

Supports de formation



Suivi des contacts

Module 3 : Principes de base pour les interviews

CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY

05/2020 v1.0



Services du Collège réuni de la Commission communautaire commune
Diensten van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie



A close-up, side-profile photograph of a woman wearing a black headset with a microphone. She is holding the microphone with her right hand, which has a gold ring on the ring finger. The background is blurred, showing what appears to be a computer monitor and keyboard. A large, semi-transparent teal circle is overlaid on the right side of the image, containing white text.

Principes de base
pour
les interviews

1 Attitude de base



- › Intégrité ;
- › Respect ;
- › Empathie ;
- › Ouverture ;
- › Sens des responsabilités.



2 Principes de base pour interviews (1/2)



Principes de base de la conversation téléphonique

- > Attitude
- > Langage
- > Annoncer de mauvaises nouvelles
- > Approche empathique
- > Confiance
- > Motivation
- > Ouverture
- > Attitude receptive
- > Équilibrer



Commencer par une bonne introduction

- > Se présenter
- > Vérifier que le moment soit adapté pour parler
- > Demander à discuter dans un endroit calme
- > Expliquer le but de la conversation
- > Fournir des informations brèves et claires sur le Covid-19
- > Insister sur la confidentialité des données
- > Demander un accord explicite pour démarrer la conversation



2 Principes de base pour interviews (2/2)



Assurer une conversation fluide en toute confiance

- > Poser des questions étape par étape
- > Établir une connexion
- > Donner des informations complémentaires si nécessaire
- > Recueillir des données ciblées
- > Adapter votre approche en fonction de la personne



Essayer de surmonter les barrières

- > Communication non-verbale limitée
- > Barrière de la langue
- > Différences culturelles
- > Méfiance
- > Problèmes respiratoires



Terminer la conversation correctement



3

Principes conversation téléphonique (1/8)



> Présentation des contenus :

- Vous êtes maintenant bien préparé concernant le COVID-19. Parler en connaissance de cause renforce votre rôle de contact tracer.
- Dans ce chapitre, nous vous guidons au travers des principes de base d'une conversation téléphonique. Les sujets traités dans cette section sont :
 - > Attitude ;
 - > Langage ;
 - > Annoncer de mauvaises nouvelles ;
 - > Approche empathique ;
 - > Confiance ;
 - > Motivation ;
 - > Ouverture ;
 - > Attitude réceptive ;
 - > Équilibre.



3

Principes conversation téléphonique (2/8)



> Introduction :

- En tant que suivi des contacts, vous pouvez créer une atmosphère de **sérénité** simplement et sans contrainte.
- Vous recherchez la **collaboration** avec la personne et vous vous assurez qu'elle puisse être elle-même grâce à une attitude ouverte, sans jugement et avec compréhension.
- Tout au long de la conversation, vous devrez **naviguer en écoute soutenante et écoute directive**.



3

Principes conversation téléphonique (3/8)



Attitude

- › Soyez conscient que vous entrez dans la vie privée d'une personne.
- › **Pensez à la façon dont vous aimez que l'on vous parle.**
- › Les valeurs suivantes sont considérées comme importantes pour les contact tracers expérimentés :
 - **Gentillesse ;**
 - **Courtoisie ;**
 - **Patience ;**
 - **Respect.**
- › Vous partez d'une position égale.
- › Vous êtes authentique et honnête. Cela vous donne de la crédibilité.
- › De plus, il est important de vous montrer professionnel, expert et sûr de vous.

Langage

- › Vous parlerez à de nombreuses personnes différentes.
- › Votre utilisation de la voix et du langage sont les instruments avec lesquels vous motiverez la personne à l'autre bout du fil à partager ses contacts avec vous.
- › Faites des phrases **claires**.
- › Parlez avec une voix **douce**, à un rythme **calme**.
- › Donnez des explications claires.



3

Principes conversation téléphonique (4/8)



Annoncer une mauvaise nouvelle

- › Vous apportez un message qui peut provoquer des troubles.
- › Gardez à l'esprit que différentes **réactions émotionnelles** peuvent suivre. Certaines personnes peuvent, par exemple, se fermer, se mettre en colère, pleurer, ne pas croire ou nier le message...
- › **Comment réagiriez-vous si quelqu'un arrêta soudain de parler au téléphone ?** Une réaction possible est, par exemple, "Je remarque que vous restez sans voix."
- › En faisant écho, vous indiquez que vous reconnaissez la personne et que vous comprenez ce qu'elle ressent.
- › Prêter attention à cette expérience personnelle améliore la qualité de la relation et le déroulement de la conversation.

Approche empathique

- › Travaillez avec **empathie**.
- › Mettez-vous à la place de la personne malade, entrez dans la peau du patient et mettez-vous au même niveau.
- › **Demandez-vous comment vous aimeriez être approché si vous étiez patient.**



3

Principes conversation téléphonique (5/8)



Confiance

- › Tout au long de la conversation, vous travaillerez sur la **relation de confiance** entre vous et la personne à qui vous parlez.
- › Accordez une grande attention à ce qui se passe chez la personne depuis le début de la conversation ainsi qu'à ce qu'elle ressent.
- › Reformuler activement renforce également la confiance.
- › Vous offrez un **soutien émotionnel et un point d'ancrage**.
- › **Reformuler** des sentiments = écouter ce qui est dit, ce qui est dit entre les lignes, et refléter cette émotion à la personne, comme dans un miroir. Vous faites cela avec un ton hypothétique, car la réflexion est basée sur votre propre interprétation de ce qui a été dit ou entendu.
- › Vous captez les émotions via l'intonation, le volume, le timbre... de la voix.
- › **Paraphraser** = exprimer avec vos propres mots ce que quelqu'un d'autre a dit.



3

Principes conversation téléphonique (6/8)



Motivation

- Vous motivez la personne à **collaborer** en fixant un objectif commun : réduire l'épidémie.
- La personne appelée joue un rôle actif dans votre conversation. Vous ne prenez pas toujours la tête de la conversation, vous travaillez ensemble, en tant que **partenaires égaux**.
- Si vous sentez une **résistance** de votre correspondant à coopérer, écoutez attentivement ce qui se met au travers de sa route.
- Ne le contredisez jamais.
- Écoutez attentivement et montrez votre compréhension.
- Vous pouvez éventuellement augmenter la volonté de collaborer **en renforçant sa motivation intrinsèque**. Vous pouvez le faire en posant un certain nombre de questions ouvertes spécifiques :
 - “Dans quelle mesure serait-il important pour vous de savoir que vous avez été en contact avec une personne infectée ?”
 - “Qu'est-ce que cela signifierait pour vous de pouvoir contribuer positivement à enrayer le virus?”



3

Principes conversation téléphonique (7/8)



Ouverture

- > Vous laissez beaucoup de place pour que la personne ait le **temps et l'espace** d'exprimer ses pensées et ses sentiments.
- > Vous le faites en **écoutant activement**, en paraphrasant, en réfléchissant et en encourageant verbalement.
- > N'interrompez pas, laissez parler.
- > Donnez la possibilité de poser des questions auxquelles vous répondez.
- > Osez laisser des silences.
- > **La personne est l'expert de sa situation.** Vous écoutez avec intérêt dans le but de comprendre l'histoire.
- > Il peut être intimidant pour la personne de raconter son histoire. Elle révèle une partie d'elle-même. L'attention portée à la personne se manifeste principalement par l'utilisation de **techniques d'écoute de soutien** :
 - petits encouragements .
 - suivi verbal .
 - questions ouvertes sur les sentiments de la personne et .
 - réflexions sur ses émotions.



3

Principes conversation téléphonique (8/8)



Attitude réceptive

- › Rendez-vous **accessible** et disponible. Vous le faites en prenant le **temps nécessaire** et en ne mettant pas de pression sur la personne. Cela permet d'accroître l'implication.

Équilibrer

- › Vous travaillez le contact avec la personne mais vous voulez aussi collecter des informations de manière efficace.
- › Vous n'êtes pas autoritaire mais vous cherchez un **équilibre entre une approche de soutien et une approche directive** lorsque cela est nécessaire.
- › L'alternance entre une approche douce et ferme ou plus formelle est efficace.



4

Principes bonne introduction (1/3)



Introduction et informations

- › Donnez une **explication claire** sur cette conversation :
 - Commencez toujours par une présentation de vous-même (nom et prénom) et de l'organisation.
 - Indiquez de qui vous avez reçu les données personnelles via le système de soins de santé.
 - Expliquez le but de l'entretien.
 - Si vous parlez à une personne malade, demandez-lui comment va sa santé.

Vérifier si la conversation est possible

- › Proposez de **rappeler** si nécessaire, ou demandez à la personne de vous rappeler.

Environnement calme

- › Faites en sorte que la personne se sente **à l'aise et calme**.
- › Il est préférable d'éviter les éléments perturbateurs tels que la radio, la télévision, des enfants bruyants...
- › Si nécessaire, demandez de couper le son, d'aller dans une autre pièce...



4

Principes bonne introduction (2/3)



But de l'entretien

- › Expliquez que vous appelez parce que vous souhaitez poser **quelques questions**. Les réponses peuvent contribuer à réduire la propagation de la maladie.
- › Expliquez **l'importance du suivi des contacts** pour la santé de la personne et la santé publique. Les amis, la famille, les enfants et les collègues peuvent être infectés. Il est important que d'autres puissent être examinés.
- › Souvent, la personne malade a un sentiment de culpabilité d'avoir infecté d'autres personnes. Pouvoir se battre avec quelqu'un d'autre en établissant une liste de contacts peut atténuer ce sentiment. Cela peut réduire le sentiment de culpabilité car on peut éviter le pire.
- › Essayez de sentir s'il y a un tabou sur la maladie.

Informations claires sur le Corona (adaptées au niveau de compréhension et aux connaissances préalables)

- › Demandez à la personne **ce qu'elle sait déjà sur le COVID-19**.
- › Question ouverte :
 - › « Que savez-vous de la maladie ? »
- › Questions fermées :
 - « Savez-vous comment l'infection se produit ? »
 - « Vous avez peut-être déjà entendu quelque chose dans les médias ? »



4

Principes bonne introduction (3/3)



Vie privée - Confidentialité des données

- › Mettez l'accent sur la **vie privée** :
 - Les données restent anonymes.
 - Le nom de la personne ne sera pas divulgué.
 - Vous êtes lié par le secret médical.
 - La confiance sera respectée.
 - S'il y a eu un risque pour une autre personne, celle-ci va pouvoir être contactée de manière anonyme.

Demander explicitement commencer l'enquête

- › Avant de commencer l'**enquête** pour cartographier les contacts, il est important de demander explicitement la **permission**.
- › Par exemple : « Acceptez-vous de passer en revue vos contacts maintenant afin qu'ils puissent être informés d'une éventuelle contamination ? »



5

Principes conversation fluide (1/5)



Poser les questions étape par étape

- › Soyez prudents - posez vos questions **avec parcimonie**.
- › Ne posez pas deux questions à la fois. Il est délicat pour la personne de donner des informations.

Connexion

- › Évaluez **la situation actuelle du patient index** : problèmes de santé, impact du diagnostic, bien-être psychologique, vie sociale...
- › Par exemple : « Comment allez-vous, après ce diagnostic ? »
- › Soyez attentif à l'histoire de la personne en l'écoutant attentivement et en reflétant ses sentiments.



5

Principes conversation fluide (2/5)



Commencer par des questions ouvertes

- › Essayez d'avoir une vue sur :
- › La **période** durant laquelle la personne est/était "contagieuse ;
- › La **liste des contacts** ;
- › L'**intensité** des contacts : proximité et durée ;
- › Par exemple : "Quand les symptômes ont-ils commencé chez vous ?

Autres éclaircissements possibles

- › Continuez à **informer clairement**.
- › Réitérez l'utilité de la recherche.
- › Avec un coup de pouce, les gens deviennent plus accommodants.
- › Osez avouer que vous ne savez pas tout, parfois il n'y a pas d'information univoque dans les sciences



5

Principes conversation fluide (3/5)



Collecte de données ciblées

- > Allez au **cœur de la conversation**. Ici, vous faites la transition entre **l'écoute de soutien** et l'écoute de guidage. Vous le faites en posant des questions précises, en concrétisant, en réfléchissant au contenu, en paraphrasant.
- > **Demandez activement :**
 - « Vous avez dit que vous n'étiez pas tout à fait sûr, pouvez-vous préciser ? »
- > **Reformulez :**
 - « Ai-je bien compris que... »
 - « Je vous entends dire... est-ce exact ? »
- > **Répétez et paraphrasez :**
 - Laissez la personne ressentir que vous la comprenez.
 - Donnez la possibilité de compléter.
 - Vous soutenez la personne.
 - Osez laisser des silences. Le silence n'est pas évident. Ne brisez pas le silence vous-même, mais laissez la personne le faire.
- > La coopération de la famille est également positive.



5

Principes conversation fluide (4/5)



Adapter l'approche à la personne (1/2)

- > Certaines personnes sont moins bavardes que d'autres. **Adaptez votre façon d'écouter et de poser des questions.**
- > Essayez de sentir comment vous pouvez obtenir l'information.
- > Tenez compte des sensibilités et préservez la dignité des gens.
- > **Lorsqu'une personne n'est pas très bavarde ou réticente :**
- > Reformulez : « J'ai l'impression qu'il n'est pas facile pour vous de parler/répondre »
- > Posez des **questions ouvertes et convaincantes**, et **répétez-les**. Essayez de comprendre les raisons de la réticence.
- > Encouragez mais ne forcez pas : généralement, la prise de conscience de la pertinence de l'enquête vient plus tard.
- > Essayez de créer un climat de **confiance** pour que le patient se dise : « Ce n'est pas si grave ».
- > Posez également des **questions fermées** aux personnes qui gardent le silence :
 - Choisissez une question précise : par exemple, « Combien de fois êtes-vous sorti : 1, 2 ou 3 fois ? »
 - Posez des questions pour concrétiser. Par exemple : « Étiez-vous dehors hier ? » → "Où étiez-vous ?



5

Principes conversation fluide (5/5)



Adapter l'approche à la personne (2/2)

- > **Paraphraser - répétez** pour obtenir des informations supplémentaires.
 - Patient index : « Je suis allé au magasin hier. » Appelant : « Vous êtes allé au magasin hier. Racontez-moi ».
- > **Lorsqu'une personne est faible en raison d'une maladie :**
 - Faites savoir que vous adapterez la conversation au **rythme de la personne** :
 - « Je comprends que vous n'avez pas encore la force. »
 - « Puis-je rappeler aujourd'hui à [heure] ? »
 - « Pensez-y un instant. »
- > Si la personne ressent vos efforts, cela renforce votre lien. Plus la personne apprend à vous connaître, plus elle se relâche.
- > Ne soyez pas oppressif ou autoritaire, car cela crée de la méfiance.
- > **Lorsque la personne s'écarte du sujet** : Faites des ajustements, mais ne vous déconnectez pas et faites-le au moyen de questions ciblées :
 - « C'est vrai ? »
 - « Est-ce ainsi que vous avez vécu cela ? »
- > Essayez ensuite de remettre la conversation sur les rails.



6

Principes pour surmonter barrières (1/3)



Communication non-verbale limitée

- › Vous ne voyez pas la personne au téléphone.
- › Par conséquent, **reformulez** ce que vous entendez et soyez conscient que c'est votre interprétation.
- › Par exemple, l'agitation, la colère, la fatigue, la réaction brutale...
 - « Il me semble que... »
 - « J'ai l'impression que vous... »
 - « Est-il exact que vous êtes ennuyé/en colère ? »

Barrière de la langue

- › Avec des interlocuteurs dont ce n'est pas la langue maternelle, la conversation peut être difficile.
- › Les outils possibles sont :
 - Service d'interprétariat téléphonique Babel.
 - Google translate : échange de phrases via WhatsApp.
 - Utilisez l'alphabet d'épellation

Différences culturelles

- › Si la maladie est taboue, les gens sont moins communicatifs à son sujet. Il ne s'agit pas de mauvaise volonté.
- › Il peut être utile d'impliquer une personne de la même culture qui comprend le but du contact tracing. Cela crée une plus grande ouverture.



6

Principes pour surmonter barrières (2/3)



Méfiance (1/2)

- > Parfois, la personne **ne veut pas coopérer (immédiatement)**.
- > Préoccupations possibles :
 - « Que fera-t-on des données que je transmets ? »
 - « Où avez-vous obtenu mes coordonnées ? »
- > Ici aussi, vous pouvez reformuler.
 - « Si je comprends bien votre question vous avez des doutes ? Ou vous êtes inquiet ? ».
- > Essayez de gagner la **confiance**.
 - Restez calme.
 - Soyez amical
 - Ne vous énervez pas
 - Continuez à écouter sincèrement
- > Essayer de **réduire les barrières** en proposant des solutions si possible. Par exemple, en cas de problèmes de respect de la vie privée, se référer au cadre juridique.
- > Écoutez l'expérience de la personne « Ces informations vous aident-elles à franchir le seuil ? »
- > Demander ce dont la personne a besoin pour que l'entretien se poursuive : « Qu'est-ce qui pourrait vous enlever votre inquiétude ? », « Que puis-je faire pour vous aider ? »

23



6

Principes pour surmonter barrières (3/3)



Méfiance (2/2)

- > Expliquez-vous. Osez nommer les choses. Soyez patient. **Persévérez de manière non intimidante.**
 - « Nous comptons sur votre solidarité et votre coopération. »
 - « Il est important de protéger son propre entourage, par exemple les personnes âgées de la famille ».
 - « C'est dans l'intérêt de la santé de vos proches. »
- > **Donner le temps de réfléchir.** Laisser des moments de silence pour réfléchir.
 - « Pensez-y un instant. »
 - « Je peux vous rappeler plus tard ? »
- > **Accepter le refus.** Si quelqu'un continue à refuser de coopérer, ne le prenez pas personnellement. Indiquez à la personne comment elle peut **vous contacter plus tard.**
 - « Je respecte cela. Je vous comprends. »
 - « Je ne peux pas vous forcer. »
- > Essayez de garder la ligne de communication ouverte. Essayez de convaincre la personne de donner des informations, mais pas au détriment de la relation.
- > Comprenez la peur de la personne d'être exclue ou ignorée. Parfois, il y a la honte du stigmatisme (supposé).

24



7

Principes pour clôturer (1/2)



Clôturer correctement la conversation

> Terminez la conversation en suivant les étapes suivantes :

1. Faites comprendre que la fin de la conversation approche. Par exemple : « Voyons si nous avons tout dit ».
2. Récapitulez tout et passez en revue ce qui a été convenu.
3. Invitez la personne à réagir. Souvent, les personnes veulent ajouter quelque chose à leur histoire ou à votre résumé à la fin.
4. Expliquez à la personne où aller ou à qui s'adresser en cas de problèmes médicaux ou de détresse psychologique.
5. Insistez à nouveau sur l'anonymat.
6. Exprimez vos sincères remerciements pour les informations qu'il/elle a fournies

> Après la conversation, vous pouvez devenir une personne clé si vous continuez à suivre la personne.



7

Principes pour clôturer (2/2)



La communication téléphonique en résumé

- Dans la première partie de la conversation, le point essentiel est de créer un climat de **confiance**, d'établir **une bonne relation professionnelle** afin qu'une conversation constructive et efficace puisse s'ensuivre.
- L'accent en matière de communication est mis ici sur **l'écoute soutenante** par le suivi verbal, la réflexion émotionnelle, la paraphrase, les questions ouvertes, la concrétisation et le questionnement.
- Lorsque la personne se sent réellement écoutée et comprise, lorsque le climat de conversation est marqué par le respect **mutuel**, la compréhension, la volonté de travailler ensemble, alors il y a place pour le suivi, c'est-à-dire l'objectif **d'établir une liste de contacts**.
- À partir de là, on peut orienter davantage en écoutant et en intervenant par des questions plus fermées, en résumant, en structurant la conversation.
- S'il arrive un moment où beaucoup d'**émotions** surgissent (ou refont surface), vous recommencez à **écouter de façon soutenante**.



8

Slide de fin

- › Ce plan de communication téléphonique est basé sur l'expérience pratique en matière de suivi de contacts des infirmières et des travailleurs sociaux du VRGT spécialisés dans la tuberculose et s'appuie sur des preuves scientifiques concernant la communication interpersonnelle.



9 Do's and don'ts

Do's



- > Se présenter
- > Écouter attentivement
- > Rester calme
- > Faire preuve d'empathie
- > Être méthodique
- > Être structuré
- > Confirmer l'exactitude des informations

Don'ts



- > Manger ou boire pendant un appel
- > Improviser
- > Être occupé à d'autres choses pendant un appel (par exemple, téléphone portable, internet)
- > Soupirer
- > Remplir les silences
- > Formulations à ne pas utiliser :
 - « Je ne sais pas, je n'ai pas reçu de formation à ce sujet. »
 - « C'était quoi votre nom ? »
 - « Quel est votre problème ? »





Test:

1. L'un des principes de base pour une conversation efficace et sans heurts est l'ouverture. Comment créer une ouverture lors d'une conversation ? (plusieurs réponses sont possibles)
 - A. **Ne pas interrompre.**
 - B. **Laisser la personne poser des questions et y répondre.**
 - C. **Laisser des silences.**
 - D. Éviter les silences.
 - E. Poser des questions rapidement.

2. Il est important que vous continuiez à poser des questions lorsque vous remarquez que la personne refuse de coopérer.
 - A. Vrai
 - B. **Faux**

3. Le fait de ne pas pouvoir se voir constitue une barrière dans la communication téléphonique. Comment pouvez-vous surmonter cet obstacle ?
 - A. **En reformulant ce que vous entendez.**
 - B. En suivant votre propre interprétation.

