

# Comment répondre à l'hésitation vaccinale de nos patient.e.s?



Pre Johanna Sommer  
Dr Alessandro Diana

Comment réagissons-nous face à la vaccino-hésitation?



En 3 minutes, par groupe de 2-3 personnes

Dans votre pratique:

Comment réagissez-vous aux patient.es vaccino-hésitant.es?

Quels défis cela pose-t-il?



# Objectifs



- Découvrir/rafraichir les stratégies de l'entretien motivationnel (EM)
- Pratiquer les stratégies

# Plan



- Contexte de la vaccino-hésitation
- Vaccino-hésitation: nos réactions, ce qui ne marche pas
- Vaccino- « motivation »: ce qui aide, stratégies de l'EM
- Exercice pratique

# La vaccino-hésitation, l'une des 10 menaces de la santé mondiale selon l'OMS (Février 2019)

Global Regions ▾ العربية 中文 English Français Русский Español 

 World Health Organization

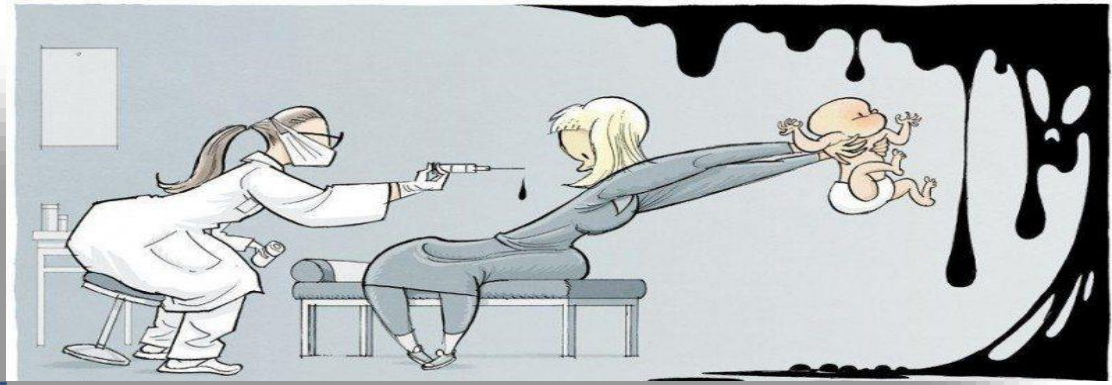
 Health Topics ▾ Countries ▾ Newsroom ▾ Emergencies ▾ About Us ▾

Home / Emergencies / Ten threats to global health in 2019 



**Ten threats to global health in 2019**

# L'hésitation vaccinale



est complexe, dépend du contexte et varie selon le temps, le lieu et les vaccins. Il comprend des facteurs tels que la complaisance, la commodité et la confiance

fait référence au retard dans l'acceptation ou le refus d'un vaccin malgré la disponibilité des services de vaccination

## STRATEGIES FOR ADDRESSING VACCINE HESITANCY – A SYSTEMATIC REVIEW

WHO SAGE working group dealing with vaccine hesitancy

October 2014

# La vaccino-hésitation

Sur **100**  
personnes

**70** acceptent

**28** ont des  
questions

**<2** refusent  
la vaccination

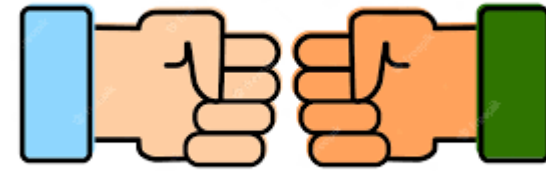


**Refusent**  
(**<2%**)





# Le réflexe correcteur



- Je dois faire prendre conscience du problème à mon patient
- Je dois lui donner la connaissance pour qu'il comprenne le problème
- Je dois lui donner des compétences pour qu'il arrive à changer
- Je dois lui faire peur pour qu'il se décide à changer

# Les signes de résistance



## Les patient-es

- Doutent de leur capacité personnelle
- Se justifient
- Trouvent des arguments pour maintenir le comportement
- C'est le royaume du « **oui...mais....** »

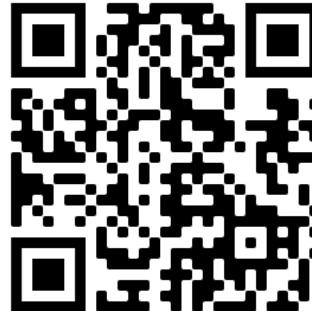
# Physician Communication Training and Parental Vaccine Hesitancy: A Randomized Trial

Nora B. Henrikson, PhD<sup>a</sup>, Douglas J. Opel, MD, MPH<sup>b,c</sup>, Lou Grothaus, MS<sup>a</sup>, Jennifer Nelson, PhD<sup>a</sup>, Aaron Scrol, MA<sup>a</sup>, John Dunn, MD, MPH<sup>a</sup>, Todd Faubion, PhD<sup>d</sup>, Michele Roberts, MPH, MCHES<sup>e</sup>, Edgar K. Marcuse, MD, MPH<sup>b,c</sup>, David C. Grossman, MD, MPH<sup>a,c,f</sup>

## CONCLUSIONS

A physician-targeted communications intervention was not effective in changing maternal vaccine hesitancy from birth to 6 months or in improving physician confidence in communicating with parents.

*Paediatrics* Vol 136, number 1, July 2015



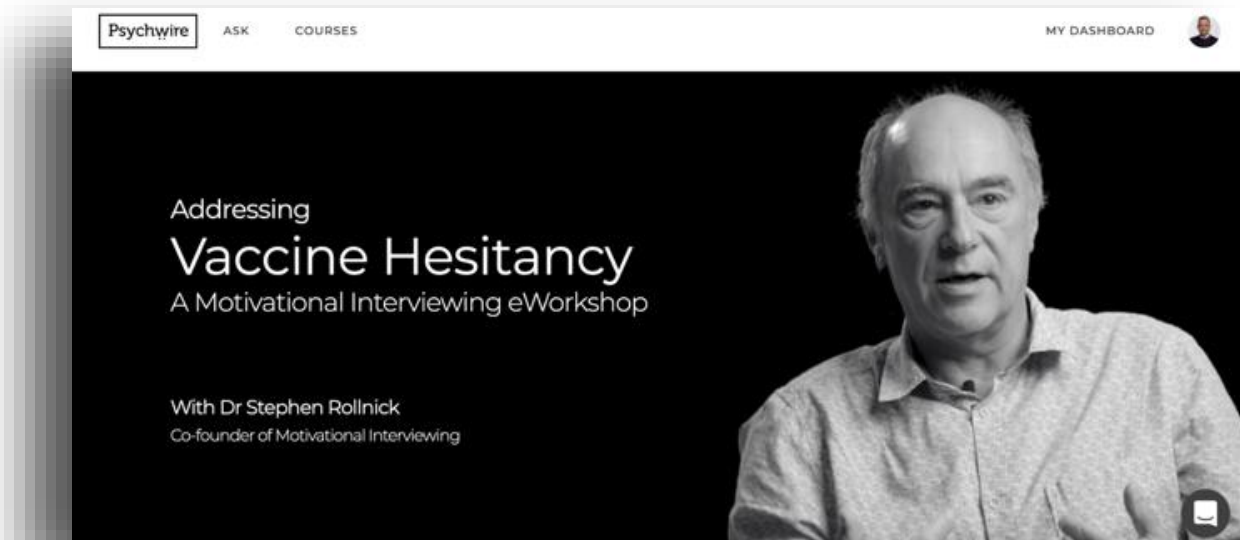
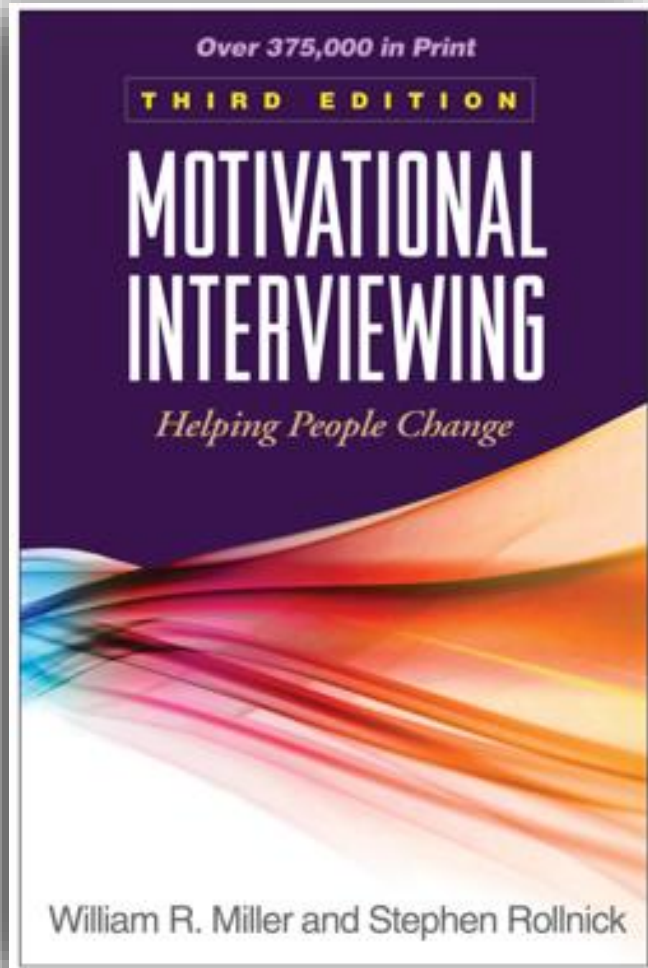
# Approches factuelles: « backfire effect »



Mais alors...quelle est la meilleure stratégie pour s'adresser aux patient.e.s vaccino-hésitant.e.s?



# Prof Stephen Rollnick, le co-fondateur de l'EM



# L'esprit de l'entretien motivationnel





# Entretien avec un.e patient.e vaccino-hésitant.e

## 1. Débuter l'entretien

Demander la permission

## 2. Comprendre le point de vue de l'autre:

« *Que pensez-vous de?* »

Résumez ce que vous comprenez

## 3. Informer en trois étapes

Demander – proposer – demander

## 4. Clarifier sa décision

« *Que décidez-vous?* »

**Résumez et validez**



# Informier en trois étapes: Ask-Offer-Ask

- **Demander (ask)**

  - que savez-vous et que voulez-vous savoir sur...?

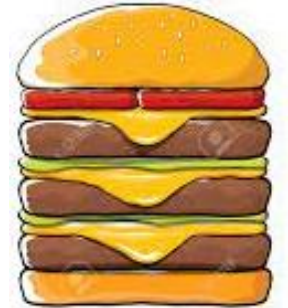
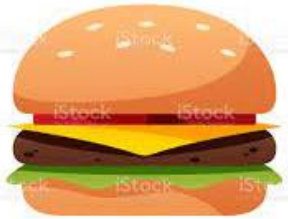
- **Proposer (offer)**

  - proposer des informations scientifiques sur le sujet

- **Demander (ask)**

  - que pensez-vous à la lumière de ces informations?

**Toujours finir par résumer l'avis du/de la patient-e**





# Exercice

- Trois par trois:

**Un.e patient.e** vaccino-hésitant.e  
(pour le vaccin contre la grippe)

**Un médecin** « motivationnel »

**Un.e observateur-trice:** observe et donne un feed-back



# Scénario pour le jeu de rôle (3 personnes)



Vous êtes un/e **patient/e boulanger/gère de 68 ans**,  
hésitant/e à se faire vacciner

Votre conjoint-e est traitée pour un cancer du poumon

Vous soulignez que vous êtes en bonne santé, vous avez  
une hygiène de vie très saine, vous n'êtes jamais malade....

# Informier en trois étapes: Ask-Offer-Ask

- **Demander (ask)**
  - que savez-vous et que voulez-vous savoir sur...?
- **Proposer (offer)**
  - proposer des informations scientifiques sur le sujet
- **Demander (ask)**
  - que pensez-vous à la lumière de ces informations?

**Toujours finir par résumer l'avis du/de la patient-e**

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

...le guide



# Guide pratique

## ...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*



# Auto-formation en-ligne sur l'entretien motivationnel

- <https://www.unige.ch/formcont/cours/entretien-motivationnel>





# Conclusions?

1. Légitimer les interrogations/hésitations vaccinales
2. Adopter une approche d'écoute et de non jugement
3. «ASK-OFFER-ASK»

