

34 - Gérer les premières réunions avec les réfugiés : quelques orientations

Objectif : Donner des orientations aux volontaires sur la manière de se comporter avec les réfugiés lors de leurs premières rencontres avec eux.

Pour pouvoir dispenser un accompagnement linguistique efficace, il est important de connaître le niveau de compétence en langue et en littératie des réfugiés avec lesquels vous travaillez, ainsi que leurs priorités en matière d'apprentissage de la langue. Vous trouverez ci-dessous quelques orientations pour obtenir ces informations.

Veillez à ce que toutes les activités que vous mettez en œuvre soient dans l'intérêt des réfugiés, adaptées à leurs besoins et valorisantes, et à ce que le processus d'identification des compétences en langue et en littératie ne soit pas perçu comme un examen ou ne donne pas lieu à un sentiment d'échec.

Commencez par une conversation simple

Il est généralement conseillé de commencer par une conversation simple. Ensuite, si vous avez le temps et si cela vous semble pertinent, vous pouvez demander aux réfugiés de lire, puis d'écrire quelque chose. Réservez l'exercice d'écriture pour la fin, car c'est le domaine dans lequel certaines personnes ont le moins confiance en elles.

N'oubliez pas que bon nombre de réfugiés :

- parlent plusieurs langues (ils sont plurilingues) ;
- peuvent parler une langue, mais pas l'écrire ;
- n'ont peut-être pas suivi d'éducation formelle (ou pratiquement pas) et peuvent donc avoir un peu honte de répondre à des questions sur leur éducation ;
- n'ont peut-être pas été scolarisés dans leur langue première ou principale ;
- peuvent avoir un niveau de littératie très élevé dans leur langue mais ne pas connaître du tout le système scriptural de la langue cible ;
- sont peut-être des professionnels hautement qualifiés.

Ne faites aucune supposition

Il est important de **ne pas** partir du principe que les réfugiés possèdent tous un certain niveau de littératie, un bagage éducatif/scolaire, des qualifications ou une expérience professionnelle. Faites preuve de tact dans la façon dont vous les interrogez : par exemple, commencez par leur demander s'ils ont été à l'école avant de poser toute autre question sur la scolarité. S'ils ont effectivement été scolarisés, peut-être n'ont-ils pas été au-delà du niveau primaire, ou peut-être leur scolarité a-t-elle été interrompue au niveau secondaire. Vous pouvez poser des questions comme « Pendant combien d'années avez-vous été à l'école ? » ou « À quel âge avez-vous quitté l'école ? », et décider, en fonction des réponses, de poser ou non des questions sur les diplômes scolaires et les études ou diplômes supérieurs/universitaires.

Respectez la vie privée

Décidez des questions que vous pouvez poser aux réfugiés sans porter atteinte à leur vie privée ou risquer de remettre leur statut en question. Le fait de leur demander s'ils comptent rester dans le pays où ils se trouvent actuellement, s'ils cherchent du travail ou s'ils veulent apprendre la langue du pays pourrait les gêner par exemple. Dans le doute, abstenez-vous ! Il est important aussi de leur laisser suffisamment de temps pour répondre et pour poser des questions eux-mêmes.

Amenez les réfugiés à parler et à écouter dans la langue cible

Si vous avez une langue en commun avec les réfugiés, utilisez-la pour faciliter la communication. Vous pouvez, par exemple, commencer par expliquer dans cette langue ce que vous faites, et pourquoi. Si vous n'avez pas de langue commune avec vos apprenants et qu'ils sont débutants en langue cible, faites des phrases aussi courtes et simples que possible. Peut-être vous faudra-t-il mimer certaines choses ou répéter ou reformuler votre propos.

Bonjour ! Je m'appelle _____. Je suis volontaire. Je suis là pour vous aider en (langue cible).

Commencez par poser quelques questions très simples, puis développez la conversation en fonction de ce que les réfugiés sont capables de comprendre et de dire. Posez une question à la fois. Vous pouvez commencer par parler un peu de vous pour donner l'exemple :

Je m'appelle _____. Et vous ? Comment vous appelez-vous ?

Je viens de _____. Et vous, d'où venez-vous ?

Je parle le/l' _____ et un peu le/l' _____. Et vous, quelles langues parlez-vous ?

Utilisez des images pour soutenir la communication

Si vous n'êtes toujours pas sûr(e) du niveau de compétence en production orale et en compréhension de l'oral dans la langue cible, vous pouvez utiliser des images simples de la vie quotidienne. Mettez-les en contexte et posez des questions ouvertes pour favoriser la communication. Cet exercice vous aidera à vous faire une idée plus précise des compétences des réfugiés dans la langue cible. Par exemple :

Nous sommes sur un marché/dans une école. Que voit-on sur cette image ? Pouvez-vous décrire ce qui se passe ?

Comment appelle-t-on cela en (langue cible) ?

Pouvez-vous décrire/me parler de _____ ?

Découvrez les priorités immédiates des réfugiés

Maintenant, posez aux réfugiés quelques questions de base sur eux-mêmes et sur leurs priorités concernant l'apprentissage de la langue. Pour ce faire, vous pouvez utiliser des images représentant des besoins quotidiens comme la nourriture, les vêtements, la santé et les médicaments, l'information et le conseil, l'éducation et la formation, etc.

Assurez-vous de la disponibilité des réfugiés

Il est bon de s'assurer de la disponibilité des réfugiés et de leur demander s'ils ont besoin d'un quelconque soutien pour pouvoir participer aux activités linguistiques (certains parents/responsables d'enfants ne peuvent participer que si un système de garde est proposé ou si leurs enfants peuvent rester avec eux pendant les séances).

Utilisez des images

Vous trouverez, dans les journaux et les magazines, de nombreuses images grâce auxquelles vous pourrez construire votre propre banque d'images, qui constituera une précieuse ressource. Cependant, veillez à n'utiliser que des images libres de droits. Parfois, dans le cas d'images en ligne (photos, dessins), le téléchargement et la reproduction sont gratuits, mais vous devez vous inscrire au préalable.

Avec les débutants, utilisez des objets réels ou des images qui ne représentent qu'une seule chose, afin qu'il n'y ait pas de doute possible quant à leur signification.

Gardez la dimension interculturelle à l'esprit et évitez d'utiliser des images susceptibles d'offenser ou d'exclure des réfugiés originaires d'autres pays et issus de milieux culturels et religieux différents.

Pour plus d'informations sur la recherche et l'utilisation d'images et d'objets de la vie réelle, consultez également l'Outil n°22 (« *Choisir des images et des objets de la vie réelle pour les activités langagières – Quelques orientations* »).