

Date :
Prénom et nom :

Section APPRENTISSAGE

COMPRÉHENSION ORALE | Stade 2 | Niveau 5

Domaine	Santé
Situation	Urgence et hospitalisation
Intention	Téléphoner au 9-1-1 ou au 8-1-1

SUPPORT	Audio : • <i>Appel au 8-1-1</i>
---------	------------------------------------

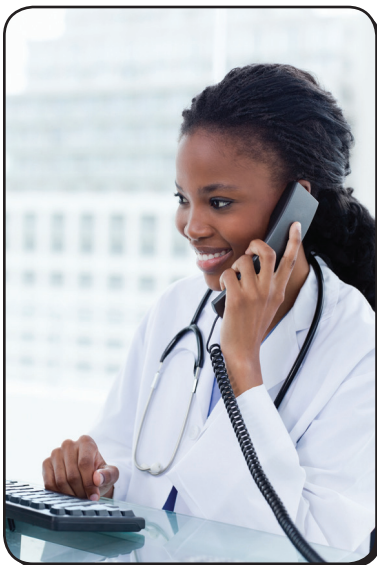
Crédits iconographiques : Shutterstock.com, Université de Montréal

Crédits audiographiques : Marcelle Raymond / Le centre de santé et de services sociaux de la Montérégie, Université de Montréal

SANTÉ | Urgence et hospitalisation

AMORCE

Observez les illustrations. Trouvez l'élément commun.



A



B

→

→

■ DÉCOUVERTE ■

Compréhension générale

- a)   Faites une première écoute du document audio *Appel au 8-1-1*. Associez les illustrations au vocabulaire correspondant.

	Illustrations		Vocabulaire
1.		A	un verre de jus
2.		B	des recommandations et des suggestions
3.		C	une pièce de 10 cents
4.		D	le logo d'Info-Santé
5.		E	un enfant

SANTÉ | Urgence et hospitalisation

- b)   Faites une deuxième écoute du document audio *Appel au 8-1-1*. Repérez la réponse adéquate pour chaque énoncé.

1. Le client appelle :
 - a) Info-Télé.
 - b) Info-Santé.
 - c) Info-Ciné.

2. Le client inquiet appelle parce que son enfant a avalé :
 - a) une petite balle.
 - b) une pièce de monnaie.
 - c) un bonbon.

3. Après avoir avalé la pièce de monnaie, l'enfant :
 - a) n'éprouve aucune difficulté respiratoire.
 - b) a de la difficulté à respirer.
 - c) avait des problèmes respiratoires à la naissance.

4. Le client appelle Info-Santé pour :
 - a) s'assurer qu'il n'y a pas d'urgence immédiate.
 - b) demander un rendez-vous.
 - c) parler au médecin.

- c) Remplissez le tableau de contexte de communication.

Contexte de communication <i>Appel au 8-1-1</i>	
Circonstances	Interlocuteurs
Où (lieu) :	Qui :
Pourquoi (raison) :	Relation (lien entre les interlocuteurs) :
Quand (moment) :	

SANTÉ | Urgence et hospitalisation

Compréhension détaillée

- a)   Écoutez le premier extrait du document audio *Appel au 8-1-1*. Identifiez la bonne réponse.

Prise de contact			
Saluer		Saluer	
L'infirmière dit :		Le client répond :	
	☐ Bonjour monsieur. ☐ Allô monsieur. ☐ Info-Santé bonjour.		☐ Allô madame. ☐ Ne salue pas l'infirmière. ☐ Bonjour.

Demander Agir		Informier Réagir	
L'infirmière demande :		Le client répond :	
	☐ Avez-vous besoin d'aide? ☐ Comment puis-je vous aider? ☐ Que puis-je faire pour vous?		☐ Je ne sais pas ce que mon enfant a avalé. ☐ Mon enfant a avalé une pièce de monnaie. Que faire? ☐ Je suis inquiet, mon enfant de 3 ans vient d'avalé une pièce de monnaie. Est-ce que c'est dangereux?
	☐ Si je comprends bien, il vient tout juste d'avalé une pièce et vous vous demandez quoi faire. ☐ Votre enfant a avalé la pièce de 10 cents? ☐ C'est votre enfant qui a avalé la pièce de monnaie en jouant?		☐ Oui, en effet. ☐ Oui, c'est bien cela. ☐ Oui, c'est ça.

SANTÉ | Urgence et hospitalisation

- b)   Écoutez le deuxième extrait du document audio *Appel au 8-1-1*. Identifiez la bonne réponse.

Demander Agir		Informé Réagir	
L'infirmière s'informe sur l'état et la santé de l'enfant : 	☐ D'accord. Je dois vous interroger sur l'état de santé de votre enfant. Est-ce que votre enfant respire bien?	Le client répond : 	☐ Non, il respire bien. ☐ Non. ☐ Non, ça ne paraît pas.
	☐ OK. Avant d'aller plus loin, je vais m'assurer qu'il n'y a pas d'urgence immédiate. Est-ce que votre enfant a de la difficulté à respirer? ☐ Monsieur, je vais vous poser quelques questions pour m'assurer de la santé de votre enfant. Est-ce que votre enfant a du mal à respirer?		☐ Oui, ça a l'air. ☐ Oui, oui. ☐ Oui.
	☐ Son teint est-il normal? ☐ Est-ce que son teint est normal? ☐ Son teint a-t-il l'air normal?		☐ Il s'amuse avec son oursin. ☐ Il joue. ☐ Il joue avec son frère.
	☐ Que fait-il en ce moment? ☐ Qu'est-ce qu'il fait en ce moment? ☐ Qu'est-ce qu'il fait maintenant?		

SANTÉ | Urgence et hospitalisation

Demander Agir		Inform Réagir		
L'infirmière demande des informations sur l'identité de l'enfant : 	☐ Très bien. Quelle est sa date de naissance?	Le client répond : 	☐ 14 janvier 2013. ☐ 14 janvier 2012. ☐ 14 février 2013.	
	☐ Parfait. Avant de poursuivre, est-ce que je peux avoir sa date de naissance? ☐ Excellent. Sa date de naissance, s'il vous plaît?		☐ Son nom de famille et son prénom? ☐ Quel est son nom de famille et son prénom? ☐ Son nom et son prénom?	☐ Gérard, Émile. ☐ Émile Picard. ☐ Picard, Émile.
	☐ Quel est votre numéro de téléphone? ☐ Votre numéro de téléphone? ☐ Donnez-moi votre numéro de téléphone.		☐ 438 765-4321 ☐ 438 755-4321 ☐ 438 465-4311	

SANTÉ | Urgence et hospitalisation

- c)   Écoutez le troisième extrait du document audio *Appel au 8-1-1*. Identifiez la bonne réponse.

Informers			
Agir		Réagir	
L'infirmière 	☐ D'accord. Nous allons regarder ensemble ce qui s'est passé. Quand est-ce que c'est arrivé? ☐ D'accord. On va regarder ensemble ce qui s'est passé. Quand est-ce que cela s'est produit? ☐ OK. On va revoir ensemble ce qui s'est passé. Quand est-ce que cela s'est produit?	Le client 	☐ Depuis 5-10 minutes. ☐ Il y a 5-10 minutes. ☐ Ça fait 5-10 minutes.
	☐ Comment ça s'est passé? ☐ Que s'est-il passé? ☐ Dites-moi comment cela s'est produit?		☐ Il jouait avec des pièces de monnaie, il en a mis une dans sa bouche et je n'ai pas eu le temps de lui enlever. ☐ Il était en train de jouer et il a mis la pièce dans sa bouche. ☐ Il avait faim et il a mis la pièce de monnaie dans sa bouche.
	☐ De quelle taille? ☐ Quelle est la grandeur de la monnaie qu'il a avalé? ☐ Quelle taille de pièce de monnaie a-t-il avalée?		☐ Un 10 cents. ☐ Un 25 cents. ☐ Un cent.

SANTÉ | Urgence et hospitalisation

- d)   Écoutez le document audio *Appel au 8-1-1* au complet. Déterminez si les affirmations sont vraies ou fausses.

	Affirmations	Vrai	Faux
1.	Après avoir avalé la pièce de monnaie, l'enfant se plaint d'une douleur à la gorge.		
2.	L'enfant n'a ni bu ni mangé depuis.		
3.	L'enfant ne tousse pas et n'a pas d'allergies.		
4.	L'enfant a vomi.		
5.	C'est un enfant en bonne santé.		
6.	Il a eu des nausées.		

Compréhension de précisions complémentaires

- a) Trouvez le nom ou le verbe correspondant.

	Verbes	Noms
1.	tousser	
2.		le vomissement
3.	boire	
4.		la respiration
5.	jouer	
6.	consulter	
7.		la complication
8.		la surveillance
9.	conseiller	
10.	observer	
11.		l'écoute

SANTÉ | Urgence et hospitalisation

CARACTÉRISTIQUES

a) Écoutez les mots du tableau. Déterminez s'il s'agit du son [o] ou [ɔ].

	Mots	Son [o]	Son [ɔ]
1.	info		
2.	téléphone		
3.	numéro		
4.	code		
5.	gorge		
6.	d'accord		
7.	comme		
8.	bonne		
9.	d'abord		
10.	normal		
11.	votre		

b) Lisez les extraits dans le tableau. Déterminez si l'interrogation est totale ou partielle.

	Énoncés	Interrogation totale	Interrogation partielle
1.	« Comment puis-je vous aider? »		
2.	« Est-ce que votre enfant a de la difficulté à respirer? »		
3.	« Que fait-il en ce moment? »		
4.	« Son teint est-il normal? »		
5.	« Comment ça s'est passé? »		
6.	« Quelle taille de pièce de monnaie a-t-il avalée? »		
7.	« A-t-il bu ou mangé depuis? »		

SANTÉ | Urgence et hospitalisation

- c) Remarquez la reformulation dans la question « Si je comprends bien, il vient tout juste d'avaler une pièce et vous vous demandez quoi faire? ».
- d) Remarquez l'inversion du sujet dans les interrogations suivantes.

« Comment puis-je vous aider? », « Se plaint-il de douleurs à la gorge ou à la poitrine depuis qu'il a avalé la pièce? »

- e) Trouvez ce que remplace le pronom complément « en » dans la phrase suivante.

« Il jouait avec des pièces de monnaie, il en a mis une dans sa bouche et je n'ai pas eu le temps de lui enlever. »

- f) Remarquez le vouvoiement entre l'infirmière et le client.

INFIRMIÈRE : D'accord. D'après ce que vous me dites, il n'y a pas de danger immédiat, ce n'est pas nécessaire de consulter à l'urgence. Vous devrez quand même voir un médecin d'ici 24 h, car votre enfant est petit, et il est plus à risque de complications. Je vais vous donner des conseils et vous dire quoi surveiller. Ça vous convient?

CLIENT : Oui, je vous écoute.

INFIRMIÈRE : Alors, voilà, tout d'abord, vous devez observer si... (fondu sonore)

■ POUR ALLER PLUS LOIN ■

- a) Observez les structures « se plaindre de quelque chose » et « se plaindre auprès de quelqu'un ».

se plaindre d'une douleur

se plaindre auprès de son directeur

SANTÉ | Urgence et hospitalisation

b) Remarquez l'emploi des verbes « avoir » et « être » dans les expressions évoquant l'état de santé.

Être	Avoir
être en bonne santé être à risque	avoir des allergies avoir des nausées avoir une bonne santé avoir de la difficulté à respirer avoir un teint normal

■ SYNTHÈSE ■

Remplissez la grille d'autoévaluation vous permettant de mesurer votre compréhension par la pratique réflexive.

Autoévaluation de la compréhension Appel au 8-1-1				
Compétences développées				
Je comprends la structure de la conversation lors d'une urgence. Je comprends pourquoi l'infirmière garde un ton neutre.	Je comprends l'emploi de l'interrogation totale et partielle.	Je comprends l'emploi des verbes « avoir » et « être » dans différentes expressions.	Je comprends l'utilisation de noms et de verbes en lien avec la santé.	J'entends la différence entre les sons [o] et [ɔ].
☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions
.....				

■ REPÈRES SOCIOCULTURELS ■

Saviez-vous que le service Info-Santé est accessible en tout temps?

