Comment dynamiser nos consultations?

Le Groupement des Diététiciens Indépendants (GDI) vous présente ci-dessous les résultats de son workshop qui a eu lieu lors de la Journée d'Etude du 6 octobre 2018, composé de 2 ateliers. Nous avons posé 4 questions au premier groupe et 5 questions au deuxième, soit 1 question à chaque sous-groupe de 4 à 5 personnes.

Marie Rijs, Diététicienne agréée, membre du GDI

1. Pourquoi les charlatans ont-ils du succès?

Suite à ces 2 ateliers, nous étions tous d'accord d'admettre que les «charlatans de la nutrition» récoltent un franc succès. Après des réflexions communes, voici nos hypothèses quant à leur succès:

- Les charlatans affichent un nom plus attrayant que l'appellation «diététicien»: on parle de coach, de conseiller en nutrition, de nutritionniste/nutrithérapeute, de mincithérapeute, etc.

- Ils peuvent profiter de leur liberté en matière de publicité, vu qu'aucune législation ne les retient. Ils réalisent des publicités accrocheuses et employent des moyens de communication efficaces. Ils offrent des «packs», des cadeaux, des consultations gratuites. Grâce à cela, ils ont une large visibilité face au grand public qui lui, ne cerne pas bien la différence entre un diététicien et une autre personne qui parle d'alimentation. Ils profitent également du fait que les diététiciens n'ont pas spécialement la fibre marketing pour promouvoir leurs prestations.

> *"Les charlatans de la nutrition promettent des régimes simples avec des résultats rapides."*

- Ils promettent en général des régimes simples avec des résultats rapides. Ces régimes sont peu personnalisés et souvent axés sur le «naturel», la «détox», etc. qui sont des arguments de vente actuellement. Les «charlatans de la nutrition» utilisent des méthodes présentées comme «innovantes» pour attirer le public qui se laisse séduire par la nouveauté.

- L'attrait des compléments alimentaires amène aussi les patients à se diriger vers ce genre de personne.

- Le prix, souvent plus élevé, ne serait pas un frein. Il serait même gage de qualité des conseils donnés.

- Leur «formation» brève permet d'ouvrir une consultation rapidement.

2. Quelle boîte à outils ou imagier le diététicien utilise-t-il avec ses patients?

Vu le succès des «charlatans», il est important de redynamiser nos consultations pour donner envie aux patients de consulter un diététicien. La boite à outils est une mine d'informations qui permet de proposer des consultations à thèmes et d'utiliser divers outils visuels. Voici les différents outils à notre disposition:

- les fiches proposées par Food in Action en collaboration avec l'UPDLF, ou celles proposées par l'APAQ-W, ou encore celles proposées par l'UPDLF en collaboration avec Nestlé;

- la pyramide alimentaire: l'utiliser comme outil pour expliquer l'équilibre alimentaire;

- l'assiette équilibrée: la moitié de l'assiette est occupée par les légumes, un quart de l'assiette est représenté par les féculents et un quart par les protéines animales (viande, volaille, poisson, œufs) ou les alternatives végétales;

- les portions 'à portée de main': utiliser la main ou le poing

ou le pouce, pour permettre aux patients de visualiser les portions pour chaque famille alimentaire ;

- le carnet alimentaire: proposer aux patients d'y noter leurs apports alimentaires (qualitatifs et quantitatifs), leurs sensations alimentaires, etc.;

- les recettes de cuisine: proposer des recettes simples, faciles, en utilisant des produits de saison, proposer des recettes de fêtes, etc. ;

- le taux de matières grasses des viandes: donner un classement des viandes en fonction de leur taux de matières grasses (maigres, mi-grasses et grasses) ;

- les fiches personnelles: chacun peut proposer une fiche réalisée à partir d'un sujet d'actualité, ou sur un problème de santé comme le diabète, les maladies cardio-vasculaires, les affections digestives, ... ou à partir de demandes précises de la part des patients ;

- les aliments factices: pour visualiser des portions d'aliments;

- l'étiquetage: proposer aux patients d'apporter en consultation des étiquettes d'aliments et les décoder avec eux, utiliser également des étiquetages de produits couramment consommés par les patients afin de les guider à comprendre la liste des ingrédients et le tableau de composition ;

- l'entretien motivationnel: demander d'emblée au patient ce qui le motive à venir nous consulter et ce qui au contraire rend la démarche diététique difficile, de façon à explorer et résoudre l'ambivalence inhérente à tout changement.

3. Que cherchent les patients en consultant un diététicien?

Dans le cadre de nos consultations, nous rencontrons une multitude de patients, avec autant de facettes que d'histoires. Certains s'adressent plutôt à l'expert scientifique, attendant de lui des informations claires, des réponses justes et fondées scientifiquement. Nous sommes là pour valider les informations et leur permettre de différencier l'info de l'intox. Ils attendent des réponses à des questions bien précises, et ont parfois besoin de plusieurs «régimes» en même temps.

> *« Il arrive de rencontrer des personnes qui se sentent obligées de venir par leur entourage ou par leur médecin. »*

Il nous arrive de rencontrer des personnes qui se sentent obligées de venir par leur entourage ou par leur médecin en raison d'une pathologie.

D'autres patients veulent rencontrer le professionnel pédagogue, éducateur en santé, coach. Ils demandent des recettes adaptées, des idées de menus, de la technologie culinaire. Ils désirent modifier leur pratique en cuisine, apprendre à décrypter les étiquettes, améliorer leurs choix alimentaires. L'apprentissage du 'bien manger' leur permet d'être petit à petit autonomes dans leurs choix alimentaires et de trouver ainsi une solution durable à leur problématique.

Et puis, il y a ceux qui cherchent à avoir un lien thérapeutique avec une écoute qui leur permet de trouver une issue à leur mal-être et de se sentir soutenus et compris dans leur démarche, sans jugement. Ce lien sécurisant leur permet de retrouver confiance en eux et d'améliorer leur estime d'eux-mêmes. Il est essentiel d'entretenir leur motivation et de clarifier leurs objectifs.

Enfin, certains patients attendent encore trop souvent la recette magique sans penser devoir fournir un réel changement personnel.

4. Quelles sont les questions les plus efficaces et les plus pertinentes en consultation?

Pour nous aider à cerner ce que cherche le patient, et donc à mieux savoir comment l'aider, nous pouvons lui poser toute une série de questions. Les questions relevées concernent surtout le poids corporel.

- Quelle est la raison de votre visite? Est-ce une initiative personnelle ou êtes-vous envoyé par votre médecin traitant? Pourquoi consultez-vous un diététicien?

- Quel sont vos objectifs personnels, de poids, d'exercice physique et de qualité de vie?

- Savez-vous ce qu'est l'IMC? Connaissez-vous le vôtre?

- Faites-vous une prise de sang régulièrement?

- Quelle est l'historique de votre poids? Pour le moment, celui-ci évolue-t-il ou est-il stable?

Lors de l'anamnèse alimentaire, se servir d'un support visuel (par exemple, l'album photo SUVIMAX) permet d'aider le patient à évaluer les quantités qu'il ingère en termes de féculents, de fruits et légumes, en portion de viande et de

sauce. Certains diététiciens envoient un questionnaire au patient avant le premier rendez-vous afin de récolter un ensemble d'informations sur leur profil alimentaire et de pouvoir orienter leur anamnèse.

> *“Nous devons pouvoir répondre aux questions suscitées par les informations données par les médias en véhiculant les bons messages.”*

Pensons aussi au côté pratique:

- Quel matériel utilisez-vous pour cuisiner à la maison?

- Dans quels magasins faites-vous généralement vos courses?

- Avez-vous des questions d'ordre pratique (organisation, horaire de repas, modes de cuisson)?

Et enfin, s'assurer que le patient ait bien compris les objectifs de la séance en réinsistant s'il le faut, tout en le rassurant sur ses connaissances de base et sur ses compétences.

5. Que font les diététiciens pour donner une image positive de la diététique?

Pour redorer notre image, voici le résultat de nos réflexions:

- Contrairement aux idées reçues, nous ne sommes pas des compteurs de calories ou de grammages ;

- Nous n'établissons pas de régime au sens strict, et ne donnons pas d'interdits alimentaires, sauf en cas d'allergie ou d'intolérance. Nous refusons l'idée de privation ou de diète, préférant souplesse et adaptation au mode de vie de chaque patient ;

- Nous optons pour une personnalisation de la prise en charge, grâce à l'écoute du patient, en tenant compte de son contexte familial, professionnel et de son propre rythme;

- Nous sommes là pour rassurer et encourager le patient dans sa démarche, favoriser les messages positifs de façon à le motiver sur le long terme ;

- Nous pouvons aussi être appelés à aider la personne à s'organiser, dans sa pratique quotidienne face aux changements de son mode alimentaire ;

- La notion de plaisir gustatif est mise en avant et est favorisée par la remise de recettes simples et faciles, avec trucs et astuces ;

- Les informations que nous donnons sont basées sur des recommandations scientifiques. Nous suivons régulièrement des formations pour nous mettre à jour et favoriser une prise en charge optimale des patients ;

- Nous sommes très prudents dans nos conseils de prise de compléments alimentaires. C'est du ressort du médecin, sur base d'une prise de sang ;

- Tout le monde parle de nutrition «pour le meilleur et pour le pire». Nous devons donc régulièrement pouvoir répondre aux questions suscitées par les informations données par les médias, et pouvoir lever les confusions et les inquiétudes, en véhiculant les bons messages ;

- Nous travaillons en multidisciplinarité entre experts, entre diététiciens indépendants ou non, en collaboration avec les médecins généralistes et spécialistes, et avec d'autres professionnels de la santé (kinésithérapeutes, infirmier(e)s, psychologues, assistantes sociales, logopèdes).

Suite à ce workshop sur les consultations, nous affirmons que nous pouvons être fiers de notre métier et revendiquer notre place, nous valoriser grâce à notre créativité, à nos outils à portée de main et utilisés à bon escient. Nous pensons que l'image de la diététique passe par les messages et les attitudes positives de l'ensemble des diététiciens. Il est impératif de nous adapter à l'évolution de notre profession, de nous former et nous spécialiser, et d'être également inventifs face à l'évolution des mentalités de notre société actuelle.