



Les réfugiés ont besoin d'un soutien linguistique : que peuvent faire les volontaires ?

Hans-Jürgen Krumm, université de Vienne (Autriche)
membre du groupe de coordination ILMA

Les réfugiés ont des besoins linguistiques : ceux qui sont en transit sont intéressés en priorité par la langue du pays qu'ils veulent rejoindre ; et ceux qui s'installent dans un pays et y demandent l'asile aimeraient saisir rapidement toute occasion d'apprendre la langue de leur pays d'accueil. Cependant, il se passera beaucoup de temps avant que ces réfugiés ne vivent dans un environnement offrant des possibilités d'apprentissage systématique de la langue, ou avant qu'ils ne puissent suivre de véritables cours de langue. C'est là qu'interviennent les nombreux volontaires et les ONG qui veulent aussi aider les réfugiés sur le plan linguistique.

Il y a évidemment des personnes qui sont formées pour donner des cours de langue aux réfugiés et auxquelles il faudrait en principe faire appel. Cette solution n'est pourtant pas toujours adéquate, en partie parce qu'il ne s'agit pas (encore) de cours de langue réguliers, mais d'un premier contact avec la langue du pays d'accueil ou d'un soutien linguistique proposé ponctuellement, et aussi, parce que les ONG ne disposent pas toutes d'un budget suffisant pour financer de telles activités. C'est là qu'interviennent de nouveau les volontaires.

En effet, il ne s'agit pas d'inculquer aux volontaires la didactique des langues en version courte, comme s'ils devaient imiter les formateurs professionnels et donner un véritable cours de langue (avec enseignement de la grammaire, développement de compétences précises, différenciation interne et linguistique comparée), alors qu'ils n'ont pas la formation nécessaire. En procédant ainsi, les spécialistes soumettraient les volontaires à une pression qui pourrait être résumée par l'injonction suivante : *Vous n'êtes pas des formateurs, vous n'avez pas été formés pour ça, et recevez pas non plus de formation d'enseignant, mais vous êtes priés de faire comme si.*

Il s'agit d'un accompagnement et d'un soutien linguistiques dans une situation particulière :

Des non-professionnels aident des réfugiés à prendre contact avec la langue de leur pays d'accueil – que peuvent-ils apporter, sans formation professionnelle ?

Vous trouverez ci-après quelques orientations susceptibles d'orienter les volontaires pour les aider à trouver leur place dans le cadre du travail avec les réfugiés :

1. Vous n'avez pas de formation en tant que formateur de langue. N'essayez donc pas d'imiter les formateurs professionnels, mais concentrez-vous sur ce que VOUS savez faire.

En matière d'aide linguistique aux réfugiés, NE PAS ÊTRE UN FORMATEUR peut en effet présenter des avantages :

- Vous n'avez pas à respecter un programme, ni à remplir les objectifs d'un curriculum, ni à atteindre un certain niveau, ni à suivre un manuel ennuyeux.

- Vous n'avez pas à faire de grammaire, car l'objectif n'est pas que les réfugiés apprennent correctement la langue pour réussir un examen, mais qu'ils prennent contact avec la langue et puissent se débrouiller dans les situations de la vie courante. La grammaire peut parfois être utile, mais elle n'est pas une fin en soi. Des réfugiés, notamment s'ils ont un niveau d'instruction élevé, sont susceptibles de vous poser des questions de grammaire pointues : rappelez-leur que vous n'êtes pas un professeur et demandez-leur éventuellement de vous laisser le temps de consulter une personne compétente ou de faire des recherches.
 - Vous n'avez pas à corriger les fautes – sauf si les réfugiés prennent exemple sur vous et que vous incarnez donc pour eux la manière « correcte » de s'exprimer. Les réfugiés se font trop souvent reprocher de « mal » faire ; dans le cadre du soutien linguistique que leur apportent les volontaires, ils ont besoin d'entendre que tout effort qu'ils font est « bien », même s'ils font des fautes.
2. La langue du pays est importante pour les réfugiés, mais ce n'est en aucun cas le premier de leurs problèmes et de leurs objectifs. Veillez à ne pas leur mettre la pression. Contentez-vous de leur proposer une forme d'aide linguistique « légère » et sans contraintes.
- Les réfugiés ont beaucoup de soucis et de peurs : ils pensent à leur famille et se demandent comment passer les prochains jours, les prochaines nuits et peut-être semaines, comment se nourrir, comment survivre. S'ils veulent malgré tout apprendre la langue de leur pays d'accueil, c'est formidable, mais nous devons comprendre qu'ils soient sans cesse mobilisés par d'autres choses, plus importantes pour eux. Par conséquent, nous devons nous montrer compréhensifs lorsqu'ils ne sont pas à l'heure, manquent une ou plusieurs séances sans prévenir ou consultent leur smartphone pendant le cours.
 - Lorsqu'on apporte une aide linguistique à des réfugiés, il faut s'habituer à travailler avec des groupes hétérogènes, dont la composition varie souvent, et savoir renoncer parfois à l'idée de continuité, sans en faire le reproches aux intéressés. Cela signifie aussi que des formes d'enseignement linéaires ne sont pas adaptées.
 - La société d'accueil exerce constamment une pression sur les allophones pour leur faire parler sa langue. Or, la langue maternelle ou familiale est souvent la seule chose que les réfugiés aient pu emporter ou conserver dans leur fuite et constitue un îlot de sécurité nécessaire dans un monde étranger. Par conséquent, lorsqu'on veut aider des réfugiés à apprendre la langue de leur pays d'accueil, il est souhaitable d'éviter toute forme de pression et d'autoriser ces personnes – et même les encourager – à utiliser leurs propres langues.
3. Vous ne pouvez pas résoudre tous les problèmes des réfugiés. Ne vous investissez pas trop.
- Répétons-le : vous n'êtes pas un formateur, vous n'avez pas d'objectifs à atteindre. Votre rôle consiste simplement à servir de pont, à faciliter aux réfugiés l'accès à une nouvelle langue. Ne soyez donc pas déçu si certains membres de votre groupe ne font

pas les choses conformément à votre attente, s'ils continuent à faire les mêmes fautes ou s'ils ne parlent jamais.

- Les réfugiés avec lesquels vous allez travailler sont probablement très différents les uns des autres (du point de vue de leur niveau d'instruction, de leur statut social et de leurs connaissances linguistiques). Vous ne pouvez donc pas attendre que tous parlent et comprennent (et éventuellement écrivent et lisent) avec la même facilité. Acceptez ces différences, ce n'est pas à vous de les ajuster.
- Vous n'êtes pas un juriste spécialiste du droit d'asile ni un psychologue habitué à prendre en charge des victimes de traumatisme. Evitez donc d'aborder des thèmes comme le droit d'asile, l'exil et peut-être même la famille. Si vos réfugiés abordent eux-mêmes ces questions, c'est bien sûr différent. Mais, dans ce cas, plutôt que de répondre vous-mêmes à leurs questions par des informations approximatives, orientez-les plutôt vers des professionnels.

4. Ce qui fait la FORCE d'un formateur non professionnel, c'est qu'il n'a pas à donner de cours de langue « classiques » et qu'il peut donc être :

- La personne qui explique et informe : vous savez comment fonctionne la société d'accueil et quel registre de langue utiliser dans une situation donnée. Certaines formulations peuvent être très utiles (*Comment ça s'appelle ? Combien ça coûte ? Où est-ce que je peux trouver ... ?*).
- La personne qui guide vers les « choses » au moyen de la langue : travailler sur le vocabulaire et visiter ensemble des institutions (lors d'excursions) figurent donc parmi les principales activités à proposer dans le cadre du soutien linguistique des réfugiés.
- La personne avec qui communiquer et qui a et le TEMPS, et la PATIENCE, et la capacité d'ECOUTER. Par conséquent, n'essayez pas de suivre un programme, mais adaptez-vous aux besoins des réfugiés qui viennent vers vous.
- La personne sur qui l'on prend exemple pour s'exprimer : il ne s'agit pas d'enseigner la grammaire, mais que les réfugiés puissent vous imiter et s'exercer à utiliser des mots et des tournures utiles.

5. Cinq pièges dans lesquels les enseignants risquent de tomber. Vous pouvez les éviter puisque vous n'êtes pas un enseignant professionnel et vous n'avez pas à dispenser un enseignement scolaire :

1. *La rage d'enseigner* : Nous sommes des « accompagnateurs linguistiques », et non pas des formateurs professionnels qui doivent démontrer leurs compétences.
2. *L'obsession du contrôle* : Les réfugiés parlent des langues que nous ne comprenons pas – nous n'avons pas besoin de comprendre tout ce qui se passe, nous ne sommes pas des contrôleurs.
3. *L'envie de corriger* : Nous n'avons pas à corriger chacune de leurs fautes et ainsi montrer comme nous sommes forts. Il ne s'agit pas de correction...

4. *La pression de la responsabilité* : Nous ne parviendrons pas à régler tous les problèmes des réfugiés. Il faut savoir lâcher prise et reconnaître ses limites.
5. *La tentation de materner* : Les réfugiés sont des adultes et ils ont déjà traversé tant d'épreuves que nous pouvons leur faire confiance pour continuer à surmonter les difficultés.
6. *Si vous voulez aider des réfugiés à prendre contact avec votre langue, il serait utile que vous connaissiez quelques éléments concernant ces personnes* :
 - leurs compétences dans la ou les langues maternelles : Qui connaît l'une des langues des réfugiés et peut ainsi servir d'interprète ? L'un de « vos » réfugiés est-il plurilingue ?
 - leurs expériences précédentes d'apprentissage d'une langue
 - de quelles langues, à quel niveau ?

Existe-t-il une langue véhiculaire (qui vous permette de communiquer avec le groupe, et aux membres du groupe de communiquer entre eux) ?
 - les connaissances qu'elles ont déjà dans la langue de leur pays d'accueil : Proposez-leur des occasions de s'exprimer (en leur présentant des images ou des photos, par exemple) pour évaluer leurs connaissances linguistiques.
 - les contacts qu'elles ont avec la langue en-dehors du cours

Peut-être pourriez-vous interroger à ce sujet d'autres personnes, comme des travailleurs sociaux. Peut-être l'un des réfugiés peut-il servir d'interprète parce qu'il connaît le français, l'anglais, le bosniaque, le turc, le farsi, l'allemand, ...

Vous pouvez aussi essayer d'utiliser des « portraits linguistiques »¹, consistant à ce que chacun colorie une silhouette un utilisant une couleur par langue

Mettez en évidence les différences au sein du groupe : qui sait quoi ? Il faut que ces différences soient visibles pour que les participants puissent apprendre les uns des autres.
7. *Ne créez pas de « salle de classe », mais un lieu où tous aiment venir et qui soit accessible à tous. Il importe cependant aussi d'aller à la rencontre de la langue, c'est-à-dire de quitter ce lieu pour se rendre là où la langue est utilisée.*
 - Des rencontres avec la langue
 - au moyen d'excursions, de promenades, lors desquelles tout devient prétexte pour utiliser la langue.

¹ *français* : G. Zarate, / D. Lévy, C. Kramersch (ed): Précis du plurilinguisme et du pluriculturalisme (Paris 2008): Krumm: Plurilinguisme et subjectivité – portraits de langues, p. 109-112
 - *allemand* : Krumm, Hans-Jürgen: <http://tujournals.ulb.tu-darmstadt.de/index.php/zif/article/view/538/514>
 - *anglais*:
<https://year3french.wikispaces.com/Language+Portrait+activity?responseToken=04e4a85bfff284a8766f1639577935309>

➤ Des projets auxquels chacun participe dans la mesure de ses possibilités

- projets dans le domaine du bricolage, du théâtre ou de la musique

« Faire » permet de montrer l'utilisation pratique de la langue. Vous êtes donc encouragés à faire beaucoup de choses avec les réfugiés et à décrire ce que vous êtes en train de faire (invitez aussi les réfugiés à rapper avec vous ou à répéter des mots en chœur pendant que vous vous promenez en ville).

8. Si l'accompagnement linguistique que vous proposez aux réfugiés doit se rapprocher d'un « cours » (parce que c'est le souhait de votre institution, par exemple), il conviendrait de respecter les principes de base suivants :

- Ne faites que des propositions qui répondent aux besoins des réfugiés dans leur *vie privée, professionnelle et sociale*.
- Veillez à ce que vos propositions soient assez ouvertes pour s'adapter aux différences entre les membres du groupe.
- Encouragez les réfugiés à apprendre la langue de manière autonome, en les invitant à participer aux conversations, par exemple.
- Fixez des objectifs réalistes, qui tiennent compte de la situation et des compétences des réfugiés (y compris de leur fatigue, de leur inquiétude, etc.).
- Valorisez les langues des réfugiés ; considérez l'expérience multilingue et multiculturelle des réfugiés comme une richesse et utilisez-la.
- Refusez que votre accompagnement linguistique soit associé à des tests ou à des examens, voire à des sanctions. Félicitez et encouragez les réfugiés dans toute la mesure du possible.

Vous pouvez aussi consulter le site internet du Conseil de l'Europe consacré à l'intégration linguistique des migrants adultes [ILMA] (disponible en anglais et en français, et même quelques sections en plusieurs langues). Vous y trouverez des informations utiles, notamment dans la rubrique des notions clés et de la foire aux questions (FAQ). Le site proposera aussi prochainement des informations destinées aux personnes travaillant avec des réfugiés (www.coe.int/lang-migrants/fr).

En conclusion, répétons-le une dernière fois : il ne s'agit pas de donner un cours de langue, mais d'aider les réfugiés à prendre contact avec la langue de leur pays d'accueil et de leur proposer un accompagnement linguistique dans la société d'accueil ; les non-professionnels devraient donc privilégier l'aspect pratique et faire tout ce qu'ils savent bien faire : inviter à la conversation, écouter, rechercher avec les réfugiés des lieux intéressants d'un point de vue linguistique, et observer avec eux ce qui s'y passe.