



Soutien linguistique aux migrants

Une boîte à outils du Conseil de l'Europe

67 - Scénario : utilisation des services postaux et bancaires

Objectif: informer les migrants sur les services postaux et bancaires et leur permettre d'utiliser ces services.

Situations de communication

- Comprendre les signes liés aux services postaux et bancaires.
- Comprendre des informations simples sur les services postaux et bancaires.
- Utiliser un distributeur automatique de billets (DAB).

Matériaux

Photos de lieux et d'enseignes liés aux services postaux et bancaires.

Activités linguistiques

Activité 1

Utilisez les images pour demander des informations et un vocabulaire de base sur les services postaux et bancaires, par exemple : *Où il faut aller pour envoyer une lettre dans un autre pays ? Et où est-ce qu'on peut changer de l'argent ?*

Les migrants peuvent parler de ces services dans leur propre pays.

Activité 2

Utilisez les images pour expliquer les signes pertinents. Les participants peuvent écrire les mots et expressions clés sur des cartes. Lire les mêmes signes sur d'autres photos (par exemple, une photo d'une rue avec les mêmes signes).

Vérifiez leur compréhension en leur demandant d'associer les mots aux images et aux signes.

Activité 3

Distribuez une feuille illustrée contenant des informations sur l'emplacement et les heures d'ouverture du bureau de poste ou de la banque la plus proche.

- Vérifiez la compréhension des apprenants en posant des questions telles que : *Où se trouve la banque ? Elle est ouverte le samedi ? Quand le bureau de poste est ouvert ? A quelle heure ferme la banque ?* Les migrants peuvent s'entraîner sur les heures de la journée et les jours de la semaine (par exemple, *la banque est ouverte de 9h00 à 16h30 du lundi au vendredi*).
- Ensuite, demandez-leur de travailler en binôme et d'échanger des informations sur la fiche d'information
- Demandez-leur de partager leurs informations avec le groupe.

Activité 4

Les apprenants imaginent qu'ils se trouvent devant une banque - ou, mieux, organisez une visite dans une banque ou un bureau de poste, ou dans un bureau spécialisé dans le transfert international d'argent avec un groupe de migrants. Si cela n'est pas possible :

- Montrez des photos d'un distributeur de billets et demandez : *Comment utilisez-vous un distributeur de billets ou un guichet automatique ?*
- Si possible, montrez des photos d'écrans de distributeurs de billets qui expliquent la procédure à suivre pour utiliser une carte de crédit afin de retirer de l'argent. Demandez aux participants d'expliquer la procédure dans un langage simple, par exemple :
 - *Vous devez d'abord introduire votre carte.*
 - *Vous devez choisir si vous voulez retirer de l'argent, acheter du crédit pour votre téléphone portable, etc.*
 - *Ensuite, vous devez saisir votre code pin et choisir le montant de l'argent que vous souhaitez, etc.*
 - *Vous devez reprendre votre carte avant de recevoir votre argent, etc.*

Activité 5

Les migrants pratiquent la langue dont ils pourraient avoir besoin dans un bureau de poste :

- A. *Comment je peux vous aider ?*
B. *Je voudrais envoyer cette lettre en l'Irak, s'il vous plaît.*
A. *D'accord, mettez-le sur la balance ; ça fait 3 euros 50.*
B. *Oui, d'accord. Voilà. Où je la mets ?*
A. *Dans la boîte "Etranger".*
B. *D'accord. Merci. Au revoir.*

Activité 6

Les migrants pratiquent la langue dont ils pourraient avoir besoin pour envoyer de l'argent à l'étranger par virement international.

A. *Bonjour. Je voudrais envoyer de l'argent à ***** (nom du lieu).*

B. *Bien ! Vous devez d'abord remplir ce formulaire.*

A. *Combien de temps il faut pour que l'argent arrive à ***** (nom du lieu) ?*

B. *C'est plus ou moins immédiat*

A. *Comment je vous règle ?*

B. *En liquide ou par carte de crédit.*

A. *Comment mon ami va retirer l'argent ?*

B. *Vous devez envoyer ce numéro de référence à votre ami : avec, il pourra récupérer l'argent dans l'un de nos bureaux.*

A. *Très bien. Je vous remercie.*

Matériaux d'échantillonnage

A) Photos de lieux et d'enseignes liés aux services postaux et bancaires.

