

10 - Que suppose l'accompagnement linguistique des réfugiés ?

Objectif : Inciter les volontaires à réfléchir au type d'accompagnement linguistique dont les réfugiés ont besoin.

Introduction

Les réfugiés ont besoin d'acquérir des compétences de base dans les langues de leurs pays de transit et d'accueil. Mais, souvent, il n'existe pas de formations linguistiques dispensées régulièrement par des enseignants qualifiés, ou, lorsqu'elles existent, elles sont trop chères pour eux. En tant que volontaire, vous pouvez répondre aux premières nécessités des réfugiés dans ce domaine en proposant un accompagnement linguistique.

Si vous n'avez jamais enseigné une langue étrangère, il est important de vous préparer psychologiquement à assumer cette tâche.

Enseignement et accompagnement linguistique

Même si vous n'êtes pas qualifié(e) comme enseignant de langues, vous pouvez être amené(e) à aider les réfugiés à apprendre une nouvelle langue. Notez bien que votre rôle dans ce contexte n'est pas de « dispenser un enseignement » mais de proposer un accompagnement linguistique, ce qui présente pour vous certains avantages :

- vous n'avez pas de programme à respecter ni de niveau de compétence à viser ; vous devez seulement prendre en compte les besoins en langues des participants.
- vous n'avez pas besoin d'enseigner la grammaire : l'objectif n'est pas de préparer les réfugiés à un examen, mais de leur donner des bases pour qu'ils puissent faire face à leur situation. La grammaire peut être utile, mais elle ne doit pas être au centre des activités que vous proposez ; essayez plutôt de leur transmettre des mots et expressions dont ils peuvent avoir besoin. Il est possible que certains réfugiés – notamment s'ils ont un certain niveau d'instruction – vous posent des questions sur la grammaire. Dans ce cas, précisez que vous n'êtes pas enseignant(e) et, éventuellement, demandez à la personne de vous laisser le temps de chercher l'information demandée, ou, mieux encore, aidez la personne à la trouver elle-même.

Le rôle des volontaires

Votre rôle d'accompagnant linguistique des migrants peut être très important :

- vous pouvez être la personne qui informe et qui explique. Vous connaissez le fonctionnement des choses dans le pays et savez quelles sont les compétences en langue nécessaires dans des situations précises, et notamment quelles formules sont utiles dans la vie quotidienne (« *comment ça s'appelle ?* », « *combien ça coûte ?* », « *où puis-je trouver... ?* », etc.) ;
- la langue est un outil pour expliquer le fonctionnement des choses dans le pays. Dans le cadre de l'accompagnement linguistique, vous pouvez transmettre du vocabulaire, mener des activités avec les réfugiés, voire, si cela est autorisé, effectuer des sorties avec eux (excursions, promenades

dans la ville, travaux manuels, manifestations musicales...) (voir également l'Outil n°56, intitulé « *Planifier les activités d'accompagnement linguistique au niveau local* »).

- vous pouvez être pour eux un partenaire de communication. Vous avez du temps : faites preuve de patience et soyez disposé(e) à écouter chacun d'entre eux individuellement ;
- vous pouvez être un référent linguistique auprès duquel ils peuvent s'exercer à employer des mots et expressions utiles ;
- vous pouvez les féliciter dans leurs progrès, ou les encourager lorsqu'ils rencontrent des difficultés d'ordre linguistique ou autre.

Quelques points à prendre en considération

- L'apprentissage de la langue cible n'est probablement pas le principal objectif des réfugiés. Ils ont certainement des sujets de préoccupation plus urgents.
- Les réfugiés peuvent rencontrer des problèmes qui affectent leur assiduité, leur ponctualité et leur capacité à se concentrer, à apprendre et à assimiler.
- Ils présentent une grande diversité de parcours, de statuts sociaux et de niveaux d'éducation, de littératie et de connaissance des langues.
- Définissez la/les langue(s) qu'ils veulent ou doivent apprendre, et donnez-leur autant d'occasions de la/les pratiquer que possible.
- Valorisez leur(s) première(s) langue(s), et, éventuellement, encouragez-les à s'entraider dans leur apprentissage linguistique.
- Identifiez les compétences linguistiques qu'ils possèdent déjà et tirez-en parti.
- Certains sujets sont à éviter, sauf s'ils sont abordés par les réfugiés eux-mêmes (les conflits, l'asile, et, peut-être, la famille). Dans tous les cas, ils ne doivent pas faire l'objet de discussions de groupe. Si un réfugié aborde un tel sujet, il est préférable de lui répondre en le prenant à part et en faisant preuve de tact.
- Votre rôle, rappelons-le, est d'accompagner les réfugiés dans leur apprentissage de la langue, pas de la leur enseigner. Dans un premier temps, soyez à l'écoute des membres de votre groupe et guidez-les en fonction de ce qu'ils veulent apprendre ou pratiquer, et de la manière dont ils souhaitent que leur apprentissage se déroule.
- N'essayez pas de donner des conseils relevant d'un domaine spécialisé : juridique, médical, financier ou autre ; orientez-les vers des professionnels des domaines en question.

(Voir également l'Outil n°11, intitulé « *Les réfugiés comme utilisateurs de langues et comme apprenants* ».)

À faire/À éviter

Le tableau ci-dessous présente un certain nombre de choses à faire ou à éviter dans le cadre de l'accompagnement linguistique des réfugiés. Décidez à quelle catégorie appartiennent les divers éléments du tableau, et expliquez pourquoi.

		À faire	À éviter	Commentaires
1	Réduire vos interventions au minimum.			
2	Autoriser les réfugiés qui ont un même bagage linguistique à s'entraider dans leur langue.			
3	Insister auprès des réfugiés pour qu'ils soient ponctuels, attentifs, qu'ils parlent clairement, etc.			
4	Faire preuve de patience et laisser aux réfugiés le temps de réfléchir et de parler entre eux.			
5	Interdire l'utilisation des autres langues que connaissent les réfugiés.			
6	Corriger toutes les fautes dans la langue cible et en particulier les erreurs de prononciation.			
7	Utiliser autant de supports visuels que possible (graphiques, photos, objets, etc.).			
8	Proposer des jeux, des activités permettant de faire connaissance, des sorties...			
9	Laisser les réfugiés finir de parler. Ne pas les interrompre s'ils font une « faute ».			
10			

En fait, il n'y a pas de réponse absolument juste ou fausse dans cet exercice, car les choses peuvent dépendre du contexte. Vous pouvez comparer vos réponses aux commentaires suivants :

1. *Réduire vos interventions au minimum* : Il est important que la personne qui veut apprendre une langue ait autant d'occasions que possible de la pratiquer. Cependant, il est tout aussi important qu'elle entende la prononciation des mots, l'accentuation et l'intonation des phrases, et qu'elle comprenne le sens d'un nouveau terme ou d'une nouvelle expression. Parce que vous maîtrisez la langue cible, vous êtes une sorte de « modèle » à imiter. Vous déciderez donc, en fonction de la situation et de vos objectifs, si vous devez beaucoup intervenir ou plutôt laisser la parole aux réfugiés, qui, dans tous les cas, ont besoin de pratiquer.

2. *Autoriser les réfugiés qui parlent la même langue à s'entraider dans cette langue* : C'est un aspect très important. Souvent, la langue d'origine est le seul « bagage » que les réfugiés peuvent emporter ; elles sont un « refuge » dans un pays dont ils ne connaissent pas la langue. C'est pourquoi vous devez les autoriser à utiliser leur langue, même si, ne comprenant pas ce qu'ils disent, cela vous donne l'impression de ne pas maîtriser la situation. Quoi qu'il en soit, manifestez de l'intérêt pour leur langue : par exemple, demandez-leur de donner des équivalents de certains mots ou expressions dans la langue cible.
3. *Insister sur la ponctualité, la correction, etc.* : Les réfugiés ont déjà subi suffisamment de pressions pendant leur voyage, et les incertitudes concernant leur présent et leur avenir ne contribuent certainement pas à les apaiser. Il est donc important que l'apprentissage d'une langue ne leur apparaisse pas comme une pression supplémentaire pouvant donner lieu à des sanctions, mais, au contraire, comme une invitation à découvrir et à apprécier le pays associé à cette langue.
4. *Faire preuve de patience et laisser aux réfugiés le temps de réfléchir et de parler entre eux* : Au vu des conditions de vie extrêmement difficiles que connaissent beaucoup de réfugiés et du sentiment d'urgence qu'ils ont pu éprouver pendant leur voyage, il est important de les soutenir et de faire preuve de patience.
5. *Interdire l'utilisation d'autres langues* : Les langues familiales des réfugiés sont un lien avec leur pays et leur culture d'origine : elles sont une composante importante de leur identité personnelle et un facteur sécurisant. De plus, elles peuvent être utiles pour apprendre une nouvelle langue.
6. *Corriger toutes les fautes* : Les réfugiés pourraient s'attendre à ce que vous corrigiez leurs fautes car, pour eux, vous êtes « l'expert ». Dans les faits, il est important de corriger les erreurs de prononciation pouvant donner lieu à des malentendus ou nuire à la compréhension, mais vous n'êtes pas enseignant ; vous n'avez pas à donner de notes. À trop corriger, on risque de décourager les réfugiés, leur faire perdre toute assurance et les inciter à se taire. Ils ont sûrement déjà été « repris » par d'autres personnes : il est donc important de leur donner confiance et de leur montrer qu'ils peuvent communiquer efficacement même en faisant des fautes. Quand vous estimez opportun d'intervenir, gardez à l'esprit que l'accompagnement linguistique doit avant tout permettre aux réfugiés de communiquer efficacement, et non correctement.
7. *Utiliser autant de supports visuels que possible* : C'est une façon d'aider les réfugiés à enrichir leur vocabulaire et de leur donner le sentiment qu'ils comprennent les messages véhiculés.
8. *Proposer des jeux, des activités permettant de faire connaissance, des sorties...* : Les adultes n'apprécient pas forcément d'être traités comme des enfants, alors n'abusez pas des jeux. Cela dit, les réfugiés se trouvent dans une situation de stress ou d'angoisse à l'idée de ne pas pouvoir se débrouiller seuls dans leur nouvel environnement ou dans leur nouvelle langue. En ce sens, toute activité à même de détendre la situation peut être utile.
9. *Laisser les réfugiés finir de parler. Ne pas les interrompre en cas de « faute »* : Ne pas couper la parole est un signe de respect. Les réfugiés de votre groupe n'ont peut-être pas toujours été écoutés ou respectés. Il est donc important de les laisser parler sans les interrompre. S'il vous semble nécessaire de corriger des fautes, vous pouvez toujours le faire quand ils ont fini de parler, ou à une autre occasion.

Voir également « Les réfugiés ont besoin d'un soutien linguistique : que peuvent faire les volontaires ? », Hans-Jürgen Krumm (en français, en allemand, en anglais et en grec : www.coe.int/lang-migrants/fr).