

# Section ENSEIGNEMENT

## COMPRÉHENSION ORALE | Stade 2 | Niveau 5

### PROGRAMME-CADRE

|                                      |                                                                                                                                          |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Domaine                              | Santé                                                                                                                                    |
| Situation                            | Urgence et hospitalisation                                                                                                               |
| Intention                            | Téléphoner au 9-1-1 ou au 8-1-1                                                                                                          |
| Idées et organisation du message     | Interrogation totale et partielle<br>Vouvoiement                                                                                         |
| Lexique et grammaire en situation    | Emploi du pronom « en »<br>Emploi du verbe pronominal « se plaindre »<br>Emploi des verbes « avoir » et « être » pour parler de la santé |
| Éléments de phonétique et de graphie | Sons [o] et [ɔ]                                                                                                                          |

### ÉCHELLE

Comprend, dans des **situations prévisibles**, le déroulement général de conversations ou de discours portant sur des **thèmes familiers : besoins courants** de la vie quotidienne, loisirs ou centres d'intérêt

### SUPPORT/TRANSCRIPTION

Audio :

• Appel au 8-1-1



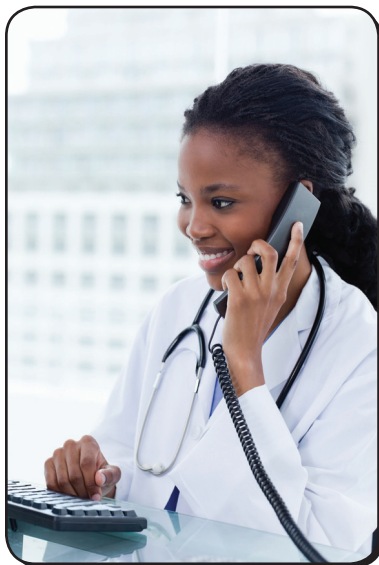
Crédits iconographiques : Shutterstock.com, Université de Montréal

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

# SANTÉ | Urgence et hospitalisation

## AMORCE

Faire observer les illustrations. Faire trouver l'élément commun.



A



B

*appel téléphonique*

## ■ DÉCOUVERTE ■

### Compréhension générale

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

|    | Illustrations                                                                                                                      |   | Vocabulaire                            |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------|
| 1. |  <span style="color: orange;">C</span><br>.....   | A | un verre de jus                        |
| 2. |  <span style="color: orange;">E</span><br>.....  | B | des recommandations et des suggestions |
| 3. |  <span style="color: orange;">A</span><br>..... | C | une pièce de 10 cents                  |
| 4. |  <span style="color: orange;">B</span><br>..... | D | le logo d'Info-Santé                   |
| 5. |  <span style="color: orange;">D</span><br>..... | E | un enfant                              |

# SANTÉ | Urgence et hospitalisation

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

1. Le client appelle :
  - a) Info-Télé.
  - b) Info-Santé.*
  
2. Le client inquiet appelle parce que son enfant a avalé :
  - a) une petite balle.
  - b) une pièce de monnaie.*
  
3. Après avoir avalé la pièce de monnaie, l'enfant :
  - a) n'éprouve aucune difficulté respiratoire.*
  - b) a de la difficulté à respirer.
  
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) Faire remplir le tableau de contexte de communica-

| Contexte de communication<br><i>Appel au 8-1-1</i>                   |                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Circonstances                                                        | Interlocuteurs                                                                   |
| Où (lieu) : <i>on ne sait pas vraiment</i>                           | Qui : <i>une infirmière et le père communiquent au téléphone</i>                 |
| Pourquoi (raison) :<br><i>pour avoir des informations en urgence</i> | Relation (lien entre les interlocuteurs) :<br><i>une infirmière et un client</i> |
| Quand (moment) : <i>on ne sait pas vraiment</i>                      |                                                                                  |

# SANTÉ | Urgence et hospitalisation

## Compréhension détaillée

- a)  Faire écouter le premier extrait du document audio *Appel au 8-1-1*. Faire identifier la bonne réponse.

| Prise de contact                                                                                            |                                                                                                                                              |                                                                                                              |                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Saluer                                                                                                      |                                                                                                                                              | Saluer                                                                                                       |                                                                                                                                          |
| <p>L'infirmière dit :</p>  | <input type="checkbox"/> Bonjour monsieur.<br><input type="checkbox"/> Allô monsieur.<br><input type="checkbox"/> <i>Info-Santé bonjour.</i> | <p>Le client répond :</p>  | <input type="checkbox"/> Allô madame.<br><input type="checkbox"/> <i>Ne salue pas l'infirmière.</i><br><input type="checkbox"/> Bonjour. |

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

# SANTÉ | Urgence et hospitalisation

- b)  Faire écouter le deuxième extrait du document audio *Appel au 8-1-1*. Faire identifier la bonne réponse.

| Demander<br>Agir                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Informé<br>Réagir                                                                                              |                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>L'infirmière s'informe sur l'état et la santé de l'enfant :</p>  | <input type="checkbox"/> D'accord. Je dois vous interroger sur l'état de santé de votre enfant. Est-ce que votre enfant respire bien?                                                                                                                                                                                                           | <p>Le client répond :</p>  | <input type="checkbox"/> <i>Non, il respire bien.</i><br><input type="checkbox"/> Non.<br><input type="checkbox"/> Non, ça ne paraît pas.                                        |
|                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> <i>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?</i><br><input type="checkbox"/> 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? |                                                                                                                | <input type="checkbox"/> <i>Son teint est-il normal?</i><br><input type="checkbox"/> Est-ce que son teint est normal?<br><input type="checkbox"/> Son teint a-t-il l'air normal? |
|                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> <i>Que fait-il en ce moment?</i><br><input type="checkbox"/> Qu'est-ce qu'il fait en ce moment?<br><input type="checkbox"/> Qu'est-ce qu'il fait maintenant?                                                                                                                                                           |                                                                                                                | <input type="checkbox"/> Oui, ça a l'air.<br><input type="checkbox"/> Oui, oui.<br><input type="checkbox"/> <i>Oui.</i>                                                          |
|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                | <input type="checkbox"/> Il s'amuse avec son oursin.<br><input type="checkbox"/> Il joue.<br><input type="checkbox"/> <i>Il joue avec son frère.</i>                             |

# SANTÉ | Urgence et hospitalisation

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

# SANTÉ | Urgence et hospitalisation

- c)  Faire écouter le troisième extrait du document audio *Appel au 8-1-1*. Faire identifier la bonne réponse.

| Informers                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Agir                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Réagir                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>L'infirmière</p>  | <input type="checkbox"/> <i>D'accord. Nous allons regarder ensemble ce qui s'est passé. Quand est-ce que c'est arrivé?</i><br><input type="checkbox"/> D'accord. On va regarder ensemble ce qui s'est passé. Quand est-ce que cela s'est produit?<br><input type="checkbox"/> OK. On va revoir ensemble ce qui s'est passé. Quand est-ce que cela s'est produit? | <p>Le client</p>  | <input type="checkbox"/> Depuis 5-10 minutes.<br><input type="checkbox"/> <i>Il y a 5-10 minutes.</i><br><input type="checkbox"/> Ça fait 5-10 minutes.                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                        | <input type="checkbox"/> <i>Comment ça s'est passé?</i><br><input type="checkbox"/> Que s'est-il passé?<br><input type="checkbox"/> Dites-moi comment cela s'est produit?                                                                                                                                                                                        |                                                                                                      | <input type="checkbox"/> <i>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.</i><br><input type="checkbox"/> Il était en train de jouer et il a mis la pièce dans sa bouche.<br><input type="checkbox"/> Il avait faim et il a mis la pièce de monnaie dans sa bouche. |
|                                                                                                        | <input type="checkbox"/> De quelle taille?<br><input type="checkbox"/> Quelle est la grandeur de la monnaie qu'il a avalé?<br><input type="checkbox"/> <i>Quelle taille de pièce de monnaie a-t-il avalée?</i>                                                                                                                                                   |                                                                                                      | <input type="checkbox"/> <i>Un 10 cents.</i><br><input type="checkbox"/> Un 25 cents.<br><input type="checkbox"/> Un cent.                                                                                                                                                                                                            |

# SANTÉ | Urgence et hospitalisation

- d)  Faire écouter le document audio *Appel au 8-1-1* au complet. Faire déterminer 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. |      | <i>Il ne se plaint d'aucune douleur à la gorge.</i> |
| 2. | L'enfant n'a ni bu ni mangé depuis.                                                 |      | <i>Il a bu un jus.</i>                              |
| 3. | L'enfant ne tousse pas et n'a pas d'allergies.                                      | X    |                                                     |
| 4. | L'enfant a vomi.                                                                    |      | <i>Il n'a pas vomi.</i>                             |
| 5. | C'est un enfant en bonne santé.                                                     | X    |                                                     |
| 6. | Il a eu des nausées.                                                                |      | <i>Il n'a pas eu de nausées.</i>                    |

## Compréhension de précisions complémentaires

- a) Faire trouver le nom ou le verbe correspondant.

|     | Verbes            | Noms                   |
|-----|-------------------|------------------------|
| 1.  | tousser           | <i>la toux</i>         |
| 2.  | <i>vomir</i>      | le vomissement         |
| 3.  | boire             | <i>la boisson</i>      |
| 4.  | <i>respirer</i>   | la respiration         |
| 5.  | jouer             | <i>le jeu</i>          |
| 6.  | consulter         | <i>la consultation</i> |
| 7.  | <i>compliquer</i> | la complication        |
| 8.  | <i>surveiller</i> | la surveillance        |
| 9.  | conseiller        | <i>le conseil</i>      |
| 10. | observer          | <i>l'observation</i>   |
| 11. | <i>écouter</i>    | l'écoute               |

# SANTÉ | Urgence et hospitalisation

## CARACTÉRISTIQUES

a) Lire les mots du tableau. Faire déterminer s'il s'agit du son [o] ou [ɔ].

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

b) Lire les extraits dans le tableau. Faire déterminer si l'interrogation est totale ou partielle.

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

## SANTÉ | Urgence et hospitalisation

c) Faire remarquer la reformulation dans la question « Si je comprends bien, il vient tout juste d'avaler une pièce et vous vous demandez quoi faire? ».

d) Faire remarquer 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) Demander aux élèves de trouver 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. »

*pièce de monnaie*

f) Faire remarquer le vouvoiement entre l'infirmière et le client, qui fait ici ressortir le rapport professionnel.

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) Faire observer les structures « se plaindre de quelque chose » et « se plaindre auprès de quelqu'un ». Faire ressortir la variation de sens.

se plaindre d'une douleur

se plaindre auprès de son directeur

# SANTÉ | Urgence et hospitalisation

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

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

## ■ SYNTHÈSE ■

Faire remplir la grille d'autoévaluation, qui permet aux élèves de mesurer leur compréhension par la pratique réflexive. Une fois la grille complétée, faire un tour de table et répondre aux questions.

| Autoévaluation de la compréhension<br>Appel au 8-1-1                                                                        |                                                                                                                            |                                                                                                                            |                                                                                                                            |                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compétences développées                                                                                                     |                                                                                                                            |                                                                                                                            |                                                                                                                            |                                                                                                                            |
| Je comprends la structure de la conversation lors d'une urgence.<br>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].                                                                         |
| <input type="checkbox"/> maîtrisé<br><input type="checkbox"/> besoin de renforcement<br><input type="checkbox"/> questions  | <input type="checkbox"/> maîtrisé<br><input type="checkbox"/> besoin de renforcement<br><input type="checkbox"/> questions | <input type="checkbox"/> maîtrisé<br><input type="checkbox"/> besoin de renforcement<br><input type="checkbox"/> questions | <input type="checkbox"/> maîtrisé<br><input type="checkbox"/> besoin de renforcement<br><input type="checkbox"/> questions | <input type="checkbox"/> maîtrisé<br><input type="checkbox"/> besoin de renforcement<br><input type="checkbox"/> questions |
| .....<br>.....<br>.....                                                                                                     | .....<br>.....<br>.....                                                                                                    | .....<br>.....<br>.....                                                                                                    | .....<br>.....<br>.....                                                                                                    | .....<br>.....<br>.....                                                                                                    |

## ■ REPÈRES SOCIOCULTURELS ■

Faire savoir que le service Info-Santé est accessible en tout temps.



Selon l'Agence de santé et de services sociaux, depuis le 20 mai 2008, Info santé reçoit des appels 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les gens de toutes les régions du Québec peuvent s'adresser à ce service pour des questions de santé en composant le 8-1-1, sauf la population des Terres-Cries-de-la-Baie-James et du Nunavik.

Le 8-1-1 permet, en cas de problème non urgent, de joindre un professionnel de la santé plus facilement. Les infirmières d'Info-Santé sont des professionnelles ayant une bonne expérience clinique : « Elles travaillent à l'aide d'outils scientifiques, soit les protocoles infirmiers, qu'elles ont elles-mêmes conçus pour la réponse téléphonique et qui guident leurs interventions auprès de la clientèle en suggérant des actions à entreprendre ou en indiquant quelles autres ressources elles devraient consulter. »



# Section APPRENTISSAGE

## COMPRÉHENSION ORALE | Stade 2 | Niveau 5

|                  |                                 |
|------------------|---------------------------------|
| <b>Domaine</b>   | Santé                           |
| <b>Situation</b> | Urgence et hospitalisation      |
| <b>Intention</b> | Téléphoner au 9-1-1 ou au 8-1-1 |

|                |                                                                                 |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SUPPORT</b> | Audio : <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Appel au 8-1-1</i></li></ul> |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------|

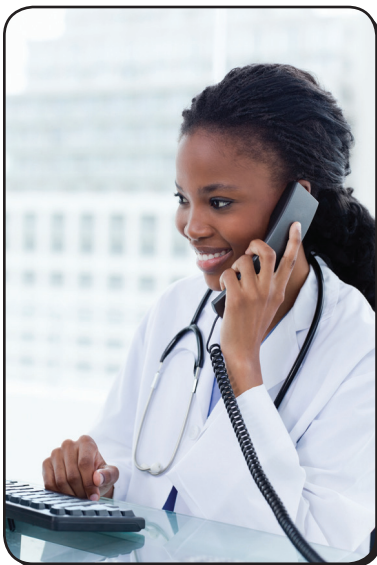
Crédits iconographiques : Shutterstock.com, Université de Montréal

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.
  
2. Le client inquiet appelle parce que son enfant a avalé :
  - a) une petite balle.
  - b) une pièce de monnaie.
  
3. Après avoir avalé la pièce de monnaie, l'enfant :
  - a) n'éprouve aucune difficulté respiratoire.
  - b) a de la difficulté à respirer.
  
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) Remplissez le tableau de contexte de communication.

| Contexte de communication<br><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 :                                                                 |                                                                                                                                   |
|  | <input type="checkbox"/> Bonjour monsieur.<br><input type="checkbox"/> Allô monsieur.<br><input type="checkbox"/> Info-Santé bonjour. |  | <input type="checkbox"/> Allô madame.<br><input type="checkbox"/> Ne salue pas l'infirmière.<br><input type="checkbox"/> Bonjour. |

| Demander Agir                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Informier Réagir                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L'infirmière demande :                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Le client répond :                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|  | <input type="checkbox"/> Avez-vous besoin d'aide?<br><input type="checkbox"/> Comment puis-je vous aider?<br><input type="checkbox"/> Que puis-je faire pour vous?                                                                                                                      |  | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas ce que mon enfant a avalé.<br><input type="checkbox"/> Mon enfant a avalé une pièce de monnaie. Que faire?<br><input type="checkbox"/> Je suis inquiet, mon enfant de 3 ans vient d'avalé une pièce de monnaie. Est-ce que c'est dangereux? |
|                                                                                     | <input type="checkbox"/> Si je comprends bien, il vient tout juste d'avalé une pièce et vous vous demandez quoi faire.<br><input type="checkbox"/> Votre enfant a avalé la pièce de 10 cents?<br><input type="checkbox"/> C'est votre enfant qui a avalé la pièce de monnaie en jouant? |                                                                                      | <input type="checkbox"/> Oui, en effet.<br><input type="checkbox"/> Oui, c'est bien cela.<br><input type="checkbox"/> 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<br>Agir                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Informé<br>Réagir                                                                                              |                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>L'infirmière s'informe sur l'état et la santé de l'enfant :</p>  | <input type="checkbox"/> D'accord. Je dois vous interroger sur l'état de santé de votre enfant. Est-ce que votre enfant respire bien?                                                                                                                                                                                                    | <p>Le client répond :</p>  | <input type="checkbox"/> Non, il respire bien.<br><input type="checkbox"/> Non.<br><input type="checkbox"/> Non, ça ne paraît pas.            |
|                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> 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?<br><input type="checkbox"/> 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? |                                                                                                                | <input type="checkbox"/> Oui, ça a l'air.<br><input type="checkbox"/> Oui, oui.<br><input type="checkbox"/> Oui.                              |
|                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> Son teint est-il normal?<br><input type="checkbox"/> Est-ce que son teint est normal?<br><input type="checkbox"/> Son teint a-t-il l'air normal?                                                                                                                                                                |                                                                                                                | <input type="checkbox"/> Il s'amuse avec son oursin.<br><input type="checkbox"/> Il joue.<br><input type="checkbox"/> Il joue avec son frère. |
|                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> Que fait-il en ce moment?<br><input type="checkbox"/> Qu'est-ce qu'il fait en ce moment?<br><input type="checkbox"/> Qu'est-ce qu'il fait maintenant?                                                                                                                                                           |                                                                                                                |                                                                                                                                               |

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

# SANTÉ | Urgence et hospitalisation

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

| Informez                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Agir                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Réagir                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>L'infirmière</p>  | <input type="checkbox"/> D'accord. Nous allons regarder ensemble ce qui s'est passé. Quand est-ce que c'est arrivé?<br><input type="checkbox"/> D'accord. On va regarder ensemble ce qui s'est passé. Quand est-ce que cela s'est produit?<br><input type="checkbox"/> OK. On va revoir ensemble ce qui s'est passé. Quand est-ce que cela s'est produit? | <p>Le client</p>  | <input type="checkbox"/> Depuis 5-10 minutes.<br><input type="checkbox"/> Il y a 5-10 minutes.<br><input type="checkbox"/> Ça fait 5-10 minutes.                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                        | <input type="checkbox"/> Comment ça s'est passé?<br><input type="checkbox"/> Que s'est-il passé?<br><input type="checkbox"/> Dites-moi comment cela s'est produit?                                                                                                                                                                                        |                                                                                                      | <input type="checkbox"/> 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.<br><input type="checkbox"/> Il était en train de jouer et il a mis la pièce dans sa bouche.<br><input type="checkbox"/> Il avait faim et il a mis la pièce de monnaie dans sa bouche. |
|                                                                                                        | <input type="checkbox"/> De quelle taille?<br><input type="checkbox"/> Quelle est la grandeur de la monnaie qu'il a avalé?<br><input type="checkbox"/> Quelle taille de pièce de monnaie a-t-il avalée?                                                                                                                                                   |                                                                                                      | <input type="checkbox"/> Un 10 cents.<br><input type="checkbox"/> Un 25 cents.<br><input type="checkbox"/> 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<br>être à risque | avoir des allergies<br>avoir des nausées<br>avoir une bonne santé<br>avoir de la difficulté à respirer<br>avoir un teint normal |

## ■ SYNTHÈSE ■

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

| Autoévaluation de la compréhension<br>Appel au 8-1-1                                                                        |                                                                                                                            |                                                                                                                            |                                                                                                                            |                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compétences développées                                                                                                     |                                                                                                                            |                                                                                                                            |                                                                                                                            |                                                                                                                            |
| Je comprends la structure de la conversation lors d'une urgence.<br>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].                                                                         |
| <input type="checkbox"/> maîtrisé<br><input type="checkbox"/> besoin de renforcement<br><input type="checkbox"/> questions  | <input type="checkbox"/> maîtrisé<br><input type="checkbox"/> besoin de renforcement<br><input type="checkbox"/> questions | <input type="checkbox"/> maîtrisé<br><input type="checkbox"/> besoin de renforcement<br><input type="checkbox"/> questions | <input type="checkbox"/> maîtrisé<br><input type="checkbox"/> besoin de renforcement<br><input type="checkbox"/> questions | <input type="checkbox"/> maîtrisé<br><input type="checkbox"/> besoin de renforcement<br><input type="checkbox"/> questions |
| .....<br>.....<br>.....                                                                                                     | .....<br>.....<br>.....                                                                                                    | .....<br>.....<br>.....                                                                                                    | .....<br>.....<br>.....                                                                                                    | .....<br>.....<br>.....                                                                                                    |

## ■ REPÈRES SOCIOCULTURELS ■

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

