



Soutien linguistique aux migrants *Une boîte à outils du Conseil de l'Europe*

3 - Quelques considérations à prendre en compte lorsque l'on travaille avec des migrants récemment arrivés

Objectif: formuler des recommandations sur les questions relatives aux besoins des migrants récemment arrivés, en particulier les réfugiés.

L'ensemble du personnel, en particulier les enseignants et les bénévoles, doit tenir compte de l'état émotionnel des migrants récemment arrivés, notamment des réfugiés, en suivant les recommandations ci-dessous.

- Si vous travaillez déjà avec un groupe d'apprenants, préparez-les à l'arrivée de nouveaux membres du groupe en leur fournissant quelques informations sur leur parcours.
- Accueillez les nouveaux arrivants et essayez de les rassurer. Cherchez à créer une atmosphère dans laquelle les nouveaux arrivants se sentent capables de s'exprimer et de partager toutes les informations qu'ils souhaitent sur eux-mêmes, mais attendez-vous à ce que les individus se comportent différemment.
- D'une manière générale, respectez la vie privée des migrants avec lesquels vous travaillez et rappelez à tous les apprenants des principes tels que la tolérance et le respect.
- Il est important d'éviter d'aborder des sujets susceptibles d'angoisser les migrants, en particulier les réfugiés, ou de les mettre mal à l'aise, comme leurs expériences de voyage pour atteindre la sécurité. Si des questions sensibles sont soulevées par d'autres apprenants, elles peuvent perturber les nouveaux arrivants et les amener à se retirer des activités d'apprentissage.
- Certains réfugiés peuvent parler spontanément de leurs expériences traumatisantes. S'ils le font, écoutez-les avec empathie et montrez que vous vous intéressez à eux en tant que personnes. Si vous avez l'impression que certaines personnes souffrent encore des effets de ces expériences, demandez l'aide d'un psychologue ou d'un conseiller.
- Les réfugiés souffrant de traumatismes peuvent être désorientés et perturbés ou avoir des problèmes de concentration et de mémoire, de sorte qu'ils peuvent avoir besoin de plus d'encouragements pour participer aux activités d'apprentissage.

- Examinez attentivement les trois principaux besoins suivants et essayez d'identifier les personnes disponibles pour vous aider à les satisfaire :
 - le besoin de soins de santé : certains migrants, en particulier les réfugiés, peuvent être épuisés et angoissés à leur arrivée. Ils peuvent également être malades en raison des conditions difficiles qui prévalent pendant leur voyage
 - leurs besoins en matière de bien-être : en fonction de leurs conditions d'hébergement, ils peuvent ne pas avoir facilement accès à de la bonne nourriture, à un couchage et à une salle de bain convenables, à des vêtements propres, etc.
 - le besoin d'orientation et d'information sur leur nouvel environnement, le programme de soutien linguistique, etc.
- Discutez de ces difficultés et d'autres difficultés similaires avec d'autres collègues, tels que le personnel de santé, les conseillers et les travailleurs sociaux, ainsi que les personnes chargées des procédures administratives.
- Le traitement des réfugiés traumatisés peut lui-même être traumatisant. N'essayez donc jamais de gérer seul des cas graves : demandez l'aide d'autres membres du personnel et discutez de vos expériences avec un expert.