

# Faciliter le dialogue autour de l'hésitation vaccinale grâce à l'entretien motivationnel

...le guide



*Crédit photo:*  
*Johanna Sommer - UNIGE*  
*Février 2022*

# Bienveillance et transparence: les clés de la confiance

Stephen Rollnick, Patrick Berthiaume, Alessandro Diana,  
Judith Carpenter, Arnaud Gagneur, Damara Gutnick, Lyn  
Williams

Traduit de l'anglais. Version française fournie par l'Institut de Médecine de Famille et de l'Enfance - Faculté de Médecine de l'Université de Genève.

Lorsque des informations contradictoires circulent à propos d'un vaccin, les patientes et les patients – en particulier les personnes défavorisées et socialement marginalisées – se sentent parfois perdu-es et hésitent à le recevoir, à la fois par manque de confiance vis-à-vis des laboratoires qui l'ont développé et par crainte de ses conséquences.

Voici un guide à la mise en pratique de l'entretien motivationnel (EM) dans le cadre de la consultation vaccinale. Il souligne l'importance des questions ouvertes, de l'écoute réflexive et de l'échange horizontal. Ces pratiques permettent aux personnes de se sentir plus confiantes, libres et capables de prendre une décision par elles-mêmes.

*Une introduction à l'entretien motivationnel (en anglais)*

*L'entretien motivationnel dans les communautés marginalisées (en anglais)*

*L'entretien motivationnel vu par des praticiennes et des praticiens (en anglais)*

## ...attitudes à éviter

**Contredire la personne et vouloir la convaincre à tout prix.**

Entrer dans un débat créera une dynamique d'opposition qui empêchera la collaboration.

Exemple – scénario 1

**Submerger la personne de conseils et d'informations avant d'avoir entendu son avis.**

Cela parasitera son processus de décision.

**Porter un jugement négatif sur la personne ou sur ses opinions.**

Elle le sentira et se refermera sur elle-même.

**Utiliser des expressions impératives, comme «Vous devriez...» ou «Il faut...»**

Cela porte atteinte à la liberté de décision.

## ...attitudes à favoriser

**Être humain-e et bienveillant-e.**

Chercher à comprendre le point de vue de vos interlocuteurs et interlocutrices. Ce sont des personnes avant d'être des patient-es.

**Mettre vos propres opinions de côté.**

Toujours respecter les convictions, les interrogations et les choix de la personne que vous recevez. Votre rôle est de l'accompagner dans un esprit d'ouverture.

**Écouter activement.**

Exemple – scénario 2

L'écoute, un gain de temps (en anglais)

**Demander à la personne en face de vous quelles informations l'aideraient à faire son choix.**

Elle sentira ainsi que la décision lui appartient.

**Être sincère et transparent-e.**

Expliquer clairement votre rôle et votre plan de consultation.

## procédés

Adopter les procédés d'un conseiller ou d'une conseillère plutôt que la posture d'un instructeur ou d'une instructrice.

Essayer de saisir ce qui compte pour la personne en face de vous et de savoir pourquoi elle hésite.

Essayer de comprendre quelles informations lui seront utiles pour prendre sa décision.

*Conseils VS instructions (en anglais)*

## mise en pratique

Essayer de proposer des informations à la personne que vous recevez plutôt que de les lui imposer.

Ponctuellement, lui témoigner votre attention et votre intérêt en reformulant ses propos – cela l'aidera à se sentir écoutée et vous permettra de vérifier que vous l'avez bien comprise.

*Exemple – scénario 3*

# 1. engager

**Demander la permission avant d'entrer dans le vif du sujet.**

« Si vous êtes d'accord... »

« Si ça ne vous dérange pas... »

« Est-ce que ça vous irait de prendre un moment pour...? »

**Expliquer votre rôle.**

« Mon travail, c'est de vous aider à déterminer quelle décision est la meilleure pour vous. Je vais mettre de côté mon propre point de vue sur la vaccination pour vous répondre et vous informer. »

« Je suis là pour répondre à toutes vos questions et pour vous permettre de faire le choix qui vous correspondra le mieux. »

*Comment engager un entretien (en anglais)*

*Comment renforcer rapidement l'entretien (en anglais)*



## 2. comprendre le point de vue de l'autre

Poser des questions à la personne que vous recevez.

Favoriser les questions ouvertes, qui lui permettront d'exprimer ses doutes et ses éventuelles inquiétudes plus librement.

« Que ressentez-vous à l'idée de vous faire vacciner? »

« Que pensez-vous du vaccin? »

« Quelle opinion / quelles appréhensions avez-vous à ce sujet? »

La laisser répondre sans l'interrompre, puis résumer ce qu'elle vient de dire.

- Cela lui permettra de se sentir écoutée.

- Cela vous aidera à savoir quels renseignements complémentaires pourraient lui être utiles.

Évaluer sa position.

« Sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie “pas du tout ouvert-e à l'idée de recevoir le vaccin” et 10 signifie “tout à fait ouvert-e à l'idée de recevoir le vaccin”, quel nombre vous attribueriez-vous? »

« Qu'est-ce qui vous aiderait à vous sentir plus confiant-e vis-à-vis du vaccin? »

*Evaluer la confiance vaccinale (en anglais)*



## 3. mettre l'information à disposition: «Ask – Offer - Ask»

L'objectif est de fournir des renseignements adaptés aux besoins de la personne avec laquelle vous dialoguez en fonction de ce qu'elle sait déjà ou de ce qu'elle pense pour l'aider à élaborer son opinion et lui permettre d'effectuer un choix personnel bien informé.

### Ask (Demander)

- « Que savez-vous au sujet de...? »
- « Que pensez-vous de...? »
- « Comment voyez-vous...? »

Résumer et approuver ce que votre interlocuteur ou votre interlocutrice dit.

### Offer (Proposer)

- « Qu'aimeriez-vous savoir sur...? »
- « Aimeriez-vous que je vous dise ce que je sais de...? »
- « Avez-vous un doute que je pourrais éclaircir à propos de...? »

Renseigner la personne en fonction de ses besoins.

### Ask (Demander)

- « Qu'en pensez-vous? »
- « Étiez-vous déjà familier / familière avec...? »
- « Qu'est-ce qui vous aiderait à vous sentir plus à l'aise vis-à-vis de...? »

Résumer et approuver ce que votre interlocuteur ou votre interlocutrice dit.

*Ask-Offer-Ask (en anglais)*



## 4. se faire confirmer la décision

« Vous sentez-vous plus confiant-e, maintenant, vis-à-vis du vaccin? »

« C'est votre choix. Que préférez-vous? »

« Souhaitez-vous prendre une décision maintenant ou y réfléchir encore un peu? »

« Qu'est-ce qui vous convient le mieux? »

Résumer et approuver ce que votre interlocuteur ou votre interlocutrice dit.

Montrer à la personne que vous respectez entièrement son choix.

Ne pas faire pression pour l'inciter à recevoir le vaccin si ce n'est pas ce qu'elle souhaite.

Souligner la possibilité de reprendre la discussion plus tard.

*Se faire confirmer la décision (en anglais)*



# scénarios

# Scénario 1

## «vous avez tort, j'ai raison»

---

L'argumentation frontale est rarement efficace face à une personne qui hésite à se faire vacciner. En effet, si la personne en question vous connaît et vous fait confiance, vous pourriez réussir à la convaincre, mais il y a tout de même de fortes probabilités que le résultat soit contreproductif, comme dans le dialogue ci-dessous:

**Praticien-ne:** Vous savez, il faudrait que vous vous fassiez vacciner contre la COVID. Nous le demandons à toutes nos patientes et à tous nos patients, c'est très important.

*Patient-e:* Oui, je sais bien que les médecins le recommandent, mais je ne pense pas que ce soit une bonne idée. On se précipite là-dedans pour obéir aux politiques, mais qu'est-ce qui nous dit qu'on peut leur faire confiance?

**Praticien-ne:** En tant que médecin, je peux vous assurer que le vaccin aidera à faire baisser le taux d'infection.

*Patient-e:* Moi, j'ai lu que les PDG des sociétés pharmaceutiques font tout ça pour s'en mettre plein les poches, et que si leurs produits sont dangereux pour nous, ça leur est égal. C'est déjà arrivé, la commercialisation de produits nocifs – je ne vois pas pourquoi on serait à l'abri cette fois-ci.

**Praticien-ne:** Mais des gens meurent du virus chaque jour, vous le savez bien?

*Patient-e:* Oui, bien sûr, et des gens meurent chaque année de la grippe, c'est la même chose.

Plus vous essayez de convaincre la personne en face, plus elle se ferme. Elle risque même de repartir plus sceptique vis-à-vis du vaccin qu'elle ne l'était à son arrivée. La pratique de l'entretien motivationnel, qui vise à permettre une relation plus collaborative entre patient-es et praticien-nes, consiste à impliquer les patient-es dans l'entièreté des processus de décision et à leur proposer des informations plutôt qu'à les leur imposer.

## Scénario 2

# l'écoute active

---

Beaucoup de praticien-nes interrompent les explications de leurs patient-es au bout de vingt secondes. Pourtant, il suffit parfois de laisser une personne parler pendant une minute ou deux pour qu'elle se sente comprise et qu'elle change de sujet d'elle-même.

Pour connaître quelqu'un et pour comprendre comment il/elle voit les choses, savoir poser des questions, en particulier des questions ouvertes, est une compétence importante – mais savoir ensuite écouter ses réponses avec ouverture et bienveillance est une faculté tout aussi importante.

On pense souvent qu'écouter signifie simplement garder le silence. Dans le cadre de l'écoute active, le silence est un élément important, car il permet à l'autre de s'exprimer – mais il s'agit de l'associer à des reformulations ponctuelles pour témoigner votre attention et vérifier que vous avez bien compris.

Voici un exemple:

**Praticien-ne:** Actuellement, quel est votre ressenti vis-à-vis du vaccin? / Que pensez-vous du vaccin? (Question ouverte.)

*Patient-e:* Franchement, ça ne me dit rien, parce que je ne vois pas en quoi la COVID est différente de la grippe ni pourquoi tout le monde en fait tout un plat. Le confinement, c'était pas la peine, si vous voulez mon avis.

**Praticien-ne:** D'accord, vous trouvez que les gens surréagissent face à la COVID. (Reformulation qui montre l'attention.)

*Patient-e:* Enfin, pas tout le monde, mais les compagnies pharmaceutiques et le gouvernement, oui. Ils sont là à nous dire de faire attention, mais moi, je ne connais pas une seule personne qui ait eu une forme grave de la COVID, alors pourquoi on s'affole?

**Praticien-ne:** Donc c'est une question de confiance, vous n'êtes pas sûr-e de pouvoir faire confiance au gouvernement. (Reformulation qui montre l'attention.)

*Patient-e:* Voilà, exactement. Ça ne serait pas la première fois que les autorités nous font un sale coup.

**Praticien-ne:** Je comprends. Et vous n'êtes peut-être même pas certain-e de pouvoir me faire confiance à moi. (Reformulation qui montre l'attention.)

*Patient-e:* Ne prenez pas ça pour vous, mais non, pas vraiment. Enfin, au moins, vous, vous m'écoutez et vous essayez de comprendre ce que ressentent les gens comme moi.

**Praticien-ne:** Qu'est-ce qui vous aiderait à vous sentir plus à l'aise avec tout ça? (Question ouverte.)

Comme vous le voyez, l'entretien peut tout à fait ressembler à une conversation naturelle, y compris lorsqu'on pratique les reformulations réflexives. Celles-ci sont un moyen efficace de comprendre le point de vue des patient-es, et même en un bref dialogue, elles permettent de tisser un lien d'empathie. L'empathie est très importante pour instaurer une relation de confiance.

Si la personne que vous recevez vous confirme que vous avez bien saisi son ressenti, vous êtes sur la bonne voie. Le fait que vous soyez en accord ou en désaccord avec elle n'a pas d'importance, il s'agit simplement de présenter une supposition sur ce qu'elle ressent pour qu'elle la confirme, la réajuste ou la développe.

Si vous vous trompez un peu (comme dans notre scénario, lorsque l'interlocuteur/trice a rectifié «Enfin, pas tout le monde, mais le gouvernement»), ce n'est pas grave, tant que vous faites preuve d'une curiosité sincère.

Pour savoir reformuler spontanément et ainsi témoigner votre attention, il vous faudra peut-être un peu de pratique. Vous pouvez vous entraîner dans le cadre de toute conversation, le but est de comprendre ce que la personne en face de vous ressent. Le reste de l'exercice consiste simplement à écouter l'autre personne sans

la contredire. Ces compétences ne sont pas issues des approches psychologiques, elles sont en réalité utilisées intuitivement au quotidien.

Selon l'image de Kamilla Venner, poser une question ouverte à quelqu'un, c'est toquer à sa porte. S'il ou elle vous invite à entrer, il convient de le faire «avec respect, bienveillance, tact, en complimentant ce qui vous plaît, et en vous abstenant de donner des conseils sur la décoration»<sup>1</sup>.

Certain-es praticien-nes disent qu'ils/elles n'ont pas le temps d'écouter, mais notre expérience a montré que l'écoute active fluidifie le dialogue, et ce très rapidement. Alors, en réalité, vous n'avez pas le temps de ne pas écouter!

<sup>1</sup> Original: « (...) enter with respect, kindness, interest, and affirmation of what is good while refraining from offering advice about how to arrange the furniture. » K. Venner et al., 2007. Traduit de l'anglais dans le cadre de la traduction du présent manuel.

## Scénario 3

# l'entretien motivationnel

---

Si vous évitez la confrontation et si vous écoutez avec ouverture et bienveillance la personne que vous recevez, il devient alors possible de partir de son point de vue pour construire, avec elle, une réflexion sur les raisons qu'elle pourrait avoir de se faire vacciner. Voici un exemple de dialogue allant dans ce sens. Il intervient au début d'une consultation et fait suite au scénario 2.

**Praticien-ne:** Je comprends. Et vous n'êtes peut-être même pas certain-e de pouvoir me faire confiance à moi. (Reformulation qui montre l'attention.)

*Patient-e: Ne prenez pas ça pour vous, mais non, pas vraiment. Enfin, au moins, vous, vous m'écoutez et vous essayez de comprendre ce que ressentent les gens comme moi.*

**Praticien-ne:** Qu'est-ce qui vous aiderait à vous sentir plus à l'aise avec tout ça? (Question ouverte.)

*Patient-e: Je ne sais pas, mais dites-moi honnêtement: vous avez vraiment vu des gens réagir violemment à la COVID?*

**Praticien-ne:** Oui, j'en ai vu. Et dans certains cas, j'ai eu très peur pour eux.

*Patient-e: Pourquoi?*

**Praticien-ne:** Vous aimeriez que je vous dise ce que je sais de cette maladie et des effets qu'elle peut produire?

*Patient-e: Oui, mais seulement d'après ce que vous avez vu, pas d'après ce que le gouvernement nous dit.*

**Praticien-ne:** D'accord, mais racontez-moi d'abord ce que vous vous imaginez quand on vous dit que quelqu'un est gravement touché par la COVID.

(La personne décrit plus ou moins les symptômes de la grippe, avec dérision.)

**Praticien-ne:** D'accord. Alors, je vous raconte ce que j'ai vu?

(Le praticien ou la praticienne décrit les symptômes de personnes infectées tombées gravement malade et les conséquences que cela a eu sur leur état général.)

Que pensez-vous de ce que je vous décris là?

*Patient-e:* Bon, je pense toujours que ce n'est pas si fréquent d'en arriver là à cause de la COVID. Pour la plupart des gens, les conséquences ne sont pas si graves.

**Praticien-ne:** Oui, c'est vrai.

(Le praticien ou la praticienne évite soigneusement de rectifier les affirmations de la personne en face et d'entrer dans un débat. Il/elle cherche plutôt à mieux saisir le point de vue de l'autre.)

Donc vous n'êtes pas sûr-e de vous sentir concerné-e par ce qui arrive aux personnes qui tombent gravement malades. (Reformulation qui montre l'attention.)

*Patient-e:* Oui, c'est ça. Je pense qu'on en fait des tonnes avec cette COVID.

**Praticien-ne:** Parce que peu de gens tombent vraiment malades. (Reformulation qui montre l'attention.)

*Patient-e:* Voilà. Mais bon, quand ça arrive, ça a l'air sérieux.

**Praticien-ne:** Oui. Ça, ça vous fait un peu hésiter? (Reformulation qui montre l'attention.)

*Patient-e:* Oui, mais je n'ai pas besoin que des gens me disent quoi faire. Je ne dis pas ça pour vous, mais pour le gouvernement.

**Praticien-ne:** Je comprends, c'est votre vie et votre choix. Sachez que vous pourrez toujours recevoir le vaccin plus tard si vous le souhaitez, vous êtes libre de tout.

(Mise en évidence de la liberté de choix.)

*Patient-e:* D'accord. Je préfère ne pas le recevoir pour l'instant, mais merci de m'avoir écouté-e.

Cette attitude permet de mener la consultation comme une conversation naturelle, d'égal-e à égal-e. Le rôle du/de la professionnel-le de santé est de faire preuve d'empathie vis-à-vis du/de la patient-e, de lui fournir des informations claires et précises et de défendre sa liberté de décision.