

Le Centre d'alphabétisation de Villeray, La Jarnigoine, tient à remercier le Secrétariat national à l'alphabétisation et les communautés religieuses pour leur soutien financier.

Les auteures tiennent à remercier Sylvie Benoît pour son aide et ses commentaires ainsi que les participants hispanophones de La Jarnigoine.

Édition et conception graphique : *Oblique* éditrices

Scénario : Christiane Tremblay

Traduction : Raymond Robitaille

Illustrations : Lydie Gauthier et Stéphane Simard

Conception couvertures : Jean Lesage

Impression couvertures : Imprimerie Filigrane

Dépôt légal - 2^e trimestre 1994

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 2-9803131-1-4

© Centre d'alphabétisation de Villeray, La Jarnigoine, 1994

Message aux explorateurs

Ce manuel pédagogique s'adresse à la fois aux formateurs¹ et aux apprenants. Il ouvre la voie aussi bien en matière de pédagogie que d'apprentissage.

Outil de *communication* avant tout, il inscrit l'alphabétisation des nouveaux arrivants dans un contexte d'éducation populaire. Il se propose de les aider à faire des liens entre leur potentiel intellectuel déjà actualisé et les nouvelles connaissances pour développer la capacité de créer des liens avec les autres.

Pour l'équipe de La Jarnigoine, apprendre dans un contexte d'éducation populaire, c'est recevoir et transmettre de l'information, c'est modifier ses connaissances pour y greffer des éléments nouveaux. C'est un acte intimement lié à la volonté et à la possibilité de communiquer avec les autres.

À l'aide de situations concrètes, nous avons travaillé à identifier les mécanismes cognitifs sur lesquels se bâtissent de nouveaux apprentissages. Ainsi l'on touche les aspects cognitifs comme l'attention, l'observation, la déduction ou l'analogie.

Dans un premier temps, l'apprenant doit pouvoir les identifier pour ensuite être en mesure de les utiliser en développant des stratégies d'apprentissage. Le contenu des épisodes renvoie à des cahiers d'exercices conçus dans le but de développer les habiletés nécessaires au décodage et au traitement de l'information, verbale et écrite, et donc gradués en fonction des niveaux d'apprentissage des apprenants. On y retrouve deux catégories d'exercices : ceux que les participants feront à l'atelier et ceux qu'ils auront à exécuter à l'extérieur.

1. Le générique masculin est utilisé ici dans l'unique but d'alléger le texte.

Les indices

Les *mises en situation*, comme la lecture du panneau d'autobus ou les visites aux ressources, sont des prétextes à l'apprentissage. Les participants devraient, par leur entremise, découvrir peu à peu leur façon d'apprendre et de développer les habiletés nécessaires au traitement de l'information et à la communication dans un nouveau milieu pour transposer ces acquis dans d'autres situations d'apprentissage.

L'*utilisation de l'espagnol* marque un temps de répit, c'est un point d'appui. Cela invite les lecteurs à faire référence à leur culture, à puiser dans les connaissances déjà acquises, à faire des liens et à extrapoler.

La *fiction* (le scénario), où sont mis en scène des personnages auxquels les participants peuvent s'identifier, peut, en passant par l'imaginaire et la poésie, encourager l'audace et inciter à la découverte.

Le mode d'emploi

Les formateurs sont également des explorateurs. Ce manuel ne fait qu'ouvrir la voie. Il n'en tient qu'à vous – et à votre groupe – de partir à l'aventure. Comme Carla et Pedro...

Et comme nous... Ce travail est expérimental. Nous attendons avec impatience vos commentaires. C'est une histoire à suivre.

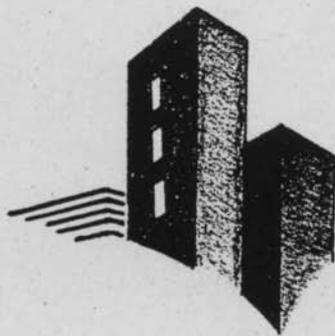
L'équipe de La Jarnigoine

LES ÉPISODES

1	La ville, cette inconnue	7
	Se déplacer	13
	Comprendre un message	27
2	À l'aventure	37
	Rechercher	39
	Communiquer ou l'information verbale	53
	Communiquer ou l'information écrite	67
3	Sur les traces de...	81
	Dernier épisode	85

1

*La ville,
cette inconnue*





Il était une fois...

Carla regarde par le hublot. Le soleil se couche. Elle tient dans sa main un bracelet. C'est celui de tía María. Pedro dort à côté d'elle. Son sommeil est agité. Carla aimerait savoir à quoi rêve son frère aîné. Elle imagine son nouveau pays. Son amie Gloria lui a déjà envoyé des photos du Québec. Elle aussi a dû partir.



Pedro ouvre les yeux. Son visage est couvert de bleus. Son bras droit lui fait encore mal.

- ¿ Cómo estás ?
- Bien. Pero estoy cansado.

Carla a prévenu Gloria de leur arrivée. Elle l'aperçoit avec son mari Hernando. Elle agite la main.

Après un long moment, les amis peuvent enfin s'embrasser. Ils parlent tous à la fois.

- ¡ Carla ! Amiga mía. ¡ Ven aquí !
- ¿ Hernando, conoces a mi hermano Pedro, verdad ?
- ¡ Hola !

Carla est à moitié endormie. L'autobus la secoue doucement. Pedro regarde les lumières de la ville. Il se sent bien. Gloria et Hernando habitent un petit appartement sur la rue Laval. La table est mise comme pour un soir de fête. Pedro parle à ses amis. Il leur raconte ce qui s'est passé dans la montagne...

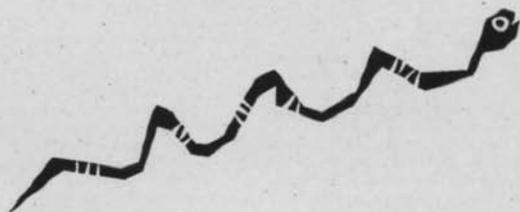
Les premiers jours sont difficiles. Carla et Pedro restent seuls toute la journée. Leurs amis travaillent. Gloria leur a montré où étaient l'épicerie, l'église, les arrêts d'autobus. Elle leur a appris quelques mots de français.

Pedro a toujours froid. Carla est triste. Elle n'arrête pas de penser à tía. L'argent qu'ils ont apporté ne durera pas longtemps. Ils doivent trouver du travail. Carla sort tous les matins pour acheter de quoi manger. Elle ne comprend pas bien ce qu'on lui dit. Mais elle aime se promener dans le quartier.



SE DÉPLACER

1. Explorer son quartier
2. Trouver des repères
3. Noter des informations
4. Dessiner son propre plan
5. Essayer de nouveaux trajets
6. Lire un plan



COMMENT ?

1. Écrire ou copier le nom de sa rue
2. Connaître les rues principales du quartier
3. Écrire ou copier leur nom
4. Savoir où est la station de métro du quartier
5. Connaître le numéro des autobus du quartier
6. Dessiner les endroits familiers
7. Écrire ou copier le nom des endroits familiers
8. Connaître les points cardinaux
9. Comprendre comment la ville est divisée
10. Retrouver une adresse



¿ CÓMO SE DICE ?

Ville

Île

Pont

Carte

Points cardinaux : nord, sud, est, ouest

Rue

Station de métro

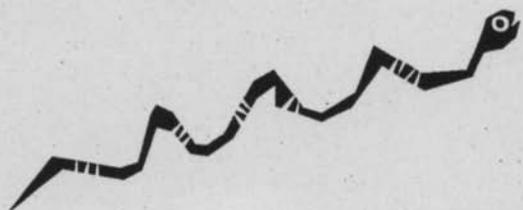
Numéro d'autobus

Quartier

Adresse

Endroit familier

Information



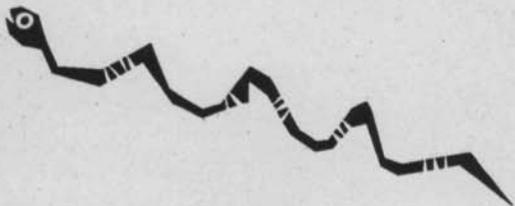
Hernando est dans la cuisine avec Carla et Pedro. Il leur parle d'un centre qui s'occupe des réfugiés. À son travail quelqu'un en a parlé. Il a l'adresse. Après le souper, il dessine un plan du quartier et une carte de la ville pour Pedro.



Se déplacer, c'est difficile. Surtout dans une nouvelle ville. Surtout si on ne parle pas la même langue. C'est encore plus difficile si on ne sait pas beaucoup lire.

Pour se déplacer facilement, il faut s'organiser :

1. Savoir où l'on est.
2. Savoir où l'on va.



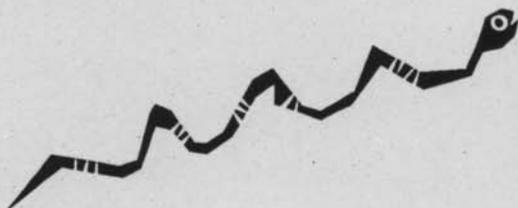
Savoir où l'on est : se déplacer dans son quartier

Explorer son quartier, c'est apprendre à le connaître et à s'y reconnaître. Il faut marcher, regarder autour de soi, observer. Il faut noter dans sa tête : « Y a-t-il une église, une épicerie, une école, un parc ? » Observez ces endroits et notez les détails qui vous permettront de les retrouver.

Dessiner son plan

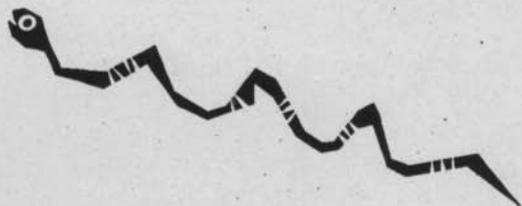
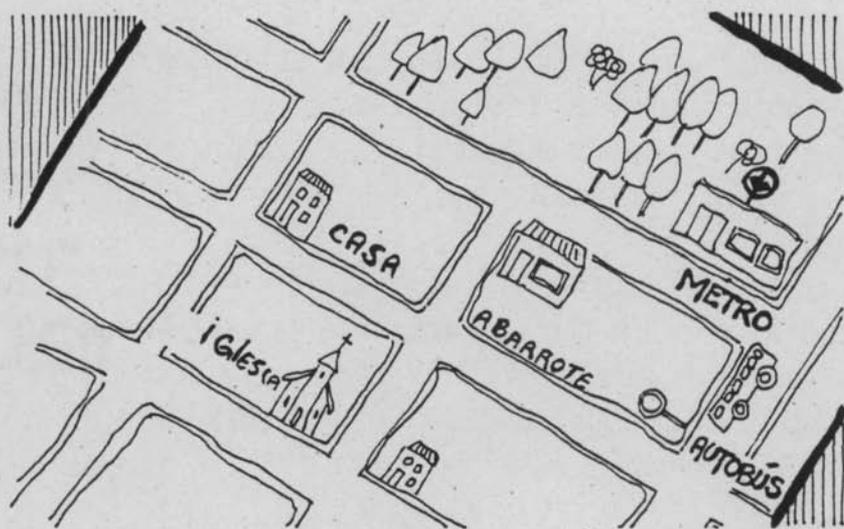
Où est la station de métro ? Où sont les arrêts d'autobus ? Est-ce qu'on tourne à droite ou à gauche ? Quelle est la distance entre ces endroits et la maison ? Où sont-ils situés les uns par rapport aux autres ?

On refait le chemin dans sa tête. On place les endroits les uns par rapport aux autres. On regarde le nom de sa rue. Peut-on le lire ? Le reconnaître ? A-t-il un ou plusieurs mots ? Reconnaît-on certaines lettres ?



On met cette information sur papier. On écrit ou on copie son adresse, le numéro de porte et le nom de la rue. On écrit ou on copie les numéros d'autobus et le nom de la station de métro.

On dessine les rues, les parcs et les magasins. Est-ce à droite ou à gauche de la maison ? À quelle distance ? On écrit ou on copie le nom des endroits. On dessine la station de métro et les arrêts d'autobus.



Savoir où l'on est : se déplacer dans la ville

Vit-on dans une grande ou une petite ville ? Quelle est sa forme ? Est-elle entourée d'eau ? Ya-t-il d'autres villes à côté ? Où est le nord ? le sud ? l'est ? l'ouest ? Photographions la ville de Montréal à partir d'un avion. Voici ce que ça donne :



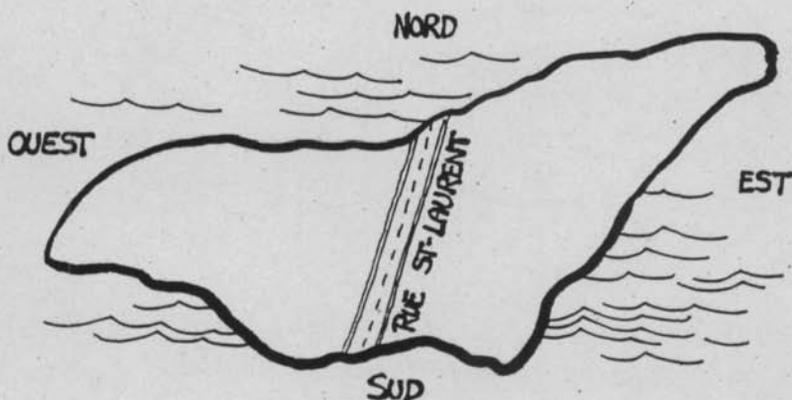
On voit que Montréal est située sur une île. Elle est entourée au nord par les eaux de la rivière des Prairies. Au sud, elle est entourée par les eaux du fleuve St-Laurent. Elle n'est pas la seule ville située sur l'île. On compte aussi d'autres villes.



Observons Montréal par rapport aux points cardinaux :

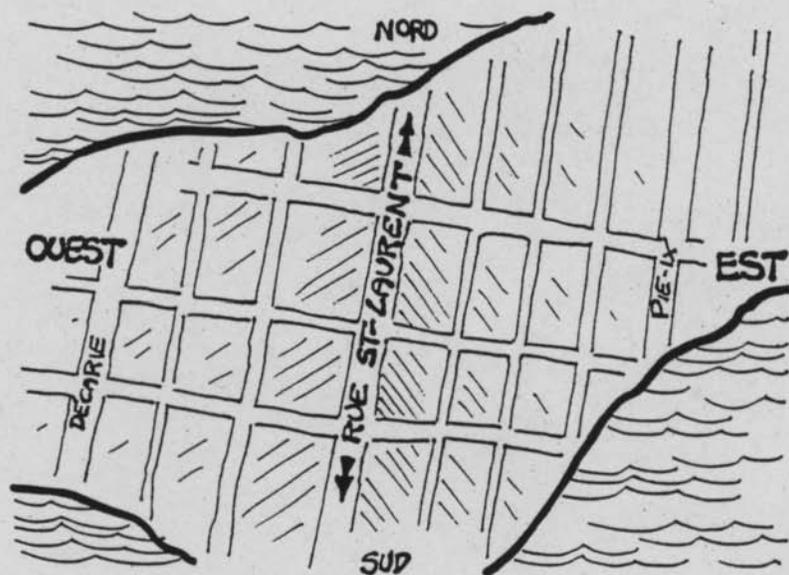
1. Elle est plus longue de l'est à l'ouest.
2. Elle est moins longue du nord au sud.

Rentrons à l'intérieur de la ville. Pour voir comment elle est divisée. Il faut trouver la rue St-Laurent. C'est une des rues les plus importantes de la ville. Elle traverse Montréal du sud au nord. Elle sépare Montréal en deux grandes parties : l'ouest à gauche et l'est à droite.



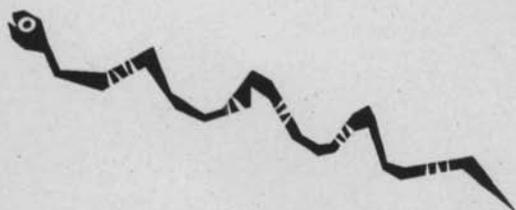
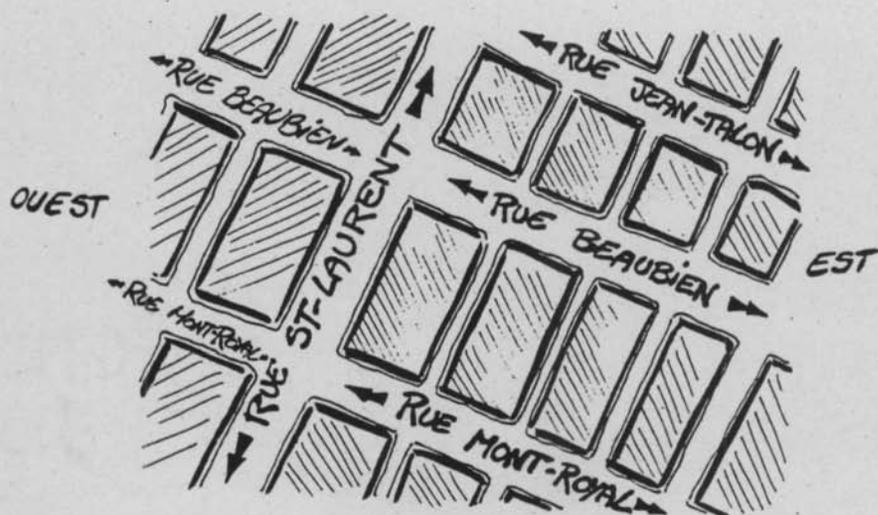
Se déplacer dans la ville : savoir où l'on va

Observons comment les rues sont orientées dans la ville. Certaines sont dans le même sens que la rue St-Laurent. Elles traversent la ville du sud au nord. Toutes les rues à droite de la rue St-Laurent sont dans l'est de la ville. Toutes les rues à gauche sont dans l'ouest de la ville.

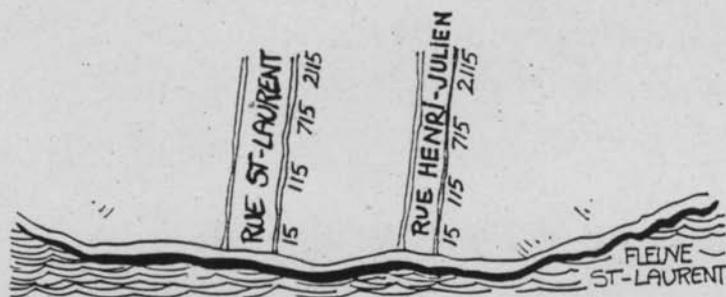


D'autres rues croisent la rue St-Laurent. Elles traversent la ville de l'est à l'ouest. On retrouve donc :

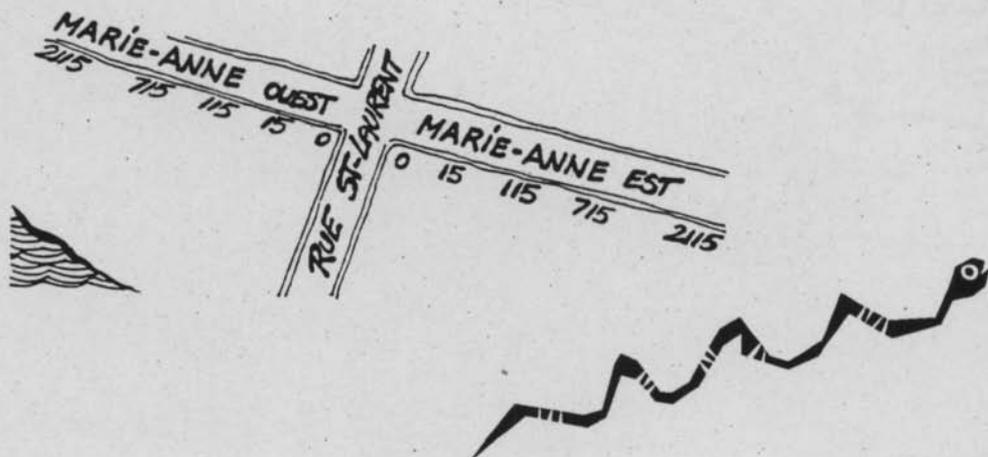
- une partie de la rue à l'est de la rue St-Laurent ;
- une partie de la rue à l'ouest de la rue St-Laurent.



Regardons les adresses des rues qui sont dans le même sens que la rue St-Laurent. Ces rues traversent la ville du sud au nord. Si on est près du fleuve St-Laurent, au sud, les chiffres sont petits. Si on se dirige vers le nord, les chiffres sont plus grands.



Regardons les adresses des rues qui croisent la rue St-Laurent. Plus on est près de la rue St-Laurent, plus les chiffres sont petits. Si on se dirige vers l'est, les chiffres sont plus grands. Si on se dirige vers l'ouest, les chiffres sont plus grands.



Les quartiers

La ville se divise en plusieurs quartiers. Chaque quartier porte un nom. Les Montréalais parlent souvent des quartiers. Par exemple, ils disent : « j'habite le quartier Villeray dans le nord de la ville », ou « je travaille dans le quartier Hochelaga dans l'est ». Il est important de savoir où sont les quartiers. Et de savoir où sont le nord, le sud, l'est et l'ouest.

Se déplacer facilement

Avant de partir, on doit savoir où l'on va. On note l'adresse et d'autres informations. On garde ce papier sur soi. Il sera plus facile de demander de l'information. Faire un plan, c'est photographier son quartier. C'est garder une image dans sa tête. Pour savoir où l'on est. Pour savoir où l'on va. Pour pouvoir mieux se déplacer dans la ville.



Carla regarde le plan d'Hernando. Cela semble facile. Elle a éteint la lumière du salon. Elle pense à tía. Elle aimerait bien lui écrire. Mais elle ne sait pas comment. Carla lit un peu. Assez pour ne pas se perdre dans la ville. C'est tout. « ¡ Oh, tía ! Espero que estás bien. Buenas noches. »



EN RÉSUMÉ

Pour se déplacer facilement, il faut :

1. Explorer son quartier
2. Observer le nom des rues, les écrire ou les copier
3. Trouver des endroits familiers, les dessiner et noter des informations
4. Avoir en tête une photo de Montréal
5. Savoir comment la ville est faite et connaître ce qui l'entoure
6. Connaître les points cardinaux
7. Savoir dans quel sens sont les rues
8. Les situer par rapport à la rue St-Laurent
9. Savoir où se situent les quartiers

COMPRENDRE UN MESSAGE

Se servir des couleurs
 des dessins
 des lettres
 des chiffres

pour comprendre des informations.



COMMENT ?

1. Regarder attentivement ce qui nous entoure
2. Reconnaître chaque information
3. Comprendre l'information
4. Mettre ensemble toutes les informations
5. Saisir le message



¿ CÓMO SE DICE ?

Panneau

Arrêt d'autobus

Transport en commun

Direction

Message

Signification

Itinéraire

Dessin

Chiffre

Lettre

Espace

Flèche

Cercle

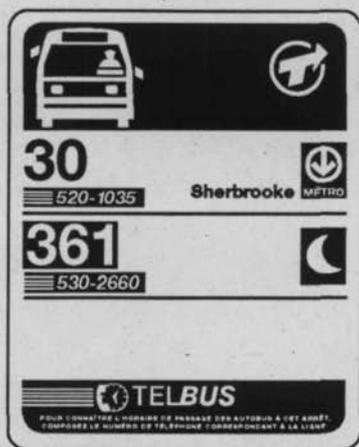
Terre



Carla est seule dans la cuisine. Pedro dort encore. Il a été malade cette nuit. Elle ne veut pas le réveiller. Elle est inquiète. Hernando a dit que le centre donnait des vêtements et de la nourriture. Carla décide d'y aller. Elle regarde le plan. Elle doit prendre l'autobus. Ensuite le métro. Après le métro, elle devra marcher vers l'ouest. Et ensuite vers le nord.

Il fait plus doux ce matin. Les gens sont moins pressés. Carla cherche le panneau de l'arrêt d'autobus. Elle le reconnaît par ses couleurs. Comme Hernando l'avait dit. Tous les panneaux de métro et d'autobus de Montréal sont bleu et blanc. Ce sont les couleurs du transport en commun de la ville. Elle le regarde attentivement.



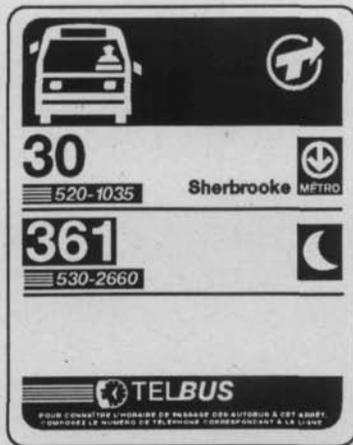


On voit des dessins, des lettres et des chiffres dans un petit espace. Chacun d'eux nous donne des informations. Découvrons le message.

Il y a un autobus à gauche en haut du panneau. Une lune en bas à droite. Il y a aussi d'autres dessins à droite en haut. Il faut apprendre à les lire. Comme on le fait pour des mots.

Ces dessins sont simples. Ils contiennent un message. Regardons le dessin au centre à droite. La flèche veut dire « direction ». Le cercle représente la terre. On a dessiné une flèche à l'intérieur d'un cercle pour représenter le métro. Car c'est un moyen de transport sous la terre.





Le mot MÉTRO et ce dessin veulent dire la même chose. Quand on voit ce dessin, on pense au métro. On est à une station de métro ou bien on peut avoir de l'information sur le métro. Ici cela signifie que l'autobus va au métro Sherbrooke.

Les chiffres à gauche indiquent les numéros d'autobus. Le premier en haut, c'est pour l'autobus de jour. Le deuxième, c'est pour l'autobus de nuit.

Les numéros de téléphone en dessous permettent d'obtenir de l'information sur les horaires des circuits. Chaque circuit possède son propre numéro. Prenez-les en note. Ainsi vous saurez à quel moment passeront les autobus du quartier.



Quel autobus, quel métro ?

Pour avoir des informations sur le transport, on peut composer le mot A U T O B U S. Chacune des lettres correspond à un chiffre sur les touches du téléphone.

A=2 U=8 T=8 O=6 B=2 U=8 S=7

Que veut dire S.T.C.U.M. ?

Les lettres majuscules donnent également de l'information. Les lettres S.T.C.U.M., même si elles ne forment pas un mot, ont une signification. Ici elles reprennent la première lettre de chacun des mots du nom de l'organisme de transport de la ville :

Société de Transport de la Communauté Urbaine de Montréal.

Ces lettres occupent moins d'espace. Elles sont plus faciles à retenir. Comme les dessins.



L'autobus arrive. Carla court pour ne pas le manquer. Il y a beaucoup de monde. Elle reste près du chauffeur. Il dit le nom des rues. Ce n'est pas comme sur son plan. Le chauffeur annonce la station de métro. Carla descend. Elle a chaud.

Carla a marché longtemps. Elle est fatiguée. Elle regarde le fleuve. Elle a pris l'autobus du mauvais côté de la rue. Elle est allée vers le sud... Tout est calme. C'est beau. La neige a recommencé à tomber. Elle ouvre la bouche. Elle essaie d'avaler des flocons. Elle retourne lentement vers la ville. Il fait presque noir. C'est l'heure qu'elle préfère.



EN RÉSUMÉ

Pour bien comprendre un message, il faut lire toutes les informations :

1. Couleurs
2. Dessins
3. Lettres
4. Chiffres

2

À l'aventure



RECHERCHER

1. Comprendre ce qu'est une ressource
2. Connaître les différents types de ressources
3. Connaître et situer les ressources de son quartier
4. Visiter et s'informer
5. Poser des questions simples



COMMENT ?

1. Savoir à quoi servent les ressources
2. Comprendre comment elles sont regroupées
3. Connaître les ressources de son quartier
4. Écrire ou copier le nom, l'adresse et le numéro de téléphone des ressources
5. Se promener dans son quartier pour trouver les rues et les adresses
6. Apprendre des mots utiles
7. S'habituer à poser des questions



¿ CÓMO SE DICE ?

Ressource
Service
Institution
Groupe populaire
Organisme
Intervenant
Conseiller
Agent
Clientèle
Accueil
Référence
Droit
Intérêt
Formulaire
Questionnaire
Pièce d'identité



Carla raconte son aventure. Ses amis trouvent ça très drôle. Pedro, lui, est silencieux. Il est resté couché toute la journée. Il ne se sent pas bien. Il pense à ses amis là-bas. Il aimerait en parler. Hernando et Gloria veulent oublier... Carla n'est plus la même. Il ne la reconnaît pas.



Où aller ? Qui peut vous aider ?

Vous avez des difficultés avec la lecture et l'écriture dans votre langue ?

Vous voulez suivre des cours de français ?

Vous êtes malade ?

Vous voulez des informations sur votre statut d'immigrant ?

Vous cherchez un logement ?

Vous ne comprenez pas ce qui est écrit sur votre bail ?



Vous voulez trouver du travail ?

Vous vous sentez seule ? Vous voulez parler avec d'autres femmes ?

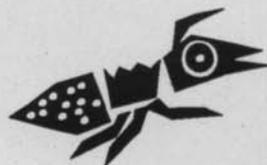
Le montant de votre chèque d'aide sociale a changé ? Vous voulez savoir pourquoi ?

Quoi faire ?

Trouver une ressource.

Une ressource, c'est quoi ?

Une ressource, c'est un endroit où l'on rencontre des personnes qui peuvent nous aider.



Comment peut-elle vous aider ?

Les personnes qui y travaillent, les intervenants, conseillers ou agents, peuvent vous

informer

orienter

écouter

appuyer dans vos démarches

aider à défendre vos droits

aider à défendre vos intérêts

donner de la formation

aider à vous regrouper

etc.



Dans quel domaine ?

Les ressources touchent à des domaines comme

l'éducation

la santé

l'immigration

le logement

le marché du travail

la condition des femmes

la justice

la consommation

l'aide sociale

le chômage

etc.



Les types de ressources

Habituellement, les ressources touchent à un seul domaine à la fois. Elles sont de deux types :

1. Les ressources institutionnelles.
2. Les groupes populaires.

Une ressource institutionnelle, c'est quoi ?

Une ressource institutionnelle, c'est un endroit créé par le gouvernement, qui offre des services essentiels à la population.



Quelles sont-elles ?

Les écoles publiques

Les hôpitaux

Les C.L.S.C.

Les centres d'emploi

Les centres de services sociaux

L'immigration

Les bureaux d'aide sociale

Autres

Comment ça fonctionne ?

Des intervenants répondent aux besoins de la population. Il faut parfois en voir plusieurs et répondre à des questionnaires. Il faut montrer des pièces d'identité et remplir des formulaires. Ces ressources offrent des services essentiels. Tout le monde en a besoin.



Les groupes populaires, c'est quoi ?

Les groupes populaires sont des groupes de quartier. Ils sont à l'image des gens. Ils essaient avec eux de combattre la pauvreté. Ils les aident à changer leurs conditions de vie.

Quels sont-ils ?

Les groupes d'alphabétisation populaire

Les services en santé mentale

Les garderies

Les comités logement

Les groupes de défense des droits sociaux

Les centres de femmes

Les associations de consommateurs

Les comités d'accueil pour immigrants

Autres



Quelles ressources choisir ?

Les ressources disponibles sont très nombreuses. Leurs services sont variés. Pour trouver celle qu'il vous faut, vous devez :

1. Connaître les types de services qui existent.
2. Connaître les ressources le plus près de chez vous.

Par où commencer ?

Vous pouvez aller dans un comité d'accueil et de référence pour immigrants et réfugiés pour demander des informations. On vous communiquera les adresses des ressources de votre quartier. Même celles qui ne s'adressent pas seulement aux immigrants. Exprimez vos besoins. Les intervenants doivent les connaître. Ensuite ils pourront adapter leurs services.

Explorez de nouveau votre quartier. Cette fois, pour trouver les organismes qui pourraient vous aider. Soyez attentif à vos déplacements. Refaites ce que vous avez appris dans l'épisode 1.



Dans la série : *Des difficultés à l'horizon...*

Digame...

Est-ce que je dois prendre un numéro ?

Quels services offrez-vous ?

Quelles sont les heures d'ouverture ?

Qui est la personne responsable ?

De quels papiers ai-je besoin ?

Pouvez-vous m'aider à remplir ce formulaire ?

¿ Qué significa ?

Est-ce que je peux vous aider ?

Pouvez-vous remplir ce formulaire ?

Avez-vous des pièces d'identité ?

Où pouvons-nous vous rejoindre, vous laisser un message ?

Quand serez-vous disponible ?



EN RÉSUMÉ

Pour bien répondre à ses besoins, il faut :

1. Connaître les différents types de ressources
2. Connaître les ressources de son quartier
3. Écrire ou copier l'adresse et le n° de téléphone des ressources
4. Prendre contact
5. S'informer

COMMUNIQUER

ou traiter l'information verbale

1. S'informer
2. Identifier son problème
3. Choisir le bon service
4. Savoir expliquer son problème
5. Poser des questions simples
6. Répondre aux questions des intervenants



COMMENT ?

1. Écouter attentivement l'information qu'on nous donne
2. Comparer les services offerts
3. Noter les différences
4. Prendre un seul problème à la fois
5. Choisir la bonne ressource
6. Apprendre des mots utiles
7. S'habituer à poser des questions
8. Garder avec soi des informations importantes



¿ CÓMO SE DICE ?

Médecin

Infirmière

Spécialiste

Préposé à l'accueil

Carte d'assurance-maladie

Dossier médical

Rendez-vous

Salle d'attente

Consulter

Maladie

Douleur

Médicament

Examen médical

Symptôme

Diagnostic

Prescription



Pedro a de la fièvre. Il ne peut plus respirer. Il a peur. Carla appelle Gloria à son travail.

- Vaya al C.L.S.C. ¿ Sabes donde está ubicado, verdad ?
- ¿ Cuánto cuesta la consulta en el hospital ?
- Nada. Y no es un hospital. Es una clínica para la gente del barrio.
- ¿¿¿ ???



EL HOSPITAL

El hospital es un centro donde se puede consultar, con cita, médicos especialistas. Hacen exámenes, diagnósticos y dan tratamientos. Los enfermos que necesitan cirugía y asistencia médica especial están hospedados hasta su curación.



LA EMERGENCIA

La emergencia es una sección del hospital donde se atiende, sin cita, la gente sufriendo dolores intensos que no pueden aguantar. En la emergencia, se atiende también a las víctimas de accidentes.

LA CLINICA MÉDICA

La clínica médica es un lugar donde cada quien puede tener su médico particular para vigilar su estado general de salud. Se recomienda siempre consultar el mismo médico. Así, éste podrá conservar un expediente médico de sus consultas y tener un mejor conocimiento de su condición física. Nótese que algunas clínicas atienden sin cita a personas que necesitan auxilio, pero cuya enfermedad no es tan grave como para ser atendida en la emergencia de un hospital.



EL CENTRO LOCAL DE SERVICIOS COMUNITARIOS (C.L.S.C.)

Un C.L.S.C. es un centro que ofrece servicios médicos igual como servicios sociales y económicos. Psicólogos, trabajadores sociales, enfermeras y médicos están allí para ayudarle a superar sus dificultades.

TÉLEMÉDIC

El servicio Télémédic atiende a la gente en casos de emergencia. Si ud. no puede acudir a un centro médico, un médico de Télémédic puede venir a atenderle en su casa. Por supuesto, este servicio es para personas que necesitan auxilio rápido pero cuya vida no está en peligro. Es un servicio gratuito para todos.



Dans l'épisode 1, vous avez appris à lire des informations présentées sous forme de dessins, de lettres et de chiffres. En voici d'autres. Regardez bien les dessins. Vous les retrouvez dans les premières pages du bottin téléphonique.

Lors d'un accident, d'un feu, d'un vol, d'une attaque cardiaque, on ne perd pas de temps. On compose le 9-1-1. Un seul numéro regroupe tous les services d'urgence.



Urgences-santé



Police



Pompiers



Autres urgences

9-1-1



Dans la série : *Des difficultés à l'horizon...*

Vrai ou faux ?

1. Geneviève a des boutons partout. Elle doit se rendre à l'hôpital pour se faire examiner.
2. Le bébé pleure toujours. Il a mal aux oreilles. On peut aller au C.L.S.C. du quartier ou à la clinique médicale.
3. Carlos est tombé en jouant au soccer. Il doit passer une radiographie au C.L.S.C.
4. Don Antonio a eu une attaque cardiaque. Il a été transporté d'urgence à la clinique médicale.
5. Diane est déprimée. Elle a perdu son emploi. Elle vit une séparation. Elle ne mange plus. On lui conseille d'aller au C.L.S.C.



6. Nelys a les yeux rouges et enflés. Elle a peut-être une infection. Elle peut aller dans une clinique sans rendez-vous. Elle peut aussi aller au C.L.S.C. de son quartier.
7. Richard a mal à l'estomac. Il a de la fièvre. Il vomit souvent. Sa soeur l'amène à l'Urgence.
8. Augustine a été opérée pour le foie. Son médecin lui demande de passer au C.L.S.C. pour une prise de sang.
9. Josefina a eu un accident de moto. Elle doit faire enlever son plâtre. Elle a rendez-vous à l'hôpital demain matin.
10. Felipe et Caroline vont au C.L.S.C. Ils assistent à des rencontres sur la contraception et la sexualité.
11. Paul appelle le 9-1-1. Il a été témoin d'un accident.
12. Ana est seule à la maison. Ses deux enfants ont de la fièvre. Elle doit voir un médecin. Elle ne peut pas sortir. Elle n'a pas d'argent pour le taxi. Elle appelle Télémédecin. Un médecin viendra à domicile.



¿ Qué significa ?

Parlez-vous français ?

Quel est votre nom ?

Quelle est votre adresse ?

Quel est votre numéro de téléphone ?

Avez-vous votre carte d'assurance-maladie ?

Où avez-vous mal ?

De quoi souffrez-vous ?

Savez-vous d'où vient cette douleur ?

Quelles maladies avez-vous déjà eues ?

Avez-vous déjà vu un médecin ?

Ici ? Ailleurs ?

Pourquoi ?

Il y a combien de temps ?



Vous avez visité un médecin au Québec ? Vous étiez accompagné ? Comment la visite s'est-elle déroulée ? Avez-vous eu des problèmes ? Comment vous êtes-vous débrouillé avec le français ?

Vous connaissez un peu mieux le vocabulaire. Vous connaissez certaines des questions reliées au domaine de la santé. Essayez de recréer une visite à la clinique médicale. Jouez le rôle de la réceptionniste, du malade ou du médecin. Vaut mieux prévenir que guérir...



Dans la série : *Des indices...*

Renseignements

J'habite le quartier : _____

Le C.L.S.C. le plus près de chez moi est le :

L'adresse : _____

Le n° de téléphone : _____

Le nom de la personne-ressource : _____

J'ai un dossier médical à la clinique : _____

L'adresse : _____

Le n° de téléphone : _____

Mon médecin traitant est le docteur : _____



Pedro est entré voir le médecin. Carla est dans la salle d'attente. Elle parle avec une Chilienne. Elle s'appelle Angélica. Elle est au Québec depuis 10 ans. Ses enfants sont grands maintenant. Carla lui ouvre son coeur. Elle lui confie un secret.



EN RÉSUMÉ

Pour faciliter la communication verbale, il faut :

1. S'informer
2. Identifier son problème
3. Choisir le bon service
4. Savoir expliquer son problème
5. Poser des questions
6. Répondre aux questions des intervenants

COMMUNIQUER

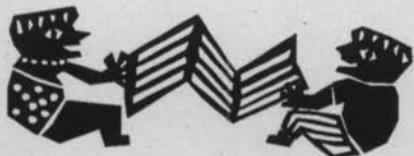
ou traiter l'information écrite

1. Connaître sous quelles formes l'information écrite est présentée
2. Faire une distinction entre l'information qu'on nous donne (affiche, dépliant) et l'information qu'on nous demande (formulaire)
3. Trouver les informations importantes
4. Noter les informations importantes
5. Donner les informations qu'on nous demande
6. Comprendre l'importance d'une signature
7. Poser des questions simples
8. Répondre aux questions des intervenants



COMMENT ?

1. Connaître les moyens utilisés pour donner ou demander des informations
2. Connaître le type d'information fournie par une affiche et par un dépliant
3. Connaître le genre de questions posées dans un formulaire
4. Savoir quelles informations on peut nous demander
5. Les noter et se donner des moyens pour répondre aux questions
6. Lire ou se faire lire chacune des clauses d'un bail
7. Comprendre ce qui est écrit sur un bail
8. Noter les informations importantes



¿ CÓMO SE DICE ?

Locataire

Propriétaire

Logement

Appartement

Groupe logement

Affiche

Dépliant

Rencontre d'information

Fiche d'inscription

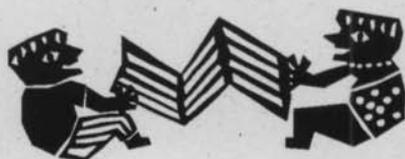
Papier

Loi

Bail

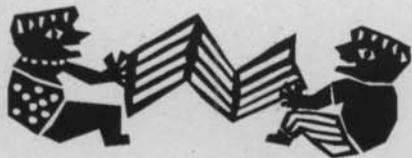
Clause

Engagement



Carla a trouvé du travail. Sa nouvelle amie Angélica l'a appelée. Elle est couturière. Elle a besoin d'aide. Elle a plusieurs clients. Carla est heureuse. Elle attend Pedro. Il est au centre. Il y va tous les jours. Il a beaucoup d'amis. Pedro oublie peu à peu... Ses nouveaux amis sont musiciens. Ils veulent former un groupe. Pedro a rencontré une femme. Elle s'appelle Hélène. Elle ne parle pas espagnol. Elle lui sourit tout le temps.

Carla a hâte d'annoncer la nouvelle à Pedro. La fenêtre est ouverte. Il fait très chaud. Comme là-bas. Carla a reçu une lettre de padre Rodriguez. Tía ne va pas bien. Carla aimerait la faire venir.



On vous donne des informations

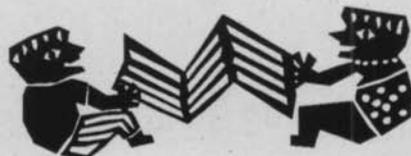
L'hôpital et le C.L.S.C. sont des ressources institutionnelles.
À présent, allons visiter un groupe populaire.

Un groupe logement

Il peut utiliser des affiches et des dépliants pour annoncer ses services.

Une affiche

Lire une affiche, c'est un peu comme lire un panneau d'autobus. On trouve plusieurs informations. Sous forme de dessins, de lettres et de chiffres. Il faut les regarder une par une. Il faut essayer de les comprendre. Tout est important.

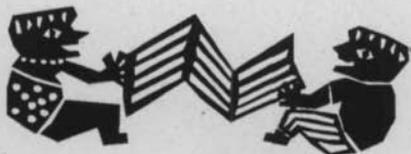


Les groupes logement utilisent souvent le même dessin. C'est une maison. On la retrouve avec l'adresse et le numéro de téléphone. Habituellement, une affiche contient peu d'informations. Vous la verrez un peu partout dans votre quartier.

Parfois le message est difficile à lire. On note alors l'adresse et le numéro de téléphone. Pour avoir des informations, on peut téléphoner ou se déplacer.

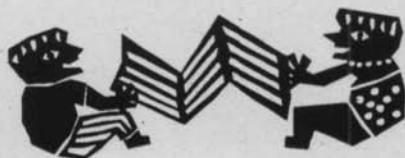
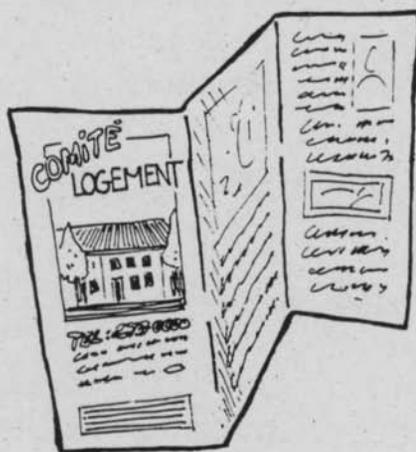
Un dépliant

Lire un dépliant, c'est plus difficile. Un dépliant dit beaucoup de choses dans un petit espace. C'est donc écrit petit. Dans un dépliant, les groupes disent ce qu'ils font. Ils disent à qui ils s'adressent. Ils parlent de leurs services et de leurs activités. Certains groupes ont des dépliants en espagnol.



Comment lire un dépliant

Habituellement le dépliant a le même dessin que l'affiche. On y trouve aussi l'adresse et le numéro de téléphone. On doit regarder le texte attentivement. Est-ce qu'on reconnaît des mots ? Est-ce qu'on comprend des phrases ?



On vous demande des informations

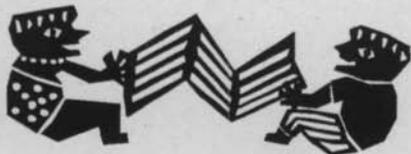
Les groupes ont parfois besoin d'informations pour vous aider. On peut vous demander de remplir un formulaire ou une fiche d'inscription.

Avant de vous rendre, notez les informations importantes comme votre numéro de téléphone, votre adresse et votre code postal. Notez des informations sur votre statut au Québec. Si vous ne pouvez pas les écrire, demandez à une personne de le faire. Gardez-les avec vous.

Remplir un formulaire

Essayez de comprendre les questions posées. Comment le formulaire est-il fait ? Les formulaires se ressemblent à peu près tous. On vous posera souvent les mêmes questions. Si vous ne pouvez pas les lire, demandez à une personne de le faire. Répondez verbalement. Écrivez ou copiez les réponses. Ne signez jamais un papier que vous ne comprenez pas.

Regardez où vous devez mettre votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre numéro d'assurance sociale, le jour, la date de votre visite et votre signature.



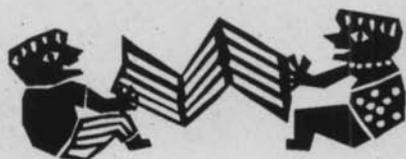
Signer un bail

Signer un papier, c'est important. C'est un engagement devant la loi. Si vous signez un bail, vous devez en respecter le contenu, sinon le propriétaire peut vous poursuivre. Il faut comprendre ce que l'on signe, pour éviter d'avoir des problèmes.

Vous êtes aussi protégé par la loi. On doit avoir de bonnes raisons pour vous refuser un appartement. Les groupes logement vous informent sur la loi. Les intervenants vous aident aussi à comprendre le contenu d'un bail.

Prendre des notes

Retenez les informations importantes. Posez des questions. Vérifiez si vous avez bien compris. Insistez. N'hésitez pas à prendre des notes. Écrivez les noms, les adresses et les numéros de téléphone. Demandez à un intervenant d'écrire pour vous l'information. Être bien informé, c'est un droit !



Dans la série : *Des difficultés à l'horizon...*

Digame...

Quels services offrez-vous ?

Pouvez-vous m'aider à comprendre mon bail ?

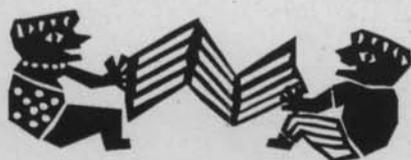
Pouvez-vous me donner des informations sur mes droits ?

Pouvez-vous me donner des informations sur mes responsabilités ?

Avez-vous des dépliants en espagnol ?

Y a-t-il des rencontres d'information ?

Quand est la prochaine ?



¿ Qué significa ?

Dans quel quartier habitez-vous ?

Depuis quand habitez-vous cet appartement ?

Avez-vous signé un bail ?

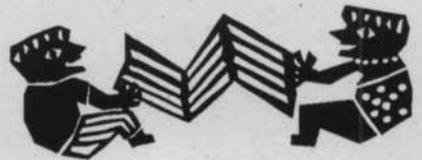
Avez-vous une copie de votre bail ?

Avez-vous des problèmes avec votre logement ?

Avez-vous des problèmes avec votre propriétaire ?

Pouvez-vous remplir cette fiche d'inscription ?

Vous connaissez un peu mieux le vocabulaire. Vous connaissez certaines des questions reliées au domaine du logement. Essayez de recréer une visite à un groupe logement. Jouez le rôle de l'intervenant, du locataire ou du propriétaire. Un locataire averti en vaut deux...



Dans la série : *Des indices...*

Renseignements

J'habite le quartier : _____

Le groupe logement le plus près de chez moi est le :

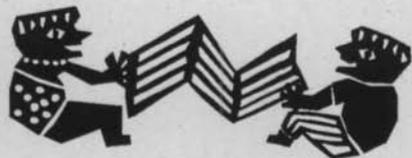
L'adresse : _____

Le n° de téléphone : _____

Le nom de la personne-ressource : _____

La date de la visite : _____

La raison de la visite : _____



EN RÉSUMÉ

Pour faciliter la communication écrite, il faut :

1. Comprendre un dépliant, une affiche, un formulaire
2. Trouver les informations importantes
3. Les noter
4. Donner des informations
5. Comprendre avant de signer
6. Poser des questions
7. Répondre aux questions

3

Sur les traces de...





Il est minuit. Carla regarde par la fenêtre. Il neige beaucoup. Elle tient dans sa main une plume. C'est celle que lui a donnée Angélica. Elle est venue avec ses enfants. Il y a des assiettes sur la table. Carla et Pedro ont reçu leurs amis. Ils ont dansé dans leur nouvelle maison.



Carla trace des lettres lentement. L'encre est rouge.

Tía querida, ta chambre est prête. Pedro t'a acheté un oiseau. Tu aurais aimé la neige sur les arbres. Comment vont Verónica, Luis, la señora Barbosa, el padre Rodriguez, el gato mio? Je porte ton bracelet. Je me souviens.

De toi. De vous. De nous. Tu vois? Je t'écris enfin.

Même si tu n'es plus là pour entendre.

Carla ♡
Montréal

DERNIER ÉPISODE

Que va-t-il arriver à Carla et Pedro ? Comment se dessine leur avenir ? Vont-ils rester ? Vont-ils repartir ?

S'ils étaient vos amis...

Quels conseils leur donneriez-vous ? Avez-vous des suggestions ? Avez-vous des recettes ? Que devraient-ils faire ? Que devraient-ils éviter ?

Si vous étiez Carla ou Pedro...

Imaginez que vous êtes Carla. Que souhaiteriez-vous changer dans votre vie ? Comment ?

Imaginez que vous êtes Pedro. Que souhaiteriez-vous changer dans votre vie ? Comment ?

Imaginez ensemble toutes ces vies...





Centre
AlphaPlus
Centre

Ressources pour
l'éducation des adultes

Resources for
adult learning

2040, Yonge Street, 3^e étage
Toronto ON M4S 1Z9

2040 Yonge Street, 3rd Floor
Toronto ON M4S 1Z9

Tél./Tel:	(416) 322-1012	1 (800) 788-1120
ATS/TTY:	(416) 322-5751	1 (800) 788-1912
Télec./Fax:	(416) 322-0780	1 (800) 788-1417
Courriel/Email:	info@alphaplus.ca	
Site Web/Web site:	http://alphaplus.ca	

Comprendre, lire et
écrire une langue. Actes
essentiels sans lesquels
l'être est réduit à un état
de dépendance extrême
où l'imaginaire se tait,
où le regard se clôt. Les
mots servent de ponts;
ils façonnent la pensée
qui, quelques instants
auparavant, n'avait rien
à dire...

Somos soñadores.
Nuestros sueños resultan imposibles.
Pero lo imposible
Lo es hoy que no es futuro
Después será posible.

Jaime Galarza

