

savoir proposer un bilan gériatrique chez le chat

Édith Beaumont-Graff

Clinique vétérinaire
145, route d'Avignon
30000 Nîmes

Comment convaincre
les propriétaires de l'utilité
de réaliser un bilan gériatrique
chez leur chat ?

Comment apprendre à reconnaître
les niveaux de motivation
affichés par le client
au moment de la consultation
et adapter son discours
en fonction de ceux-ci ?

Chacun des clients rencontrés en consultation ou lors d'une discussion au comptoir a son propre niveau d'attente et d'engagement dans la démarche de soins. Dès lors, un discours stéréotypé ou un développement standardisé des arguments ne peut convaincre qu'une faible partie de la population. Le vétérinaire court deux risques principaux :

- s'exposer à un rejet et faire fuir le client ;
 - s'épuiser à chercher à convaincre et se décourager.
- En s'inspirant du modèle d'aide à la décision développé par Proshaska et Di Clemente en 1992, notre confrère Gil Wittke retient quatre principaux niveaux d'intention affichés par le client et propose une stratégie adaptée à chaque niveau (**encadré 1**) [4].

S'ADAPTER AUX DIFFÉRENTS MOTIFS DE CONSULTATION

- Chaque motif de consultation implique une demande et des attentes différentes de la part de propriétaires auxquelles il est nécessaire de s'adapter [1].
- Il est possible de distinguer la demande de traitement au comptoir, la visite vaccinale, une consultation pour un trouble aigu, une consultation suite à des troubles chroniques. Différents types d'exemple sont proposés dans l'**encadré 2**.

La demande de traitement au comptoir

- Chaque praticien a vécu ce type de demande. "Ce n'est pas que je ne veux pas venir, mais...". Le chat n'est pas déplaçable aux dires du propriétaire. Deux attitudes sont possibles :

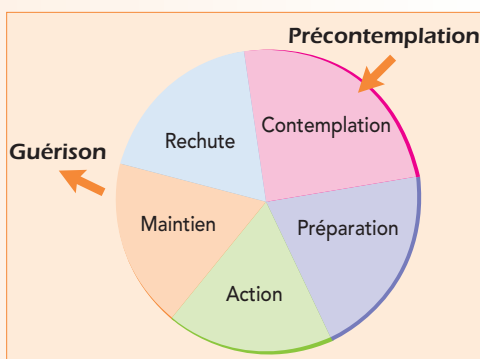
1. Instruire immédiatement le procès du client et penser : "Encore un qui veut une consultation gratuite". La réponse habituelle immédiate (et légitime) qui s'ensuit : "Je suis navré, je ne peux rien vous délivrer si je n'ai pas vu l'animal", provoque chez le client une sensation de rejet immédiat. Ce dernier instruit aussitôt en réaction symétrique un procès au vétérinaire : "Celui-là, il ne pense qu'à s'enrichir, il se moque pas mal de mon chat et de mes problèmes !"

2. Se réjouir du fait que ce client-là, que vous n'attendiez pas, a franchi les portes de votre clinique, et préfère s'adresser à vous plutôt qu'au pharmacien pour un conseil. Vous vous placez alors immédiatement dans une position de professionnel qui prend soin de son client. Vous pouvez lui délivrer, non pas des médicaments mais des informations utiles qui vont, le cas échéant, l'amener à franchir à nouveau la porte, quelques heures ou quelques jours plus tard avec son animal. Vous validez le fait que vous avez parfaitement compris et accepté que le client ne vienne pas avec son chat, vous prenez le temps de l'écouter et vous lui montrez que vous prenez en compte sa demande. "Que se passe-t-il ? Quels symptômes manifeste-t-il ?". Quelques questions permettent de proposer des hypothèses diagnostiques : "Est-ce qu'il boit beaucoup ? Est-ce qu'il maigrit ? Quelles modifications comportementales observez-vous ?".

Vous pouvez évoquer et formuler diverses hypothèses : "Je crains qu'il ne puisse avoir telle ou telle ou telle maladie", puis expliquez

Figure - Modèle transthéorique du changement

(d'après Prochaska Di Clemente, 1992)



Objectifs pédagogiques

- Savoir reconnaître et s'adapter aux différents niveaux de motivation rencontrés.
- Savoir choisir son bilan en fonction des signes et des objectifs retenus.



Le 1^{er} prix
éditorial 2007

Encadré 1 - Un modèle d'aide à la décision

Prochaska et Di Clemente ont conçu, en 1992, un modèle pour tenter d'expliquer comment l'individu change, par ses propres moyens aussi bien que sous l'effet d'une thérapie. C'est ce qu'ils ont appelé le "modèle transthéorique du changement" (M.T.T.).

Ce modèle figure les différentes étapes d'un processus de changement (**figure**) :

- la **précontemplation** : l'individu n'a pas l'intention de changer parce qu'il ne croit pas avoir un problème ;
- la **contemplation** : l'individu est conscient d'avoir un problème et envisage sérieusement de changer ;
- la **préparation** : l'individu prévoit de passer bientôt à l'action ;
- l'**action** : l'individu s'efforce vraiment de changer et le maintient (l'individu persévère après avoir changé).

MANAGEMENT