

43 - Découvrir les services sociaux

Objectifs : - Introduire quelques expressions de base concernant l'utilisation des services sociaux.
- Informer les réfugiés sur les principaux services sociaux.
- Donner aux réfugiés les moyens de commencer à communiquer avec les agents sociaux.

Situations de communication

- Comprendre les panneaux dans les locaux des services sociaux.
- Demander des renseignements simples sur les services sociaux.
- Comprendre des instructions simples.

Matériels

- Des photos représentant des personnes, des lieux et des panneaux liés aux services sociaux.
- Des cartes pour des jeux de rôle.

Activités linguistiques

Activité 1

Servez-vous des photos (voir les exemples – partie (a) ci-dessous) pour :

- présenter les instructions et panneaux relatifs aux services d'assistance et de soutien pouvant concerner les réfugiés (aide aux personnes âgées, aux enfants, aux femmes, etc.) et aidez-les à les comprendre ;
- vérifier qu'ils ont bien compris ces informations en leur demandant d'associer chaque mot à l'image correspondante.

Activité 2

- Donnez aux réfugiés une brochure sur un centre d'aide aux familles (par exemple) qui contient des informations sur les services proposés – et des illustrations, si possible.
- Vérifiez qu'ils ont compris les informations présentées à l'aide de questions simples : « *Quand le centre est-il ouvert ?* » « *Y a-t-il des interprètes sur place ?* » ; « *Est-ce que je peux y aller seul(e), ou faut-il être accompagné(e) ?* », etc.
- Constituez des binômes et demandez aux réfugiés d'échanger des informations extraites de la brochure.
- Invitez les réfugiés à présenter au reste du groupe des informations trouvées dans la brochure.

Activité 3

- Reprenez la brochure et posez d'autres questions comme : « *Savez-vous où se trouve cet endroit ?* » ; « *Y a-t-il un service comparable dans votre pays ?* » ; « *À qui parlent les gens dans ces centres ?* », etc.

- Ensuite, demandez aux réfugiés comment ils gèreraient ce type d'interaction dans leur langue. Faites-leur écouter un dialogue du type :
 - A : *Excusez-moi, pourriez-vous m'aider, s'il vous plaît ?*
 - B : *Oui ?*
 - A : *Je cherche le centre d'aide aux familles. C'est à quel étage ?*
 - B : *C'est au deuxième.*
- Assurez-vous qu'ils comprennent bien le dialogue en insistant notamment sur des expressions telles que « *Excusez-moi, pourriez-vous m'aider, s'il vous plaît ?* ».

Activité 4

- Organisez des jeux de rôle axés à la fois sur les photos et les cartes de jeu. Les réfugiés travaillent en binômes. L'un d'eux tire une carte, l'autre, une image définissant le lieu de l'interaction. Invitez les apprenants à demander des informations et à répondre à ces demandes de façon appropriée.

Idées d'activités pour les apprenants qui ont un faible niveau de littératie

- Les réfugiés concernés peuvent recopier sur des cartes les mots qui reviennent le plus souvent lors des activités. Ensuite, demandez-leur de reconnaître ces mots sur les panneaux, dans les brochures, etc.
- Invitez-les à lire des panneaux et des informations ayant trait aux services sociaux.

Exemples de matériels

(a) Photos représentant des personnes, des lieux et des panneaux liés aux services sociaux.



Aide aux familles



Handicap



Aide aux enfants



Aide aux personnes âgées

(b) Cartes pour des jeux de rôle



Je suis enceinte



Mon fils a besoin de soutien