**Les modèles de communication du système CARD offrent aux personnes que vous vaccinez des renseignements utiles qui rendront l’expérience vaccinale plus positive pour tout le monde.** **Vous pouvez les personnaliser selon les besoins de votre clinique.**

**Modèle de contenu Web 2**

**Modèle de scénario téléphonique 3**

**Modèle de courriel 3**

**Modèle pour la prise de rendez-vous en ligne 4**

**Modèle de rappel de rendez-vous par SMS 4**

**Modèle de rappel de rendez-vous par courriel 5**

**Modèle de contenu Web**

Dans notre clinique, nous utilisons le système CARD (Confort, Aide, Relaxation, Distraction). Ce système vous laisse choisir des stratégies d’adaptation pour que votre expérience vaccinale soit plus positive. Prévoyez arriver quelques minutes avant votre rendez-vous et portez une chemise à manches courtes ou un vêtement ample. À votre arrivée, le personnel de la clinique vous demandera quelles sont vos stratégies d’adaptation préférées et répondra à vos questions. Voici des exemples de stratégies :

* + Aimeriez-vous vous faire accompagner? Vous pouvez amener quelqu’un avec vous à votre rendez-vous.
  + Voulez-vous une distraction? Apportez quelque chose de la maison, comme un appareil électronique ou un objet à manipuler. La clinique aura aussi des articles disponibles.
  + Voulez-vous plus d’intimité? Dans notre clinique, les gens se font vacciner dans un espace privé, hors de la vue des autres. Les enfants sont aussi vaccinés séparément de leurs frères et sœurs dans la mesure du possible.
  + Voulez-vous un médicament pour que l’aiguille fasse moins mal? Demandez-nous si nous avons des crèmes anesthésiantes pour engourdir la peau. Comme elles prennent environ 20 minutes à agir, si vous en faites la demande, ce temps supplémentaire sera intégré dans votre rendez-vous.
  + Vous aimeriez en savoir plus? Demandez-nous :
    - Des renseignements sur les vaccins
    - À quoi vous pouvez vous attendre
    - Comment être plus confortable

Pensez à ce que vous voulez faire pour rendre votre expérience vaccinale plus positive et dites-le-nous. Pour en savoir plus sur le système CARD, visitez [http://www.systemecard.ca](http://www.systemecard.ca/). Les enfants peuvent aussi jouer au jeu CARD sur <https://immunize.ca/card-game/>.

Après la vaccination, nous vous demanderons d’attendre pendant 15 minutes pour détecter tout signe d’effets secondaires. Pendant que vous attendez, nous vous demanderons de nous faire part de votre expérience vaccinale. Votre expérience est importante pour nous; vos commentaires nous aideront à planifier nos futures cliniques de vaccination.

\*Veuillez noter que nous avons une fenêtre de [X] minutes pour les rendez-vous; si vous ne pouvez pas atteindre votre objectif en [X] minutes, nous vous inviterons à faire une courte pause-étirements à l’extérieur de la clinique. Ensuite, sentez-vous libre de revenir et d’essayer de nouveau pendant une autre fenêtre de rendez-vous de [X] minutes.

Les rendez-vous doivent être pris à l’avance, en ligne [URL] ou par téléphone [numéro]. Veuillez inscrire tout accommodement demandé ou toute remarque supplémentaire dans le formulaire de réservation à la rubrique « Aide particulière ou accommodements demandés ». Nous ferons de notre mieux pour nous adapter à vos besoins.

Nous sommes situés au [adresse, étage]. Des places de stationnement sont disponibles [lieu].

Cordiales salutations,

L’équipe de la clinique de vaccination [nom de la clinique]

**Modèle de scénario téléphonique**

Bonjour, je suis [nom], de la clinique de vaccination.

[Prise de rendez-vous de vaccination]. Merci d’avoir pris un rendez-vous de vaccination. J’aimerais vous informer que dans notre clinique, nous utilisons le système CARD (Confort, Aide, Relaxation, Distraction) pour améliorer l’expérience vaccinale.

Prévoyez arriver quelques minutes avant votre rendez-vous et portez une chemise à manches courtes ou un vêtement ample. Le personnel de la clinique vous demandera quelles sont vos stratégies d’adaptation préférées et répondra à vos questions. Nous aurons des objets de distraction à votre disposition. Vous pouvez aussi apporter des articles personnels de la maison qui peuvent vous aider.

Après la vaccination, nous vous demanderons d’attendre pendant 15 minutes pour détecter tout signe d’effets secondaires. Pendant que vous attendez, nous vous demanderons de nous faire part de votre expérience vaccinale. Votre expérience est importante pour nous; vos commentaires nous aideront à planifier nos futures cliniques de vaccination.

Pour en savoir plus sur le système CARD, visitez [www.systemecard.ca](http://www.systemecard.ca/). Les enfants peuvent aussi jouer au jeu CARD sur <https://immunize.ca/card-game/>.

[Merci et bonne journée.]

**Modèle de courriel**

[Intro et reste du texte] Dans notre clinique, nous utilisons le système CARD (Confort, Aide, Relaxation, Distraction) pour améliorer l’expérience vaccinale. Prévoyez arriver quelques minutes avant votre rendez-vous et portez une chemise à manches courtes ou un vêtement ample. Le personnel de la clinique vous demandera quelles sont vos stratégies d’adaptation préférées et répondra à vos questions. Nous aurons des objets de distraction à votre disposition. Vous pouvez aussi apporter des articles personnels de la maison qui peuvent vous aider.

Après la vaccination, nous vous demanderons d’attendre pendant 15 minutes pour détecter tout signe d’effets secondaires. Pendant que vous attendez, nous vous demanderons de nous faire part de votre expérience vaccinale. Votre expérience est importante pour nous; vos commentaires nous aideront à planifier nos futures cliniques de vaccination.

Pour en savoir plus sur le système CARD, visitez [www.systemecard.ca](http://www.systemecard.ca/). Les enfants peuvent aussi jouer au jeu CARD sur <https://immunize.ca/card-game/>.

**Modèle pour la prise de rendez-vous en ligne**

Dans notre clinique, nous utilisons le système CARD (Confort, Aide, Relaxation, Distraction). Ce système vous laisse choisir des stratégies d’adaptation pour que votre expérience vaccinale soit plus positive. Prévoyez arriver quelques minutes avant votre rendez-vous et portez une chemise à manches courtes ou un vêtement ample. À votre arrivée, le personnel de la clinique vous demandera quelles sont vos stratégies d’adaptation préférées et répondra à vos questions. Voici des exemples de stratégies :

* + Aimeriez-vous vous faire accompagner? Vous pouvez amener quelqu’un avec vous à votre rendez-vous.
  + Voulez-vous une distraction? Apportez quelque chose de la maison, comme un appareil électronique ou un objet à manipuler. La clinique aura aussi des articles disponibles.
  + Voulez-vous plus d’intimité? Dans notre clinique, les gens se font vacciner dans un espace privé, hors de la vue des autres. Les enfants sont aussi vaccinés séparément de leurs frères et sœurs dans la mesure du possible.
  + Voulez-vous un médicament pour que l’aiguille fasse moins mal? Demandez-nous si nous avons des crèmes anesthésiantes pour engourdir la peau. Comme elles prennent environ 20 minutes à agir, si vous en faites la demande, ce temps supplémentaire sera intégré dans votre rendez-vous.
  + Vous aimeriez en savoir plus? Demandez-nous :
    - Des renseignements sur les vaccins
    - À quoi vous pouvez vous attendre
    - Comment être plus confortable

Pensez à ce que vous voulez faire pour rendre votre expérience vaccinale plus positive et dites-le-nous. Pour en savoir plus sur le système CARD, visitez [www.systemecard.ca](http://www.systemecard.ca/). Les enfants peuvent aussi jouer au jeu CARD sur <https://immunize.ca/card-game/>.

Après la vaccination, nous vous demanderons d’attendre pendant 15 minutes pour détecter tout signe d’effets secondaires. Pendant que vous attendez, nous vous demanderons de nous faire part de votre expérience vaccinale. Votre expérience est importante pour nous; vos commentaires nous aideront à planifier nos futures cliniques de vaccination.

**Modèle de rappel de rendez-vous par SMS**

Ceci est un rappel de [nom de la clinique] concernant le rendez-vous de vaccination de [nom] le [date et heure]. Dans notre clinique, nous utilisons le système CARD pour améliorer l’expérience vaccinale. Pour en savoir plus sur le système CARD, visitez [www.systemecard.ca](http://www.systemecard.ca/). Les enfants peuvent aussi jouer au jeu CARD sur <https://immunize.ca/card-game/>.

**Modèle de rappel de rendez-vous par courriel**

Ceci est un rappel de [nom de la clinique] concernant le rendez-vous de vaccination de [nom] le [date et heure]. Dans notre clinique, nous utilisons le système CARD (Confort, Aide, Relaxation, Distraction) pour améliorer l’expérience vaccinale. Prévoyez arriver quelques minutes avant votre rendez-vous et portez une chemise à manches courtes ou un vêtement ample. Le personnel de la clinique vous demandera quelles sont vos stratégies d’adaptation préférées et répondra à vos questions. Nous aurons des objets de distraction à votre disposition. Vous pouvez aussi apporter des articles personnels de la maison qui peuvent vous aider.

Après la vaccination, nous vous demanderons d’attendre pendant 15 minutes pour détecter tout signe d’effets secondaires. Pendant que vous attendez, nous vous demanderons de nous faire part de votre expérience vaccinale. Votre expérience est importante pour nous; vos commentaires nous aideront à planifier nos futures cliniques de vaccination.

Pour en savoir plus sur le système CARD, visitez [www.systemecard.ca](http://www.systemecard.ca/). Les enfants peuvent aussi jouer au jeu CARD sur <https://immunize.ca/card-game/>.