



8. Situations de communication

Introduction aux *checklists*

Les deux listes ci-dessous sont conçues pour le travail avec les débutants dans la langue cible. La première est organisée par domaines d'utilisation de la langue. On en distingue trois : le domaine personnel, qui, comme son nom l'indique, renvoie aux aspects personnels de la communication, le domaine public, qui concerne la communication avec les membres de la communauté d'accueil, et le domaine professionnel, qui a trait au monde du travail.

La deuxième liste est organisée par scénarios de communication. Vous pouvez utiliser ces deux outils pour choisir des situations pertinentes et, ainsi, mieux répondre aux besoins spécifiques des réfugiés avec lesquels vous travaillez.

Liste organisée par domaines de communication

Domaine personnel

Ce domaine couvre des activités permettant aux réfugiés :

- d'apprendre à tirer parti, dans leur nouvel environnement, des langues qu'ils connaissent déjà ;
- de s'habituer à apprendre par eux-mêmes ;
- d'apprendre à faire face à certains aspects immédiats de leur vie quotidienne et sociale (les déplacements, le logement, la santé, les loisirs, la scolarité des enfants, etc.) en utilisant leur langue d'origine et/ou la langue cible et/ou toute autre langue qu'ils partagent avec leurs interlocuteurs ;
- de gérer certains aspects de leurs relations avec leurs amis et leurs voisins dans la langue cible ;
- [...].

Domaine public

Ce domaine couvre des activités permettant aux réfugiés :

- d'établir des liens sociaux avec des locuteurs natifs (voisins, connaissances, etc.) ;
- d'apprendre à parler d'eux-mêmes, de leur vie, de leurs problèmes et de leur parcours ;
- de commencer à se familiariser avec la langue écrite par le biais d'internet ;
- [...].

Domaine professionnel :

Ce domaine couvre des activités permettant aux réfugiés :

- qui entament un nouveau travail de commencer à se familiariser avec certains aspects propres à leur secteur d'activité ou à leur entreprise (horaires, définition des tâches de chacun, droit du travail, rôle des syndicats, activités culturelles ou de loisirs, hiérarchie, questions salariales, etc.) ;
- d'établir des relations sociales de base avec des collègues ;
- de comprendre les règles d'hygiène et de sécurité fondamentales ;
- [...].

Liste organisée par scénarios (de communication)

Les scénarios (de communication) désignent des groupes de situations prévisibles qui font partie intégrante de l'interaction sociale.

Commencer à établir des relations sociales (en face-à-face)

Ce scénario vise à donner aux réfugiés les moyens :

- de prendre part à de petites conversations ordinaires et quotidiennes avec des voisins ou des connaissances ;
- de parler d'eux-mêmes, de leur vie, de leur famille ou de leur parcours.
- [...].

Commencer à établir des relations sociales (à distance)

Ce scénario vise à donner aux réfugiés les moyens :

- de comprendre un nom ou un numéro entendu au téléphone ou dans un message sur un répondeur ;
- de comprendre ou de donner des informations simples par téléphone ou par SMS (« Je m'appelle *Aliaa* et j'ai 17 ans ») ;
- de recopier un texte sur une carte de vœux, dans un e-mail, etc. ;
- [...].

L'école et les enfants

Ce scénario vise à donner aux réfugiés les moyens :

- de prendre contact avec le personnel administratif de l'école et les enseignants (éventuellement avec l'aide du médiateur scolaire) ;
- de se présenter ;
- de comprendre les emplois du temps scolaires ;
- [...].

Utiliser les services de santé

Ce scénario vise à donner aux réfugiés les moyens :

- de comprendre des consignes simples (« *Restez au lit* », par exemple) ;
- d'expliquer un problème médical à un professionnel de santé (un médecin, un pharmacien, ...), si nécessaire en ayant recours à des gestes et à leur première langue ;
- de répondre des questions directes (« *Ça fait mal, là?* ») ;
- de demander un rendez-vous et de comprendre la réponse ;
- de comprendre la prescription d'un médecin concernant l'utilisation de médicaments (« *Prenez un comprimé trois fois par jour* », par exemple) ;
- [...].

Commencer à utiliser les médias

Ce scénario vise à donner aux réfugiés les moyens :

- de lire un programme télé ou cinéma ;
- de comprendre les informations, en particulier les informations internationales, mais aussi sportives, etc. ;
- [...].

Commencer à traiter l'information

Ce scénario vise à donner aux réfugiés les moyens :

- de comprendre les notices d'emploi (en particulier lorsqu'elles sont illustrées et se rapportent à des objets courants, une photocopieuse par exemple) ;
- [...].

Commencer à gérer les conversations téléphoniques et les SMS

Ce scénario vise à donner aux réfugiés les moyens :

- d'envoyer un message simple pour des raisons exceptionnelles (« *Mon train a du retard ; j'arrive dans 20 minutes* ») ;
- de recevoir et de comprendre des messages simples et prévisibles ;
- [...].

Commencer à gérer le processus d'apprentissage

Ce scénario vise à donner aux réfugiés les moyens :

- de comprendre des informations factuelles (données oralement) sur les séances ;
- de comprendre le travail qu'ils ont à faire (« devoirs », délais pour les rendre, etc.) ;
- [...].

Faire des courses/achats

Ce scénario vise à donner aux réfugiés les moyens :

- de demander un article qu'ils voient dans un magasin ;
- de demander des prix et des quantités (poids, taille) ;
- de demander des explications et des précisions sur le prix ;
- de comprendre les panneaux qui signalent les différents rayons (dans un supermarché ou un magasin de vêtements, par exemple) ;
- de reconnaître le nom générique de certains produits (farine, salade) ou les noms de marque (*Coca-Cola*) ;
- d'identifier certaines informations publicitaires (*promotion, offre spéciale, etc.*) ;
- [...].

Trouver un logement, vivre dans une maison ou un appartement

Ce scénario vise à donner aux réfugiés les moyens :

- de comprendre certaines informations présentées dans les annonces immobilières (prix, surface,...) ;
- de comprendre, au moins en partie et avec l'aide d'un dictionnaire ou d'une personne, le mode d'emploi de certains appareils ménagers courants (bouilloire, fer à repasser, télévision...) – s'il est court et contient de nombreuses illustrations ;
- de prendre part à des conversations simples et anodines avec les voisins sur des sujets prévisibles (propreté du bâtiment, bruit, ramassage des ordures et tri sélectif, etc.) ;
- [...].

Utiliser des services postaux et bancaires

Ce scénario vise à donner aux réfugiés les moyens :

- d'identifier les différents guichets ;
- de changer de l'argent, d'en retirer et d'opérer des transferts ;
- d'utiliser un DAB (ces distributeurs proposent souvent plusieurs options de langues) ;
- de transférer de l'argent à l'étranger ;
- [...].

Se déplacer, voyager

Ce scénario vise à donner aux réfugiés les moyens :

- de comprendre des indications simples ;
- de répondre à des questions simples et prévisibles (contrôles aux frontières, douanes) sur la durée et le lieu de leur séjour, etc. ;
- de remplir partiellement des questionnaires pertinents (nom de famille, prénom, nationalité, etc.) ;
- de comprendre des consignes simples (« *Veillez ouvrir votre valise.* ») ;
- de demander des informations concernant un voyage (horaires, prix des billets, etc.) ;
- de reconnaître et de comprendre les panneaux de signalisation les plus courants en ville ;

- de reconnaître et de comprendre les panneaux routiers les plus courants (stop, limitation de vitesse, voie à sens unique...) ;
- [...].

Communiquer (simplement) sur le lieu de travail

Ce scénario vise à donner aux réfugiés les moyens :

- de comprendre des informations simples sur leur travail ;
- d'exprimer des besoins (« *Il m'en faudrait encore 10* »), y compris à l'écrit ;
- de comprendre des instructions orales simples sur les tâches à accomplir ;
- [...].

Commander à manger (à la cantine, au restaurant)

Ce scénario vise à donner aux réfugiés les moyens :

- de commander à manger et à boire dans un restaurant proposant des aliments familiers (*hamburgers, pizzas, sandwiches...*) lorsqu'on peut voir la nourriture et que les plats s'accompagnent de photos et/ou d'une description écrite ;
- d'attirer l'attention du serveur ou de la serveuse (« *Excusez-moi, je peux commander ?* ») ;
- de se faire expliquer le contenu d'un plat ;
- [...].

N.B. :

Cette liste présente des situations de communication auxquelles des débutants en langue cible peuvent être confrontés et qu'ils peuvent généralement gérer avec l'aide de leur interlocuteur. Les réfugiés, même (grands) débutants, ne sont pas toujours en position de comprendre ou de se faire comprendre. Cette liste de scénarios a simplement pour but de présenter les types de conversation pouvant contribuer au développement de leurs compétences en langue, même s'ils n'y participent qu'avec une réussite relative.



Accompagnement linguistique des réfugiés adultes

La boîte à outil du Conseil de l'Europe www.coe.int/lang-refugees

Intégration linguistique des migrants adultes www.coe.int/lang-migrants/fr