



# POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE VACCINALE :

Ce que les professionnels de santé peuvent dire

Les mots et les gestes des professionnels de santé peuvent influencer l'expérience vaccinale. Certains comportements aident à mieux gérer cette expérience, tandis que d'autres font augmenter la détresse. Servez-vous de cette fiche d'information pour apprendre à favoriser l'adaptation et à rendre l'expérience vaccinale plus positive. Partagez avec les parents et les proches aidants nos ressources sur [ce qu'ils peuvent dire](#), [comment ils peuvent agir](#) et [ce qu'ils peuvent faire](#) pour aider leur enfant durant la vaccination.

Pour en savoir plus sur le système CARD, aller [SystemeCard.ca](http://SystemeCard.ca).



## SOYEZ CALME

Créez un environnement calme et ayez une attitude positive. Si vous êtes calme et que vous parlez sur un ton normal, les autres sentiront que tout va bien.

### ESSAYEZ DE DIRE CECI

- ✓ « Essayons vous et moi de rendre votre expérience vaccinale plus confortable. »  
(favorise le calme)

### AU LIEU DE CELA

- ⊘ « Il y a tellement de monde ici aujourd'hui et je n'ai pas beaucoup de temps! Faisons ça vite. » (rend les autres nerveux)

## SOYEZ POSITIF

Concentrez-vous sur les choses qui peuvent aider et les choses qui se passent bien. Faites des compliments pour encourager les gens et reconnaître leurs efforts. Félicitez-les de se faire vacciner et aidez-les à avoir un souvenir positif de leur vaccination pour la prochaine fois.

### ESSAYEZ DE DIRE CECI

- ✓ « Vous avez bien détendu le bras, etc. »  
(attention positive)
- ✓ « Merci beaucoup d'être venue vous faire vacciner aujourd'hui. Dites-moi ce que vous avez trouvé utile et s'il y a quelque chose que je peux faire pour que ça se passe encore mieux la prochaine fois. »  
(attention positive)

### AU LIEU DE CELA

- ⊘ « C'est enfin terminé; ça a été difficile! »  
(attention négative)
- ⊘ « Ça a été long. Vous devriez peut-être vous faire vacciner ailleurs la prochaine fois. »  
(attention négative)

Avec le financement de



Agence de la santé  
publique du Canada    Public Health  
Agency of Canada



## DONNEZ DES INFORMATIONS DANS UN LANGAGE NEUTRE

Expliquez pourquoi le vaccin est nécessaire, ce qui va se passer et ce que la personne peut faire. Certaines personnes veulent beaucoup d'informations, d'autres en veulent moins. Adaptez-vous aux besoins et aux préférences de chacun. Pour éviter les surprises (trop ou trop peu d'informations), demandez à la personne à quel niveau d'informations elle s'attend. N'employez pas de mots perçus comme menaçants, car ils peuvent accroître la peur.

### ESSAYEZ DE DIRE CECI

- ✓ « Je suis en train de vous donner le vaccin. Voulez-vous que je vous explique ce que je fais? » (langage neutre, information adaptée)

### AU LIEU DE CELA

- ⊗ « Vous allez être vacciné aujourd'hui. » (langage inspirant la peur, information trop vague)

## INVITEZ LES PATIENTS À PARTICIPER

Posez-leur des questions sur leurs expériences passées et leurs stratégies d'adaptation préférées. Assurez-vous de leur proposer des choix raisonnables. Dites-leur que vous êtes là pour les appuyer. N'imposez pas vos propres stratégies d'adaptation.

### ESSAYEZ DE DIRE CECI

- ✓ « Les injections dérangent certaines personnes et d'autres non. Que pensez-vous des injections? Quelles "cartes" (stratégies d'adaptation) aimeriez-vous jouer pour vous aider avec votre injection aujourd'hui? » (répond à la question, invite la participation)
- ✓ « Voulez-vous que je vous dise quand je vous donnerai l'injection? » (invite la participation, offre un certain contrôle)
- ✓ « Dites-moi si vous voulez regarder. » (invite la participation)

### AU LIEU DE CELA

- ⊗ « Tout va bien aller; vous n'avez pas besoin de vous inquiéter. » (vague réconfort, n'invite pas la participation)
- ⊗ « Dites-moi quand vous voulez que je le fasse. » (offre un contrôle exagéré)
- ⊗ « Maintenant, regardez ailleurs. » (impose une stratégie d'adaptation)

## RÉPONDEZ AUX QUESTIONS

Reconnaissez les préoccupations et donnez des informations objectives. Il ne faut pas minimiser ou rejeter les préoccupations des gens.

### ESSAYEZ DE DIRE CECI

- ✓ « Certaines personnes disent sentir un pincement ou une poussée; d'autres ne sentent pas grand-chose. Dites-moi ce que vous aurez senti quand ce sera fini. » (répond à la question, offre une information objective)

### AU LIEU DE CELA

- ⊗ « Ça va faire mal. » OU « C'est plus douloureux pour moi que pour vous. » (langage inspirant la peur, suggestion fausse/malhonnête)
- ⊗ « Ça ne fera pas mal » (attention négative, suggestion fausse/malhonnête)