

## **Guide pour la conception d'un plan d'action sommaire**

### **Outil de soutien autogéré pour les maladies chroniques, la santé et le bien-être**

8 août 2016

*Le plan d'action sommaire se structure autour des trois questions fondamentales ci-dessous. Selon la réponse obtenue, d'autres questions complémentaires peuvent être posées. Si, à tout moment pendant l'entretien, il semble impossible de créer un plan d'action, offrez à la personne d'y revenir lors d'un futur entretien. La page 2 porte sur le suivi. La question 1 du plan d'action sommaire est utilisée lors d'interactions après le dépôt du rapport.*

1. Posez la question 1 pour inciter la personne à exprimer des idées de changement. « Situation » peut être utilisée lorsque cela est appropriée.

**« Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez faire pour améliorer votre santé dans les deux prochaines semaines? »**

- a. Si elle répond affirmativement et exprime une idée, aidez-la à rendre le plan SMART, c.-à-d. précis, mesurable, réalisable, pertinent et inscrit dans le temps. Il se peut que vous ayez à lui expliquer en quoi consiste un plan.

**« De nombreuses personnes trouvent utile de détailler leur plan. Voulez-vous faire de même? »**

Dans l'affirmative, ajoutez autant de détails que vous souhaitez ou trouvez utiles.

**« Quoi? »** (type d'activités, action ou comportement précis; donnez un ou des exemples si cela se révèle utile)

**« Quand? »** (heure du jour, jour de la semaine)

**« Où? »**

**« À quelle fréquence, combien de temps, de quelle façon? »** (fréquence : une fois, trois fois, cinq fois; combien de temps : minutes, jours; de quelle façon : portions, repas)

**« Quand souhaiteriez-vous démarrer? »**

- b. Pour les personnes ayant besoin de suggestions, offrez des pistes de comportements.
  - i. Demandez d'abord la permission de suggérer des idées.  
**« Aimeriez-vous que je vous donne quelques idées qu'ont essayées d'autres personnes ou qui peuvent correspondre à votre situation? »**
  - ii. Communiquez ensuite deux ou trois idées L'UNE À LA SUITE DE L'AUTRE. Elles ne doivent pas être trop précises, et doivent être variées et en lien avec l'objectif fixé. Utilisez la dernière idée formulée pour l'aider à en formuler une de son cru.  
**« Vous pourriez essayer quelque chose comme \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ ou peut-être qu'une idée vous vient maintenant en tête. »**
  - iii. Ensuite, demandez-lui ce qu'elle veut faire.  
**« L'une de ces idées vous convient-elle? »**
  - iv. Si une idée est choisie et, avec sa permission, détaillez-la afin de rendre le plan SMART (définition plus haut).
- c. Une fois que la personne a établi un plan précis, incitez-la à s'engager.  
**« Pour vérifier si vous et moi comprenons bien les détails de votre plan, voudriez-vous les énumérer à voix haute? »**

2. Posez la question 2 pour évaluer le niveau de confiance. On peut remplacer le mot « certitude » par le mot « confiance ». Les mots, les gestes, les images et les analogies (comme avec l'expression « escalader une montagne ») peuvent remplacer les nombres. Il faut fréquemment faire appel à son jugement si l'on veut établir le niveau de confiance sans lui associer un ordre de grandeur. Utilisez les indices non verbaux et éclaircissez les questions au besoin pour évaluer si la personne pourra tirer profit de la résolution de problèmes.

**« J'aimerais savoir à quel point vous avez bon espoir de pouvoir mener à bien votre plan. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'avez aucunement confiance et 10, que vous êtes très confiant ou très certain, quel espoir avez-vous de réaliser votre plan? »**

- a. Si le niveau de confiance est supérieur ou égal à 7, passez à la question 3 ci-dessous. **« C'est très bien. Le plan semble vous convenir. »**
- b. Si le niveau de confiance est inférieur à 7, résolvez les problèmes que pose le plan ou modifiez-le. Expliquez-en la raison pour augmenter le niveau de confiance.

**« Cinq, c'est bien. C'est beaucoup mieux que 0, et cela dénote un grand intérêt et de l'engagement. Or, nous savons que lorsque le niveau de confiance est de 7 ou plus, il y a de fortes chances que la personne réussisse son plan. Selon vous, qu'est-ce qui pourrait élever votre niveau de confiance à 7 ou plus? »**

- c. Si la personne n'a aucune idée de quelle façon modifier son plan, demandez-lui si elle aimerait des suggestions.  
**« Aimerez-vous que je vous donne des idées provenant d'autres personnes avec qui j'ai travaillé? »**
- d. Dans l'affirmative, donnez deux ou trois idées (pistes de comportements). Souvent, les idées suivantes conviennent :  
**« Parfois, on abrège le plan, on le modifie ou on en fait un nouveau. On peut aussi décider de ne pas en faire. Pensez-vous qu'une de ces options pourrait fonctionner pour vous? Avez-vous une meilleure idée? »**
- e. En cas de modification du plan, reprenez l'étape 1c et la question 2 au besoin pour évaluer le niveau de confiance par rapport au nouveau plan.

3. Posez la question 3 pour organiser le suivi ou susciter la responsabilité.

**« Ce plan me semble parfait pour vous. La plupart des gens aiment que l'on vérifie comment ils s'en sortent avec leur plan. Est-ce votre souhait? »**

Dans l'affirmative, assurez-vous que le plan de suivi comprend le jour, l'heure et le moyen de communication (par téléphone, par courriel, en personne, etc.).

#### Suivi pour le plan d'action sommaire

1. D'abord, demandez : **« Votre plan a-t-il réussi? »**

- a. En cas de réussite, félicitez la personne de son succès.
- b. En cas de réussite partielle, félicitez la personne pour les éléments réussis.
- c. En cas de succès limité ou d'insuccès : **« C'est très fréquent lorsqu'on essaie quelque chose de nouveau. »**

2. Puis, demandez : **« Que souhaitez-vous faire maintenant? »**

- a. Si la personne désire créer un nouveau plan, suivez les étapes de la page 1. Utilisez la résolution de problèmes et donnez des pistes de comportements au besoin.
- b. La personne voudra parfois parler de l'expérience tirée de son plan d'action. Insistez sur les acquis et la possibilité de modifier le plan.
- c. Si la personne ne souhaite pas réaliser d'autre plan pour l'instant, offrez-lui la possibilité de le faire plus tard.

#### L'esprit de l'entretien motivationnel

L'esprit de l'entretien motivationnel sous-tend le plan d'action sommaire.

- **Compassion** : être sensible à ce qui compte pour une autre personne et se sentir prêt à l'aider.
- **Acceptation** : respect de l'autre et de son droit de changer ou de s'en abstenir.
- **Partenariat** : travailler avec une autre personne et reconnaître celle-ci comme son égal.
- **Évocation** : citer les idées, les forces et les connaissances d'une personne au sujet d'une situation et d'elle-même. Cela peut comprendre inciter l'autre à se livrer à l'exploration.

Adaptation de Miller W. et Rollnick S. *Motivational Interviewing: Preparing People for Change*, 3<sup>e</sup> édition. 2012.