents organismes (OMS, GAVI, CDC des États-Unis, BMGF).

Close coordination & synergies (WHO, GAVI, US CDC, BMGF) with the [Vaccination Demand Hub](#) will enable close inter-agency cooperation

OBSERVATOIRE DE LA DEMANDE DE VACCINATION | Système d'écoute sociale

VACCINATION DEMAND OBSERVATORY | Social Listening System



Écosystème des communications

L'intégration des données en ligne et hors ligne et des données des Nations Unies, des médias publics, des pays et du milieu de la recherche aboutira à la création d'un système nouveau permettant d'identifier des possibilités en temps réel.

Communication Ecosystem

Incorporating online and offline data, UN, public media, country, and research data will create a novel system built to identify opportunities in real-time.

Acquire & aggregate data

Auto Filtering: NLP | algorithms | AI

Visualise

Dashboards: Global, regional, country

Field Infodemiologist

Insights, recommendations, intelligence

Engagement & Action

Plateforme basée sur le cloud

Analyser les mégadonnées

Identifier et étudier les conversations et les communautés

Le système est personnalisable pour chaque pays.

Le système est conçu pour répondre aux besoins programmatiques du monde réel.

Cloud platform

Making sense of big data

Identifying and exploring conversations and communities.

System is customizable for each country.

System is built for real-world programmatic needs.

Cadre opérationnel relatif à l'écoute sociale et à la participation / Operational framework for social listening & engagement



Contrairement aux initiatives précédentes, l'Observatoire de la demande de vaccination est construit autour des **infodémiologistes** de terrain plutôt que des tableaux de bord.

L'infodémiologiste fournit des analyses et des renseignements afin d'éclairer et de mesurer toutes les formes participation. de

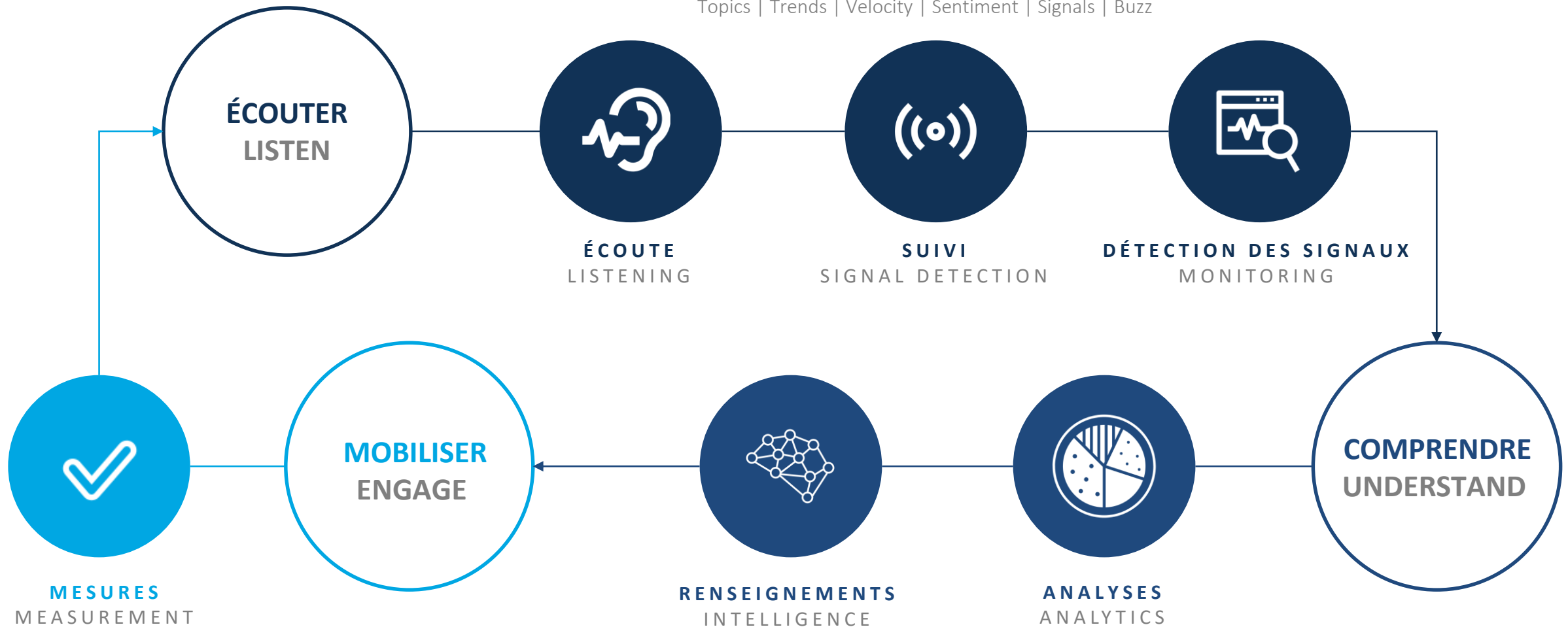
Chaque stratégie d'écoute sociale et de participation doit s'inscrire dans un cadre général de communication relative au risque et de mobilisation de la population (RCCE), un cadre de promotion de la demande, et des plans de préparation et de livraison de vaccins.

Unlike previous efforts, the Vaccination Demand Observatory is built around the **field infodemiologist**, rather than dashboards.

The infodemiologist provides analytics & insights to inform & measure all engagement.

Each social listening and engagement strategy should integrate into a broader RCCE framework, demand promotion framework, & vaccine readiness & delivery plans.

Sujets | Tendances | Vitesse | Sentiment | Signaux | Buzz
Topics | Trends | Velocity | Sentiment | Signals | Buzz



Portée | Mobilisation | Évolution du discours
Reach | Engagement | Narrative Evolution

Intentions | Discours | Conversations | Réseaux | Personnes d'influence
Intentionalities | Narratives | Conversations | Networks | Influencers

Expériences nationales

Country Experiences

- **Philippines**
- **Burkina Faso**
- **Somalie / Somalia**
- **Pakistan**

Sondage / Poll :

Quel élément des retours d'expérience des pays vous intéresse le plus ?

(Choisissez une seule réponse)

- a. Les difficultés qu'ils ont rencontrées
- b. Ce qui a bien fonctionné
- c. Ce qui n'a PAS bien fonctionné
- d. Le soutien dont ils ont besoin à l'avenir
- e. Les applications stratégiques pour le programme de lutte contre la poliomyélite

What are you most interested to hear about from country experiences?

(Select one)

- a. Challenges they faced
- b. Things that worked well
- c. Things that did NOT work well
- d. Support they need going forward
- e. Strategic applications for polio program

Expérience du Philippines en matière d'engagement digital /

Philippines Experience in Digital Engagement

COMMUNITY
FOR IMMUNITY

unicef 
for every child



Kathleen Solis

C4D Specialist Polio
UNICEF Philippines

Philippines Digital Engagement Experience

Contexte

- Diminution de la couverture vaccinale pour tous les vaccins
- Perte de confiance dans les vaccins à la suite de la controverse liée au vaccin contre la dengue en 2018
- Épidémie de poliomyélite déclarée en septembre 2019 ; intervention en cours contre l'épidémie
- Campagne de vaccination RR-VPO en octobre
- Urgence d'augmenter la proportion d'enfants complètement vaccinés
- Augmentation du nombre de cas de COVID-19
- Débordement du système de santé et du personnel

Context

- Declining immunization coverage for all vaccines
- Low vaccine confidence after dengue vaccine controversy in 2018
- Polio outbreak declared in Sep 2019; ongoing outbreak response
- MR-OPV campaign in Oct
- Urgency to increase coverage of FIC
- Increasing number of COVID-19 cases
- Overstretched health system and personnel

Philippines Digital Engagement Experience

Objectifs de l'engagement digital

- Soutenir les efforts du gouvernement par le biais des actifs et des réseaux de médias sociaux de l'UNICEF
- S'appuyer sur la voix de l'UNICEF pour regagner la confiance du public envers les vaccins
- Contribuer à approfondir les connaissances relatives aux maladies à prévention vaccinale, à mieux faire accepter les vaccins, à améliorer la perception du risque, la confiance envers les vaccins et les agents de vaccination, ainsi qu'à promouvoir la responsabilité partagée

Purpose of the digital engagement

- Complement government efforts through UNICEF social media channels and assets
- Lend UNICEF's voice to strengthen people's trust in vaccines
- Contribute to increasing: knowledge of vaccine-preventable diseases, acceptance of vaccines, risk perception, confidence in vaccines and vaccinators; and promote shared responsibility

Philippines Digital Engagement Experience



Ce qui a bien fonctionné / Things that Worked Well:

- Participation des célébrités
- Contenu interactif
- Utilisation de différents formats (GIF, vidéos)
- Appel à l'action clair
- Contenu partageable ; identification par les utilisateurs
- Contenu de base
- Questions-réponses
- Contenu adapté à un public spécifique ou à des groupes démographiques précis
- Celebrity engagement
- Interactive content
- Use of different formats (GIFs, videos)
- Clear call-to-action
- Shareable content; people are tagging
- Basic content
- FAQs
- Tailor-fitting content to specific demographics or audience

Philippines Digital Engagement Experience



Ce qui n'a pas bien fonctionné/enseignements What hasn't worked well/lessons

- La stratégie doit être souple
- La mise en évidence des messages de « responsabilité partagée » doit être précisée

Difficultés et défis

- Manque de confiance envers le Ministère de la santé
- Sentiments anti-vaccins
- Traumatisme causé par la controverse entourant le vaccin contre la dengue
- Fausses informations
- Renseignements contradictoires, nécessité de prendre position

- Strategy needs to be agile
- Highlighting "shared responsibility" messages needs further explaining

Issues and challenges

- Trust issues facing the Department of Health
- Anti-vaccine sentiments
- Trauma from dengue vaccine controversy
- Fake news
- Competing information, need to stand out

Philippines Digital Engagement Experience



Soutien nécessaire / Support needed

- Analyses des utilisateurs
- Suivi et évaluation, lien avec une stratégie de C4D plus vaste
- User analytics
- M&E, linking to broader C4D strategy

Expérience du Burkina Faso en matière d'engagement digital

Burkina Faso Experience in Digital Engagement



Annick Sidibe

Head of Communication Unit
EPI National Directorate
Ministry of Health Burkina Faso



Sansan Hien

C4D Officer
UNICEF Burkina Faso

Burkina Faso Digital Engagement Experience

Riposte à l'épidémie de Poliomyélite 2020 au Burkina Faso

- Janvier 2020 : épidémie de poliomyélite dans la région du Centre Est ;
- Février et Mars Round 0 et 1, Round 2 a été repoussé à Juillet 2020 ;
- COVID 19 : Fausses informations, rumeurs; diminution de la CV au début de la pandémie

2020 Polio Outbreak response in Burkina Faso

- Jan 2020 : Polio Outbreak in Centre Est Region
- Round 0 and 1 in Feb and Mar, Round 2 postponed and held in Jul 2020
- COVID 19 : Fake news, Misinformation on social media, Rumors, few decrease in immunization coverage at the beginning of the outbreak

Experience en engagement digital:

Facebook et WhatsApp : plateformes les plus utilisées

- Ministère de la santé;
- Direction de la prévention par les vaccinations;
- Région du Centre Est

Web page

- Ministère de la santé
- Blog des Influenceurs

Plateforme mobile :

- U-report (Adolescent/youth)

Experience in digital engagement:

Facebook and WhatsApp : main social media platform used

- Ministry of health
- Immunization directory
- Centre Est region

Web page

- Ministry of health
- Influencers Blog

Digital/mobile platform

- U-report Platform (Adolescent/youth)

Burkina Faso Digital Engagement Experience

Engagement digital lors des campagnes polio:

- Diffusion d'appels de leaders, messages de sensibilization sur la poliomyélite;
- Diffusion information ; engagement des internautes
- Utilisation de U-Report pour engager les ado/jeunes dans l'information des paratents
- Monitoring et gestion des rumeurs y compris celles liées à la COVID19.

Digital engagement during polio outbreak:

- Broadcasting of leader's call, sensitization messages and information on polio
- Sharing information on the campaign and boost discussion on immunization
- Using U-Report platform to engage adolescents and young in information sharing and family engagement
- Rumors monitoring and management including COVID 19.

Burkina Faso Digital Engagement Experience



Ce qui n'a pas bien fonctionné What hasn't worked well

Insuffisances dans ED lors de la campagne de riposte:

- Cartographie et Suivi des rumeurs au cours de la campagne
- Management des rumeurs sur les réseaux sociaux
- Délai de réponse aux fausses informations

Challenges et goulots d'étranglement

- Absence de ressources humaines formées en Engagement Digital
- Disponibilité de la connexion internet ;
- Réponse aux rumeurs dans le contexte de COVID-19.

What hasn't worked well during response campaign?:

- Rumor monitoring and mapping during the campaign
- Rumor management on social media
- Delay in responding to misinformation

Challenges and bottlenecks

- Insufficiency of staff with capacity in digital engagement
- Availability of internet connection in the public service
- Continued rumors management in a context of COVID-19

Burkina Faso Digital Engagement Experience



Soutien nécessaire / Support needed

Besoins du pays : Personnel qualifié; Internet

- Formation en ED, suivi et gestion des rumeurs ;
- Outils et contenus à diffuser sur les reseaux sociaux y compris le tracking des rumeurs;
- Developper la presence Web, Internet.
- Partenariat avec les OTM

Engagement Digital : Stratégie de communication la response à la Polio ?

- Sensibilisation avec des information juste a temps
- Utilisation des célébrités et influenceurs
- Communication de crise et adhésion aux vaccins

Country Need: Qualified staff and Internet

- Training in Digital engagement & rumor monitoring/management
- Tools and Content to share on social media and track rumors
- Increase Web presence, Internet.
- Partnership with MNO

Digital Engagement a C4D strategy in Polio response?

- Timely and accurate information sharing messages including rumors management and rapid assessment
- Celebrity and influencers (religious, traditional) engagement
- Crisis communication and reinforce trust in vaccines



Direction de la prévention par les vaccinations

27 juin · 🌐

Le Burkina Faso organise une campagne de vaccination contre la poliomyélite au profit des enfants de moins de 5 ans dans les... Afficher la suite



Vous et 9 autres personnes 3 partages

J'aime Commenter Partager

1 543 personnes touchées >

Booster la publication



Direction de la prévention par les vaccinations

28 mai · 🌐



5 3 partages 217 vues

J'aime Commenter Partager

925 personnes touchées >

Booster la publication



Direction de la prévention par les vaccinations

2 mars · 🌐

Des agents vaccinateurs engagés à protéger les enfants de 0 à 5 ans contre la poliomyélite.

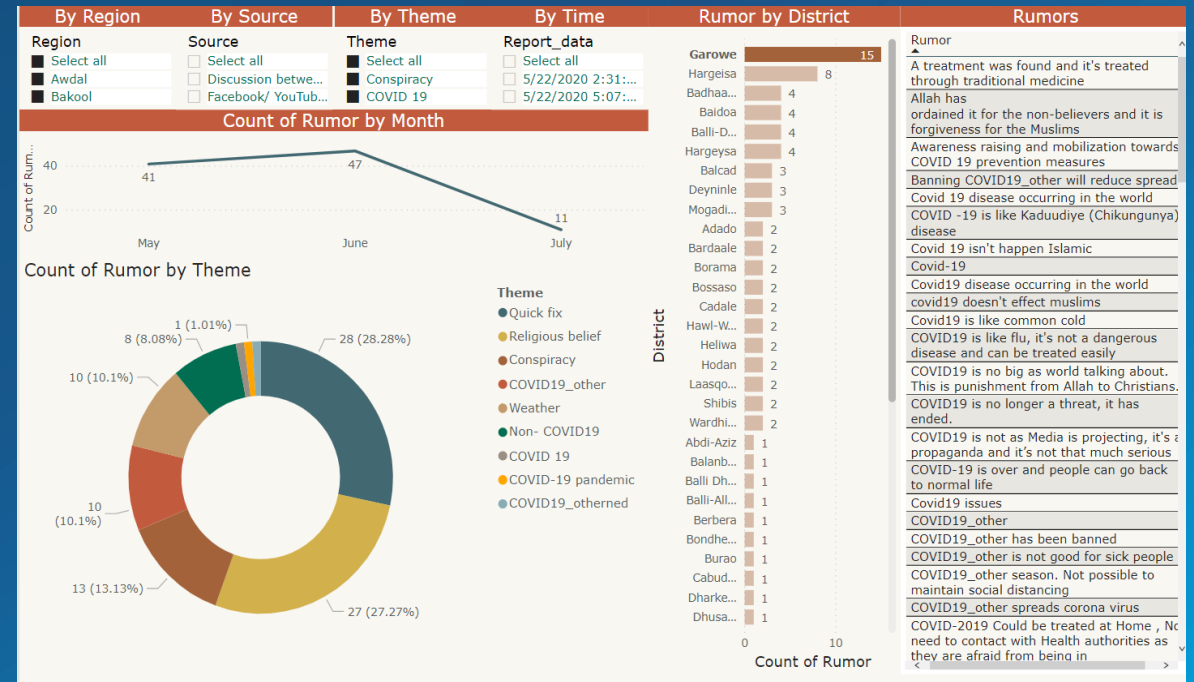


Expérience de la Somalie en matière d'utilisation d'une RCCE dématérialisée s'appuyant sur ODK pour la riposte à la COVID-19

Somalia Experience in Paperless ODK based RCCE for COVID19 Response



Shah Jamal Akhlaque
C4D Chief
UNICEF Somalia



Somalia Experience in Paperless ODK based RCCE for COVID19 Response

Contexte :

- programme de pays plus large
- disposant d'un budget de RCCE plus réduit
- RH insuffisantes
- Expertise interne Exigences de rapports fréquents

Experience:

- Gagne du temps et de l'argent
- Adapté au contexte de la COVID
- Bouée de sauvetage pour l'intervention de RCCE
- Nécessite un renforcement des capacités considérable
- Crée une « mine de données » à la portée infinie pour analyse
- Données en temps réel apparaissant dans un tableau de bord analytique dynamique

Context:

- Bigger country programme with smaller RCCE budget
- Inadequate HR
- In-house expertise
- Frequent reporting requirements

Experience:

- Saves time and cost
- Suitable to the COVID context
- Lifeline for RCCE intervention
- Requires much capacity building
- Creates a 'data mine' with endless scope for analysis
- Real-time data with dynamic analytical dashboard

Somalia Experience in Paperless ODK based RCCE for COVID19 Response

Scope of digital engagement:

- Planification et coordination de la RCCE au niveau national
- Suivi des interventions et rapports
- Évaluation rapide
- Suivi des rumeurs
- Retours de la communauté
- Supervision constructive
- Renforcement des capacités
- Innovation dans l'intervention de RCCE

Scope of digital engagement:

- National level RCCE planning and coordination
- Intervention tracking and reporting
- Rapid assessment
- Rumor tracking
- Community feedback
- Supportive supervision
- Capacity building
- Innovation in RCCE intervention

Somalia Experience in Paperless ODK based RCCE for COVID19 Response



Ce qui n'a pas bien fonctionné / Things that Worked Well:

- Fiabilité d'ODK – la première fois est la bonne (la plupart du temps)
- L'analyse des données en temps réel a favorisé une intervention personnalisée
- A efficacement aidé à réduire le nombre d'infections et de décès
- A facilité la prise de décisions éclairées
- Sound ODKs- right 1st time (in most cases)
- Real-time data analysis supported customized response
- Effectively helped in tackling reducing infection and fatalities
- Facilitated informed decision making

Somalia Experience in Paperless ODK based RCCE for COVID19 Response



Difficultés / Challenges

- Fonds limités
 - Courte durée de financement
 - Réticence des parties prenantes lors de la phase initiale
 - Manque de capacités au niveau du terrain
 - Portée limitée pour renforcer les capacités concernant la COVID-19
- Limited funds
 - Shorter duration of funding
 - Reluctant actors at the initial stage
 - Lack of capacity at the ground level
 - Limited scope for capacity building for COVID

Somalia Experience in Paperless ODK based RCCE for COVID19 Response

Soutien nécessaire / Support needed

- Un financement adéquat plus long
- Le maintien des fonctions des coordonnateurs de la mobilisation sociale et des agents de mobilisation sociale régionaux et de district
- Un soutien pour nouer des partenariats avec le Ministère de l'élevage et des organisations tierces pour fournir du contenu numérique
- Adequate funds with longer duration
- Continuation of service of Regional & District Social Mobilization Coordinators and Social Mobilizers
- Support to extend of partnership with Ministry of Livestock and 3rd party organizations to provide digital content

Somalia Experience in Paperless ODK based RCCE for COVID19 Response



Portée de la collaboration avec le programme de lutte contre la poliomyélite / Scope of collaboration with polio programme

- Assistance technique prenant la forme de ressources humaines de niveau expert
- Reconduction de SOMNet
- Intégration des messages liés à la COVID-19 dans les campagnes relatives à la poliomyélite
- Meilleure utilisation de la collaboration existante avec le Groupe consultatif islamique national (NIAG)
- Technical assistance - in terms of human resources at expert/specialist level
- Continuation of SOMNet
- Integration of COVID19 messaging during polio campaigns
- Better utilization of existing collaboration with National Islamic Advisory Group (NIAG)

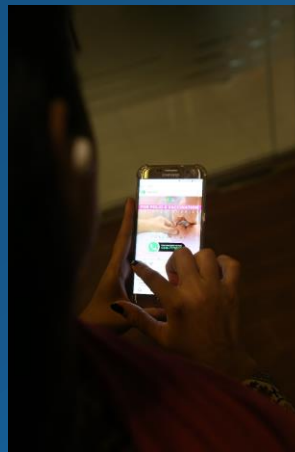
Expérience du Pakistan en matière d'engagement digital

Pakistan Experience in Digital Engagement



Arifa Sharmin

Communication Specialist (Media)
UNICEF Pakistan



Pak Fights Polio @PakFightsPolio · Jul 31
There are lots of ways to stay in touch with loved ones ❤️ while you're social distancing.

Calls 📞 & messages play a major role in keeping us connected. Let's do our part to make sure our friends & family members are safe & healthy during this challenging time.
#StayHome 🏠

There are lots of ways to stay in touch with loved ones while you're social distancing

Pak Fights Polio @PakFightsPolio · Jul 28
20 سے 25 جولائی تک ملک کے مخصوص اضلاع میں انسداد بولنو مہم کے دوران بولنو ورکرز نے تمام احتیاطی تدابیر اپنائے ہوئے نہ صرف بچوں کو بولنو سے بچانے کے قہرے پلائے بلکہ کوہاٹا وائرس کے پھیلاؤ کو روکنے اور شہریوں کو آگاہی فراہم کرنے میں بھی بھرپور مدد فراہم کی۔
تفصیلات اس ویڈیو میں!

Polio Case Response

1:59 | 4.5K views

Pakistan Polio Eradication Initiative @pakistanpolioeradicationinitiative

I AM ERADICATING POLIO!

Pak Fights Polio @PakFightsPolio · Jul 31
بولنو وائرس سے متعلق آگاہی حاصل کرنے اور فوری ذریعہ ہے۔ اگر آپ بولنو وائرس سے متعلق آگاہی حاصل کرنے یا معلومات تو کسی بھی وقت ہماری وائرس ایپ پبل لائن پر 03467776546 پر میسج کر کے رابطہ کر سکتے ہیں۔
#PolioWorkersStandWithYou

بولنو وائرس سے متعلق آگاہی حاصل کرنے اور فوری ذریعہ ہے۔
رابطہ کریں

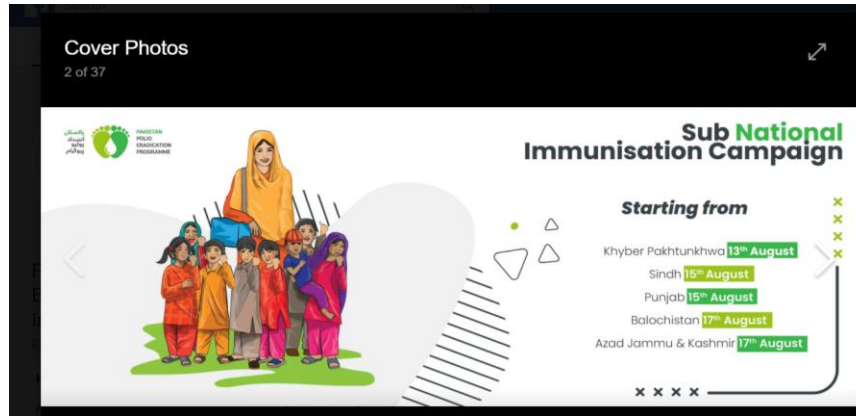
0346-7776546
POLIO

Pak Fights Polio @PakFightsPolio

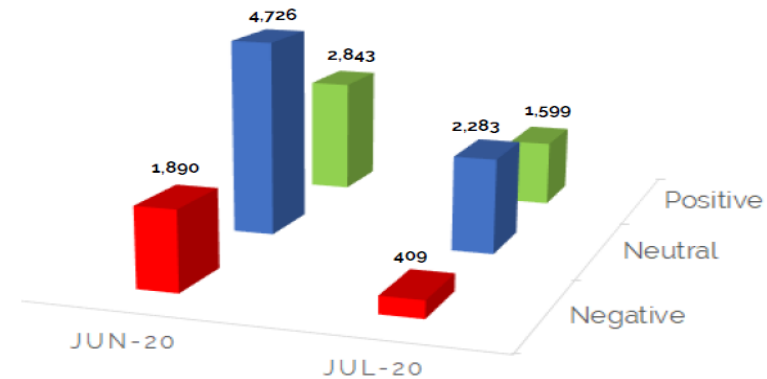
I AM ERADICATING POLIO!

The official Twitter account of the Pakistan Polio Eradication Initiative

Pakistan Digital Engagement Experience



COMPARISON OF SENTIMENT ANALYSIS JUNE & JULY



Contexte* :

- Le nombre d'utilisateurs des médias sociaux augmente de 10 % par an au Pakistan
- 80 % des utilisateurs naviguent sur Internet avec leur téléphone mobile
- 41 millions d'utilisateurs actifs de Facebook
- 4,4 millions d'utilisateurs actifs de Twitter
- Abonnés de l'Initiative pour l'éradication de la poliomyélite (IEP) : 341 309 sur Facebook et environ 10 000 sur Twitter

Context*:

- Social media users in Pakistan increasing by 10% per year
- 80% surf internet via mobile phones
- 41M active Facebook users
- 4.4M active Twitter users
- PEI followers: 341,309 on Facebook & ~10,000 on Twitter

*Figures as of end of July 2020

Pakistan Digital Engagement Experience



Ce qui fonctionne bien / What Works Well:

- Construire un discours positif pour contrer la propagande anti-vaccins (contenus conviviaux/temps de réponse/intégration du contenu)
- Écoute sociale et participation (analyse des ressentis)
- Cartographier les personnalités influentes et les mobiliser en tant que partie neutre
- Pages provinciales de l'IEP
- Partenariat avec Facebook
- Building a positive narrative over anti-vaccine propaganda (User-friendly contents/response time/content integration)
- Social Listening and engagement (sentiment analysis)
- Mapping Influencers and Engaging them as neutral voice
- Provincial PEI pages
- Partnership with Facebook

Contribuent à renforcer la confiance (C4D)

Contributing to building trust (C4D)

Pakistan Digital Engagement Experience



Ce qui n'a pas bien fonctionné / Difficultés

What hasn't worked well / Challenges :

- Collaborer avec YouTube et Twitter pour réduire la propagande négative
- Comblers le fossé numérique
- Partager largement dans le cadre des activités de participation Communautaire
- Collaborer avec YouTube et Twitter pour réduire la propagande négative
- Comblers le fossé numérique
- Partager largement dans le cadre des activités de participation communautaire
- Collaboration with YouTube and Twitter to curb negative propaganda
- Bridging digital divide
- Content sharing through community engagement activities
- Regular monitoring/tracking anti-Polio propaganda and resurfacing of old posts
- Limited internet penetration in security-compromised and remote areas
- Women's access to the social media is still limited compared to men

Pakistan Digital Engagement Experience

Soutien nécessaire / Support needed

- Établir une collaboration avec YouTube et Twitter pour bloquer/supprimer la propagande anti-vaccins
 - Assistance technique pour réaliser des animations
 - Alerter sur tout nouveau mouvement anti-vaccins
- Establish collaboration with YouTube & Twitter for blocking/deleting the anti-vaccine propaganda
 - Technical support for making animations
 - Alert on any new anti-vaccine movement

Pakistan Digital Engagement Experience



Comment mieux coordonner les activités de lutte contre la poliomyélite pour mettre en place des stratégies d'engagement digital dans le cadre de la C4D ?

How can polio coordinate better to operate with digital engagement strategies in C4D work?

- Partager des bonnes pratiques/des enseignements avec d'autres sections
- Soutenir/renforcer la diffusion de messages importants qui sauvent des vies sur diverses plateformes de médias sociaux/sur l'application de messagerie instantanée WhatsApp
- Surmonter les principales difficultés/préoccupations émergeant dans la communauté sur les médias sociaux et largement partagées dans le cadre des activités de participation communautaire
- Sharing best practices/lessons learned with other sections
- Supporting/reinforcing dissemination of key life saving messages through various social media platforms/instant messenger app WhatsApp
- Addressing key challenges/concerns emerging in the community through social media and widely shared through community engagement activities

Acknowledgments and Special Thanks to:

UNICEF Somalia

Shah Jamal Akhlaque

Leila Abrar

UNICEF Pakistan

Arifa Sharmin

Dennis Chimanya

UNICEF HQ

Ivan Amezquita

Alex Muhereza

Angus Thomson

Erin Bogue

Lorraine Shamalla

Marianna Zaichykova

Tommi Laulajainen

UNICEF Burkina Faso

Annick Sibide

Sansan Hien

UNICEF Philippines

Kathleen Solis

UNICEF WCARO

Claude Monj

Special thanks to:

Health Unit

Immunization Unit

C4D Unit

Digital Engagement

Coordination cell