



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

60 - Scénario : s'informer sur les services sociaux

Objectif: présenter quelques expressions clés liées à l'utilisation des services sociaux et permettre aux migrants de commencer à communiquer avec le personnel des services sociaux.

Situations de communication

- Comprendre la signalétique dans les bâtiments des services sociaux.
- Demandez des informations simples sur les services sociaux.
- Comprendre des instructions simples.

Matériaux

- A) Photos de personnes, de lieux et de signes liés aux services sociaux.
- B) Cartes de jeux de rôle.

Activités linguistiques

Activité 1

Utilisez les images (a) pour :

- Présenter et aider les migrants à comprendre les avis et les panneaux relatifs au soutien et à l'assistance, par exemple pour les personnes âgées, les enfants, les femmes, etc.
- Vérifiez leur compréhension des avis et des signes en leur demandant de faire correspondre les mots aux images.

Activité 2

- Pour les migrants récemment arrivés, distribuez, par exemple, un dépliant du centre de conseil familial (de préférence avec des illustrations) contenant des informations sur ce service, ou montrez-leur une page Internet contenant ce type d'informations.
- Utilisez des questions simples pour vérifier la compréhension : par exemple, *quand le centre est ouvert ? Il y a des interprètes ? Je dois y aller avec quelqu'un ?*
- Demandez aux apprenants d'échanger des informations sur le dépliant ou la page Internet par groupes de deux.
- Invitez-les à présenter au groupe certaines des informations qu'ils ont trouvées.

Activité 3

- Faites à nouveau référence à l'information en posant la question suivante (par exemple) : *Vous savez-vous où se trouve cet endroit ? Il y a un service similaire dans votre pays ? À qui les gens s'adressent dans ces centres ?*
- Demandez-leur ensuite comment ils gèreraient ce type d'interaction dans leur propre langue. Introduisez un dialogue du type suivant :
 - A : *Excusez-moi, vous pouvez m'aider ?*
 - B : *Oui ?*
 - A : *Je cherche le centre de consultation familiale. A quel étage ça se trouve ?*
 - B : *C'est au deuxième étage.*
- Vérifiez la compréhension en se concentrant sur "*excusez-moi, pouvez-vous m'aider ?*", etc.

Activité 4

- Organisez des jeux de rôle en combinant les images et les cartes de jeu de rôle, de sorte que A dispose d'une carte et B d'une image illustrant le lieu où se déroule l'interaction. Invitez les migrants à demander des informations et répondez à la demande de manière appropriée.

Matériaux d'échantillonnage

A) Photos de personnes, de lieux et de signes liés aux services sociaux.



Conseils aux familles



Handicap



Aider les enfants



Aider les personnes âgées

B) Cartes de jeu de rôle



Je suis enceinte



Mon fils a besoin d'aide