



© Jérôme Poulalier

Guide pratique

Former un public réfugié



Refugee*
FOOD



Guide pratique : former un public réfugié © 2024 by Kabubu, Refugee Food est enregistré sous une licence Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International.
Pour visualiser une copie de la licence, consultez le lien : <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

1. Toute personne a droit à l'éducation. L'éducation doit être gratuite, au moins en ce qui concerne l'enseignement élémentaire et fondamental. L'enseignement élémentaire est obligatoire. L'enseignement technique et professionnel doit être généralisé ; l'accès aux études supérieures doit être ouvert en pleine égalité à tous en fonction de leur mérite.

Article 26 - La Déclaration universelle des droits de l'homme

Qui sommes-nous ?

Kabubu et Refugee Food sont des organismes de formation à visée sociale et dispensent des formations professionnelles à des apprenants primo-arrivants depuis plusieurs années. Nos structures ont une expertise avérée dans l'enseignement et l'accompagnement des publics bénéficiaires de la protection internationale et primo-arrivants.

Pourquoi ce guide ?

Avec ce guide, notre objectif est de fournir un support clé en main, librement accessible en ligne, pour encourager une ouverture des dispositifs de formation aux publics bénéficiaires de la protection internationale et primo-arrivants. Ce guide fournit une méthodologie pour adapter les contenus, adopter la posture opportune et encadrer un groupe non francophone en salle de formation. Il s'adresse aussi bien aux formateurs qu'aux organismes de formation, aux professionnels qu'aux non-professionnels, aux associations qu'aux entreprises privées et institutions publiques.

Quels sont les enjeux de l'adaptation ?

Les personnes bénéficiaires de la protection internationale et primo-arrivantes présentent des besoins spécifiques pour suivre et réussir des programmes de formation. Les contenus de formation et les approches pédagogiques doivent en effet tenir compte de la diversité et de l'hétérogénéité des niveaux écrits et oraux en français que présentent les apprenants, de la diversité de leurs profils d'apprentissage (liée à la scolarisation dans le pays d'origine ou à leur parcours de formation professionnelle antérieur), et doivent présenter une pédagogie aussi active que possible, pour favoriser la compréhension et l'assimilation des notions par les apprenants.

Cet enjeu d'adaptation à ce public particulier est central pour parvenir à notre objectif de retour à l'emploi.

Pour réaliser ce guide, Kabubu et Refugee Food ont collaboré avec des professionnels aux expertises variées, soit une ingénieure pédagogique, une professeure de FLE et un spécialiste du public réfugié. Ce sont cette méthode et ce savoir-faire que nous voulons vous transmettre dans ce guide, à travers des fiches thématiques pratiques, indépendantes et complémentaires. Il a été réalisé avec le soutien de la Ville de Paris dans le cadre de **l'Appel à projets "Boost Héritage 2024"** piloté par la Direction de l'Attractivité et de l'Emploi.

Les porteurs du guide



Kabubu - l'amitié par le sport est une association loi 1901 créée en 2018.

La mission de Kabubu est de favoriser **la création de liens sociaux entre personnes exilées et locales grâce à la force du sport** et de faciliter l'insertion professionnelle des personnes exilées en créant des opportunités de formation dans le domaine du sport. L'association est présente à Paris, Lyon et Strasbourg.



info@kabubu.fr

www.kabubu.fr

Refugee*
FOOD

Refugee Food est un projet global, à la fois **association, entreprise d'insertion** (filiale à 100% de l'association) et **organisme de formation**, qui a pour mission de **faire évoluer les regards portés sur les personnes réfugiées**, de faciliter leur **insertion professionnelle dans la restauration**, et d'œuvrer pour une **alimentation juste**, durable et diversifiée, accessible à tous.



hello@refugee-food.org

www.refugee-food.org

Les auteurs

DALILA • CAMPO

Titulaire d'un Master 2 en Ingénierie Pédagogique, Dalila Campo est conceptrice pédagogique en freelance. Elle est spécialisée dans la création de formations en présentiel et à distance pour des associations, des établissements universitaires et des entreprises. Elle est également formatrice en numérique et en insertion professionnelle pour un public de réfugiés.

Kewin CECOT

Kewin Cecot est juriste de formation, diplômé d'un Master en Droit international public. Après ses études, il s'engage pour un meilleur accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés auprès de diverses associations comme France terre d'asile, Kabubu et Habitat et Humanisme Urgence. Depuis 2023, il exerce ses qualités de conseiller, formateur et animateur en freelance, autour de la question des exilés.

Gaëlle LEGAY

Titulaire d'un master 2 en Didactique du Français Langue Étrangère, elle a été formatrice FLE pendant plus de dix ans. Elle est aujourd'hui coordinatrice pédagogique à l'école Thot, elle intervient notamment dans la formation de formateurs et l'ingénierie de formation.



Thot (Transmettre un Horizon à Tous) est une association loi 1901, fondée en 2015, ayant pour objectif d'accompagner des exilé.e.s vers une inclusion économique et sociale en proposant une formation linguistique diplômante, dont la certification est reconnue en France et à l'étranger.

Définition du public des actions de formation :

Ce guide a pour objectif d'outiller les organismes de formation et intervenants pour former un public non francophone, primo-arrivant dont les demandeurs d'asile et bénéficiaires de la protection internationale. Afin de simplifier la lecture du guide, nous avons choisi de se référer au public avec le terme réfugié.

Avis aux lecteurs

Ce guide s'adresse à toutes et à tous. **Kabubu et Refugee Food sont des structures inclusives.** Afin d'améliorer la lisibilité des contenus, nous avons décidé d'utiliser le masculin générique dans ce guide.

Sommaire

Partie 1 : Je veux mieux connaître le public

Fiche 1 : Réfugié, c'est à dire ?

Fiche 2 : Interculturalité

Fiche 3 : Niveau de langue et de scolarité

Fiche 4 : Les freins périphériques à l'apprentissage

Partie 2 : Je veux adapter mon atelier au public

Fiche 5 : Adapter le déroulé pédagogique

Fiche 6 : Définir les activités et les outils

Fiche 7 : Prendre en compte le niveau de langue et de scolarité

Partie 3 : Je veux réussir mon animation en salle

Fiche 8 : Animer la séance et les activités

Fiche 9 : Définir son rôle et adopter la bonne posture

Partie 4 : Je veux aller plus loin

Ressources complémentaires



© Michael Mendes

A thick yellow wavy line starts from the top left, curves down and then up, crossing the dark blue rectangle, and continues to the right edge of the frame.

PARTIE 1

Je veux mieux connaître le public

A solid dark blue horizontal bar is located at the bottom left corner of the image.

Fiche n°1

Réfugié, c'est-à-dire ?

Réfugié : des personnes qui fuient ?

Le mot “réfugié” a de **multiples sens**, qui varient selon le point de vue de son utilisateur. Les médias l'utilisent pour décrire des personnes qui se déplacent pour fuir une crise : souvent la guerre, des bombardements, une catastrophe. Les écologistes alertent sur la question des réfugiés climatiques : des personnes qui fuient une terre natale devenue trop aride, inondée ou soumise à d'autres éléments climatiques qui la rendent invivable. On parle souvent de “réfugiés politiques”, ces activistes qui fuient la censure d'une dictature où ils sont menacés de mort. Ce sont tous des réfugiés au sens large : **des gens qui fuient l'invivable.**

Où vont-ils ?

Et lorsque ces gens fuient, où vont-ils ? **En majorité, vers les zones à non risque les plus proches** : les régions ou pays voisins, où ils ont le droit de résider, où l'on parle la même langue, où il y a de la famille, où la culture est semblable. **Certaines personnes vont plus loin et traversent des pays voire des continents** pour aller se réfugier “ailleurs” : il y a mille et une raisons qui peuvent expliquer cette motivation à aller “plus loin” (le traumatisme, l'espoir, la famille, la langue, l'idéalisation, la santé, l'argent, les conditions de vie, le désespoir, la crainte, la corruption, le rêve). Quelle que soit la raison et aussi difficile à imaginer soit-elle, elle a été assez forte pour que ces voyageurs décident de se couper de leurs racines.



Comment sont-ils accueillis ?

En principe, chaque État peut posséder ses propres règles dans l'accueil des personnes exilées. Certains les interdisent de séjour comme tout non-citoyen sans autorisation : il faut alors y vivre en se cachant des autorités locales ou obtenir un droit au séjour pour des raisons professionnelles. Certains États leur accordent un statut particulier, c'est le droit d'asile : "nous vous accordons hospitalité et protection car vous êtes menacés dans votre pays d'origine".

Mais qui accueillir exactement ? Et quel genre d'accueil ? Combien de temps ? Auront-ils les mêmes droits que les nationaux ? Peuvent-ils travailler ? Toutes ces questions se sont élevées en 1951 à l'ONU lors d'une conférence à Genève réunissant 145 états et qui adopteront un traité international, c'est-à-dire une loi plus forte que la loi nationale, dans laquelle ils se mettent d'accord sur ce qu'est la définition d'un réfugié et qui pose les fondations du Droit des réfugiés.

Réfugié : un statut juridique

Cette Convention de Genève de 1951 nous donne, aujourd'hui encore, la définition d'un réfugié. Cela veut dire qu'une personne qui correspond à cette définition doit être reconnue comme réfugiée et être accueillie et protégée dans l'État où elle demande l'asile. Pour vulgariser, elle dit que **toute personne qui fuit son pays car elle y est persécutée** pour un des critères présents dans la liste suivante **doit être protégée**. Les critères sont : **l'origine ethnique, la religion, la nationalité, l'appartenance à un certain groupe social ou les opinions politiques**.

Ceci est également la définition de réfugié en droit français. Et c'est celle que l'État applique. À leur arrivée en France, les personnes qui ont fui leur pays pour des persécutions doivent donc, avant de bénéficier d'une protection, prouver qu'ils sont bien réfugiés au sens de la définition. C'est un long parcours administratif appelé "**demande d'asile**" au cours duquel ils doivent présenter à l'écrit et à l'oral les raisons qui les ont amenés à quitter leur pays.

Lorsque la France reconnaît cette qualité de réfugié, leur demande d'asile est acceptée et ils peuvent alors profiter d'un statut qui leur permet de séjourner en France et d'y mener leur vie : c'est le "**statut de réfugié**".

Les droits et devoirs des réfugiés

Les droits

- Droit de travailler et de se former
- Droit au logement
- Droit d'être soigné
- Droit de se déplacer
- Droit de demander la nationalité

Les devoirs

- Respecter la loi
- Déclarer ses ressources et payer ses impôts
- Interdiction de retourner dans le pays d'origine sous peine de voir son statut de réfugié retiré

Flashback : qu'ont-ils fui ?

Comme nous l'indiquait la convention de Genève, les réfugiés sont des **minorités persécutées**, que l'État lui-même menace ou bien n'est pas en capacité de défendre. Ils sont des minorités religieuses persécutées pour leurs croyances, des minorités ethniques menacées par le racisme, des minorités sociales isolées pour leur handicap, pourchassées en raison de leur orientation sexuelle, enfermées parce que ce sont des femmes etc. Ce sont aussi les opposants politiques à un régime dictatorial oppressif qui enferme et torture ses opposants. Ces personnes sont **forcées de fait à quitter leur pays pour survivre. Elles voyagent par des chemins dangereux** où elles sont exposées au vol, au racisme, au sexisme, aux violences policières, à l'esclavagisme, à la prostitution forcée, aux viols, à l'enfermement, à la noyade...

De tout cela elles gardent les traces plus ou moins enfouies en arrivant à l'intérieur de nos frontières. Tôt ou tard ces blessures physiques et mentales émergent et peuvent endommager ces personnes, qui ont besoin de soins et de nouveaux appuis.

Fiche n°2

Interculturalité

En tant que formateur pour un public composé entièrement ou en partie de personnes réfugiées, vous vous apprêtez à animer dans un environnement aux cultures variées.

Qu'est-ce que ça veut dire ?

Le préfixe latin "inter" suggère l'idée de **relations mutuelles**. Accolé à "culturalité", le terme pose une problématique : comment assurer un lien efficace et réciproque **entre différentes cultures** ?

Comment se manifeste-t-elle ?

On parle de milieu **interculturel** pour décrire un contexte où des interactions entre personnes aux cultures diverses vont se dérouler : une rencontre diplomatique, une promotion Erasmus, une table d'hôte...

Il n'est pas toujours facile de réaliser que l'on est dans un contexte interculturel. En effet, les éléments constitutifs de nos cultures ne sont pas toujours **visibles**, comme la mode ou la cuisine. Elles sont parfois **invisibles**, comme la façon de penser et de ressentir.

Éléments visibles :

Les salutations, la politesse, la parole, le contact physique, le regard, les silences, la langue, la communication non verbale.

Attention, visible ne veut pas dire "évident" :

On peut penser qu'un regard fuyant manifeste de la timidité alors que la personne veut nous gratifier d'une marque de respect. On peut aussi traduire un visage fermé et silencieux par une absence d'intérêt alors que la personne marque un arrêt pour montrer qu'elle considère pleinement ce que l'on vient de dire et prend un temps de réflexion approprié pour répondre.

Éléments invisibles :

La place de l'individu et du groupe, le rapport à la loi, la hiérarchie, l'argent, l'habitat, la famille, la parentalité, la place des anciens, le rapport femmes-hommes, la gestion du conflit, le rapport au temps, aux croyances, au corps, à la maladie.

Attention, invisible ne veut pas dire "insignifiant" :

La façon de penser ces sujets fondateurs de l'humain en société a des conséquences importantes sur la manière de ressentir ou de se comporter dans la vie de tous les jours.

Est-ce que cela pose problème ?

Il est très probable qu'une interaction interculturelle amène de la **surprise**, de l'**incompréhension** ou même un **choc culturel**. Cela n'est pas forcément négatif. C'est le signe de deux cultures qui se rencontrent et apprennent à se connaître. C'est même souvent nécessaire pour nous marquer et ressentir à quel point les cultures sont différentes et nous définissent.



Comment animer dans un environnement interculturel ?

1. Se décentrer

- Prendre conscience de sa propre culture et de ses nombreuses influences
- Accepter de ne pas être la référence
- Approcher la culture de l'autre

Exemple : *connaître sa date de naissance peut paraître naturel voire nécessaire. Ce n'est pourtant pas le cas de tout le monde. De nombreux États ne sont pas aussi administratifs que la France et certaines de leurs régions ne sont pas dotées de services d'état civil qui enregistrent les naissances. L'anniversaire n'est pas une coutume et la question de la date de naissance n'est jamais posée pour s'identifier : on lui préfère celle du père ou de l'appartenance à un clan, qui est bien plus significative dans ces contextes. Difficile donc de connaître son jour de naissance. Parfois, même l'année n'est pas exactement connue.*

2. Négocier un cadre commun

Pour s'entendre sur un cadre commun, il est nécessaire que tout le monde reconnaisse l'existence de plusieurs cultures.

Un moyen efficace est d'élaborer avec les apprenants une **charte de règles et valeurs** qui aura cours tout au long de la formation. Les sujets de respect, de communication et de bienveillance devraient ressortir d'elles-mêmes. À l'animateur de mettre l'accent sur l'importance de prendre en compte les différentes cultures présentes. Cet outil servira par la suite de cadre de référence auquel on pourra faire appel en cas de non respect, de conflit ou de choc culturel. Par exemple, si quelqu'un manque de tolérance vis-à-vis d'une autre culture, l'animateur pourra rappeler qu'il a été convenu dans la charte de respecter les différences et d'en faire une richesse plutôt que des conflits.

3. Découvrir le cadre de référence de l'autre

Cette découverte passe par l'empathie et l'intérêt réel porté à l'autre personne.

Quelques exemples de pratiques possibles :

Description de la pratique

Exemple concret

En guise de **brise-glace**, inviter les personnes à se présenter en exprimant un pan de leur culture

Le brise-glace pourra prendre cette forme : la **carte postale**. Distribuez à chaque participant une feuille de papier et de quoi dessiner. Présentez-leur une carte postale de votre pays et expliquez-leur le concept d'une carte postale, car ce n'est pas une coutume dans toutes les régions du monde. Puis demandez-leur de dessiner une carte postale de leur pays en 5 ou 10 minutes. Demandez-leur ensuite de décrire le contenu de la carte postale à l'oral. cela permettra à tout le monde de s'exprimer sur sa culture d'origine et d'être attentif à celle des autres. Si certaines personnes viennent de la même région, cela permettra de croiser les regards sur cet endroit.

Poser des **questions ouvertes** qui permettent à l'interlocuteur de s'épancher

Lorsque vous essaieriez de créer une conversation, vous tomberez certainement sur des personnes bavardes et d'autres plus taiseuses. Pour ces dernières, si vous posez des questions fermées de type : "Avez-vous déjà travaillé en France? Avez-vous de l'expérience professionnelle ?", vous risquez de vous retrouver devant une réponse expéditive : "Non". Ce type de question crée pour l'interlocuteur une échappatoire facile dans un contexte qu'il ne comprend pas ou dans lequel il ne se sent pas à l'aise ("Pourquoi on me pose cette question ? Que cherche-t-on à savoir ? Est-ce qu'un oui est suffisant ?"). Dans ce cas, il est nécessaire d'expliquer sa démarche et de **décliner sa question en autant de questions ouvertes qu'il le faut pour que la personne comprenne quelle conversation on cherche à établir** : "Quel était votre dernier travail ? Vous travailliez pour qui ? Pendant combien de temps avez-vous occupé ce poste ? Vous avez aimé ? Qu'est-ce que vous avez aimé dans ce travail ? Vous aimeriez refaire ce travail ?". Ainsi vous laissez le temps à la personne de s'exprimer, vous lui montrez que vous portez de l'importance à ce qu'elle dit et vous laissez la place à une réelle connexion de s'établir.

Écouter attentivement
sans interrompre

En parallèle à la pratique précédente, il est très important de prendre le temps d'**écouter pleinement** la personne. Cela signifie d'abord qu'il faut **créer une ambiance d'écoute générale et silencieuse** dans la salle. À votre niveau, votre posture doit être ouverte et tournée vers la personne. Montrez-vous **attentif et patient** : vous ne pouvez pas exiger une réponse du tac au tac venant d'une personne qui n'est pas habituée à ce contexte. Ne cachez pas votre **empathie** sur votre visage : souriez, acquiescez, froncez les sourcils, écarquillez les yeux si ça vous paraît approprié et naturel. Pensez aussi à **remercier** la personne pour cet échange et cet exercice et n'hésitez pas à reprendre certains éléments en exemple quand cela s'avère utile dans la formation pour créer une certaine complicité et démontrer que vous avez écouté et retenu cette conversation.

Faire attention au
langage non-verbal

Le nôtre doit être ouvert, comme vu ci-dessus.
Celui de l'autre, quant à lui, peut nous apporter des informations supplémentaires à ce qui se dit. L'expression ou la posture de l'interlocuteur peut nous donner des indices sur sa compréhension, sa gêne, sa curiosité, sa fatigue. Autant d'éléments qui vont nous aider à interpréter des situations et à s'y adapter.

Lors de l'introduction d'un **nouveau sujet**, créer une discussion sur la définition et la perception du sujet et susciter les différentes cultures représentées à s'exprimer

Vous pouvez introduire un atelier sur la conception d'un CV en créant une discussion autour de la notion de CV, qui n'est absolument pas connue de manière égale selon les régions d'où les personnes viennent, leur classe sociale, leur niveau d'éducation et le type d'emploi qu'ils occupent.
“Savez-vous ce qu'est un CV ? À quoi ça sert ? Qui en a déjà un ? Quel genre d'information il y a dedans ? Est-ce que vous vous en êtes déjà servi pour obtenir un emploi en France ou dans les autres pays où vous avez vécu ? Pouvez-vous nous raconter comment ça se passe ?”

Prendre conscience de **l'imperfection de la langue**, lorsqu'on ne partage pas la même langue maternelle on peut souvent trahir ses idées en utilisant une traduction non appropriée

Certaines expressions françaises sont utilisées par les non-francophones dans des contextes inappropriés et qui ont un sens biaisé aux oreilles d'un français. Par exemple, il peut vous arriver, pendant un atelier sur la recherche d'emploi, de demander à un participant :

“Êtes-vous intéressé par cette offre d'emploi ?”

- ***“Y'a pas de problème !”***

“Je vous demande car c'est une vraie offre d'emploi à laquelle vous pouvez postuler. Allez-vous postuler ?”

- ***“Vraiment, pas de problème.”***

Cet échange peut vous amener à considérer que l'interlocuteur répond volontairement à côté de la question, sans s'engager. Rien n'est clair. Manifestement il vous dit de ne pas vous inquiéter, mais va-t-il le faire ?

En réalité, il y a de grandes chances pour que la personne ne cherche pas à vous embrouiller mais souhaite seulement vous dire “oui, bien sûr !” car il a associé l'expression “pas de problème” à une affirmation pleine de confiance.

Laisser à la personne son **intimité**, surtout dans un cadre collectif. Imaginer que tout ne peut pas être dit et compris lors d'un échange et que des éléments personnels peuvent, au-delà de la culture, impacter fortement la personne : une maladie, des violences subies, des discriminations...

“Pouvez-vous nous expliquer pourquoi avez-vous quitté votre dernier emploi ?”

- ***“C'était pas bien.”***

“Qu'est-ce qui n'était pas bien ?”

- ***“C'était juste pas bien.”***

“C'était à cause du salaire ? De l'ambiance ? Autre chose ?”

- ***“C'est juste comme ça. C'est pas grave.”***

Dans ce type d'interaction, dans laquelle la personne reste évasive même après quelques relances, on devine que la personne ne veut pas s'épancher sur le sujet, sans pour autant le dire explicitement. Ces éléments sont personnels et il est important de respecter le choix de la personne de ne pas les dire. Cela peut être dû à une multitude de choses. Vous pouvez clore l'échange en disant : *“Très bien, je n'insiste pas. Si vous voulez m'en parler personnellement à la pause, je suis à votre écoute.”*

Fiche n°3

Niveau de langue et de scolarité

Êtes-vous souvent amenés à travailler avec un public dont le niveau de langue et d'éducation varie ? L'identification et la compréhension des différents niveaux de langue et ce à quoi ils correspondent sont primordiales pour que vous puissiez adapter votre approche pédagogique et répondre efficacement aux besoins spécifiques de chaque participant.

Dans ce contexte, l'apprentissage d'une langue étrangère comme le français revêt une importance capitale, non seulement pour s'intégrer dans la société d'accueil, mais aussi pour accéder à l'emploi et reconstruire sa vie. Cet apprentissage relève d'une nécessité voire d'une obligation. Il est important d'avoir conscience que l'apprentissage de la lecture/écriture à l'âge adulte est un processus long qui demande un engagement particulier. Le rapport à l'écrit de ces personnes peut en être affecté longtemps.

Il est donc important de différencier un public **FLE** (Français Langue Étrangère), d'un public "**Alpha**".

Le public dit "**FLE**" regroupe des personnes généralement scolarisées, alphabétisées dans leur langue d'origine ou qui ont appris la langue en autodidacte et/ou en immersion (youtube, cours d'alphabétisation, cadre professionnel).

Sous la dénomination "**Alpha**" se cachent des personnes ni scolarisées (ou très peu), ni alphabétisées dans leur langue d'origine, elles ne savent donc ni lire, ni écrire dans leur langue d'origine, elles peuvent toutefois avoir le français comme langue de communication à l'oral (niveau B1/B2 avec des spécificités) ou ne pas le maîtriser du tout. Ce qui différencie majoritairement un public "FLE" d'un public "Alpha" c'est la culture scolaire et l'autonomie. En effet, le public "Alpha" n'aura pas de culture scolaire ou en aura peut-être une certaine représentation et ne sera pas autonome dans son apprentissage. Le formateur sera particulièrement sollicité.

Quel est l'impact du niveau d'éducation sur l'apprentissage ?

L'école obligatoire est loin d'être une réalité dans la majorité des pays dont sont originaires les participants de vos formations, il est important d'en avoir conscience. **Le taux d'alphabétisation n'est pas le même partout** et il y a souvent un écart important entre les sexes, les hommes étant souvent plus alphabétisés que les femmes.

Vous avez sûrement travaillé avec des personnes ayant des niveaux de langue variés ainsi que des niveaux de scolarisation très différents (personnes n'ayant jamais été scolarisées jusqu'à des personnes ayant fait des études supérieures : avocats, médecins...). En fonction du centre de formation avec lequel vous travaillez, vous pouvez vous retrouver avec des groupes plus ou moins hétérogènes, tant d'un point de vue linguistique que scolaire !

Qu'est-ce que le CECRL ?

Le Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL), établi en 2001, vise à harmoniser les pratiques d'enseignement et d'évaluation des langues. Il est structuré en trois catégories, chacune comprenant deux niveaux, à savoir les niveaux élémentaires (A1 et A2), les niveaux indépendants (B1 et B2) et les niveaux expérimentés (C1 et C2).

En général l'information sur le niveau global des participants vous est donnée par l'organisme de formation en amont. Il est important de différencier les différents niveaux du CECRL afin d'adapter vos contenus et vos activités (pour plus d'informations à ce sujet voir la fiche n°7).

Les niveaux élémentaires

A1 : la personne peut communiquer avec des phrases très simples au **présent** sur des sujets familiers et quotidiens. La communication requiert que l'interlocuteur se montre coopératif, parle lentement et distinctement.

A2 : le locuteur peut communiquer avec des phrases simples au présent, au **passé** composé et au **futur** proche sur des sujets personnels et habituels. L'interlocuteur n'a pas besoin de ralentir son débit pour que la communication se fasse.

Les niveaux indépendants

B1 : le participant peut communiquer avec des phrases plus complexes sur le voyage, le travail, les loisirs, raconter une expérience, expliquer un projet ou décrire un souhait.

B2 : la personne peut communiquer avec **spontanéité et aisance** sur de nombreux sujets, exprimer son avis en donnant les pour et les contre ou parler d'un sujet d'actualité.

Les niveaux expérimentés

C1 / C2 : il s'agit de niveaux universitaires, la personne est autonome. Elle peut s'exprimer spontanément et couramment sur des sujets complexes de façon claire et bien structurée, tout en saisissant des significations implicites.

Que représentent ces différents niveaux et comment les différencier ?

Afin de mieux comprendre les différences entre les niveaux du CECRL, on peut imaginer le locuteur dans certaines situations. Au niveau A1, le locuteur est “**dans sa maison**”, son vocabulaire et sa capacité à interagir avec les autres sont très limités, il pourra parler de lui, de sa famille et des objets de son quotidien. À partir du niveau A2, le locuteur “**sort de sa maison**”, il s’ouvre à son quartier puis en B1 à la ville et ainsi de suite.

A1



Dans la maison

À ce niveau, la personne peut :

- Se présenter
- Parler de sa famille
- Décrire une personne ou des objets du quotidien
- Demander et donner des informations basiques

- **C'est mon téléphone :** présentation / description + pronom possessif
- **Je vais regarder la télé :** futur proche des verbes courants
- **Je voudrais dormir :** demande d'autorisation / conditionnel de politesse

A2



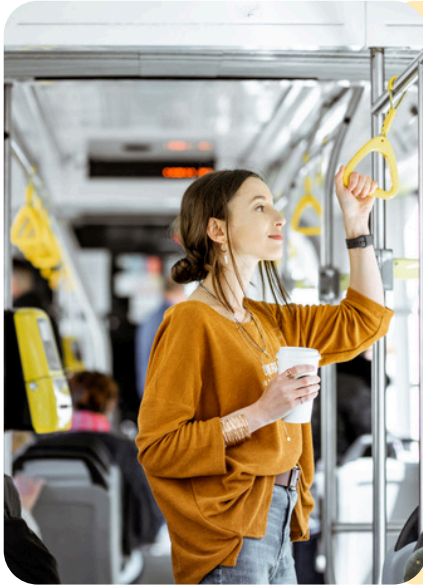
Dans le quartier

À ce niveau, on sort de la maison, la personne est capable de :

- Interagir lors de transactions simples (courses, directions...)
- Raconter une expérience passée, parler de ses projets futurs, parler de sa motivation pour un travail

- **J'ai travaillé hier :** passé composé des verbes simples
- **Je viens de finir mon travail :** passé récent
- **Tu lui dis "bonjour" :** pronoms compléments

B1



Dans la ville

Ici, on s'éloigne du quartier et on peut interagir dans la ville de manière plus large.

La personne est capable de :

- Raconter des expériences et événements passés, rêves, espoirs
- Rédiger une lettre de motivation simple
- Participer à des conversations sur des sujets qui l'intéressent (discuter de films, de livres...)
- Expliquer brièvement des projets ou des idées

- **Voici le magasin dont je te parle :** pronom relatif
- **J'ai donné mes livres à la bibliothèque du quartier :** structure complexe
- **J'ai cru qu'il partait :** concordance des temps

B2



Dans le monde professionnel et social

La personne au niveau B2 est capable de :

- Participer activement à des réunions de travail (discuter de projets, donner des avis)
- Suivre des cours académiques et prendre des notes détaillées
- Comprendre et débattre d'articles de journaux, d'essais littéraires
- Le débit est rapide et fluide, la compréhension ne demande pas d'effort de concentration.
- Écrire des textes clairs et détaillés sur des sujets variés

- **C'est le collègue avec lequel j'ai travaillé l'année dernière :** pronom relatif composé
- **Il m'a dit qu'il avait déjà fini son travail :** discours indirect au passé
- **Si j'avais plus de temps, je voyagerais davantage :** conditionnel pour exprimer une hypothèse

C1



Dans un contexte académique

La personne est capable de :

- Rédiger des essais, des rapports ou des thèses complexes
- Participer à des discussions techniques et spécialisées
- Donner des présentations détaillées et argumentées sur des sujets complexes

- **À supposer que tu viennes, pourrais-tu apporter le document ?** : nuances dans l'expression de la condition
- **Bien que ce soit difficile à admettre, nous devons reconnaître nos erreurs** : structures complexes

C2



Partout !

La personne maîtrise parfaitement la langue dans toutes les situations, y compris les plus complexes

- **Il a jeté l'éponge après des années de lutte infructueuse** : utilisation d'expressions idiomatiques



Fiche n°4

Les freins périphériques à l'apprentissage

Pour finaliser notre chapitre sur la connaissance du public réfugié, nous allons dans cette fiche aborder les autres aspects de la vie de vos participants qui peuvent freiner leur apprentissage lors de la formation.

Pourquoi “freins périphériques” ?

Ces **freins** sont différents de ceux décrits précédemment (exil, différence de culture et de langue). Ils sont aussi extérieurs à la qualité interne de la formation en elle-même et des moyens mis à sa disposition (qualité de la salle, taux d'encadrement, performance des outils pédagogiques). Nous visons plutôt ici **les obstacles que l'apprenant va rencontrer dans sa vie personnelle et qui vont indirectement impacter sa capacité à suivre la formation.**

Exemple : vous remarquez qu'un de vos apprenants peine à se concentrer, participe peu, s'endort en classe. À la pause déjeuner, il ne reste pas avec ses camarades et s'absente. Vous décidez de lui parler en tête-à-tête et vos doutes se confirment : il ne mange pas. Le problème est qu'il n'a pas assez d'argent pour s'acheter un petit déjeuner ou un déjeuner. Le soir, d'habitude, il va aux “restos du cœur”. Mais depuis quelque temps, comme il y a de plus en plus de monde, on ne l'accepte qu'un soir sur deux.

Quels sont ces freins ?

Ils peuvent être de nombreuses natures. Voici une liste non exhaustive, avec des pistes de solution pour chaque frein.

Attention, ces solutions ne relèvent pas de la responsabilité du formateur, mais du centre de formation !

Nous aborderons ce point plus en détail dans la fiche n°9 “Définir son rôle et adopter la bonne posture”. Pour l'instant, gardez simplement à l'esprit qu'en tant que formateur, votre rôle est d'écouter, de détecter d'éventuels problèmes et d'orienter les participants vers le bon interlocuteur au sein du centre de formation.

Nature de l'obstacle	Description / exemple	Quel impact sur la formation ?	Quelles solutions pour les personnes référentes de l'organisme de formation ?
Économique	Retard de paiement de l'indemnité de formation France Travail	Le participant est préoccupé par l'absence de son seul revenu pendant la formation. Il s'alimente mal et n'arrive plus à se concentrer. Il met en doute son choix de poursuivre la formation.	• Le centre de formation se doit d'avoir un contact référent chez France Travail qui peut réagir rapidement. • Orienter l'apprenant vers son conseiller France Travail et lui laisser le temps d'aller à un rdv ou recevoir un appel téléphonique.
Juridique / administratif	Blocage dans le renouvellement du titre de séjour	Le participant est stressé parce que sans son titre de séjour il risque une arrestation policière en cas de contrôle de papiers. De plus, son accès à un stage, un travail ou à plusieurs services administratifs sera limité.	• Identifier le référent social de l'apprenant et l'orienter vers cette personne. Ces démarches administratives sont parfois longues et subtiles : mieux vaut faire appel à un professionnel. • Laisser le temps à l'apprenant d'aller à un rendez-vous avec son intervenant social et à la préfecture si besoin.
Mobilité	Absence de moyen de transport en commun jusqu'au lieu de stage	Le participant n'arrive pas à trouver de stage car il n'a pas le permis et les lieux de stage ne sont pas desservis par les transports en commun. L'obtention du diplôme est compromise.	• Anticiper ce genre de déconvenues en développant des partenariats avec des entreprises qui accueillent des stagiaires proche des villes ou avec des solutions de covoiturages. • S'intéresser à la politique de mobilité de la région et vérifier si un financement de scooter ou de covoiturage est possible.

Hébergement

Fin de la prise en charge du lieu d'hébergement sans solution de relogement

Le participant, qui n'a que peu de ressources, risque un retour à une situation d'habitation très précaire voire de dormir dehors. Il est très stressé, cette peur lui réactive des souvenirs traumatiques.

- Réaliser un bilan social en entrée de formation et anticiper l'évolution éventuelle de la situation de l'hébergement en s'assurant que la personne verra son hébergement maintenu jusqu'à la fin de la formation.
- Garder contact avec le référent de la structure d'hébergement pour s'échanger des nouvelles sur la situation de l'apprenant.
- Développer des partenariats avec des associations spécialisées dans le logement (Caracol, Réfugiés bienvenue, J'accueille...)

Santé

Troubles psychiques

Vous remarquez que le participant, d'habitude très calme et sociable, a des sautes d'humeur, est fatigué et dérange ses camarades.

- Détecter ces signes qui peuvent vous alerter sur l'état de la santé psychique de la personne.
- Recevoir la personne en entretien, faire le point sur sa situation et parler de santé mentale.
- Contacter le référent social de la personne et discuter de ces éléments.
- Orienter la personne vers un thérapeute.

Émotionnel

Absence des membres de la famille

Le participant a des problèmes de concentration car il est préoccupé par le sort de sa famille qui est restée dans leur pays d'origine, où une guerre vient d'éclater. Il veut les rejoindre ou les faire venir.

- Écouter la personne, qui n'attend pas forcément de solution de vous mais certainement une oreille attentive.
- Lui demander s'il veut faire venir sa famille ici, et s'il a déjà commencé la procédure.
- L'orienter vers son intervenant social s'il veut approfondir ces démarches.
- Avoir de l'empathie, comprendre son manque de concentration, lui montrer que vous compatissez.
- Si possible, lui proposer des activités hors formation qui peuvent l'aider à canaliser son stress : sport, concert, bénévolat...

A thick yellow wavy line starts from the left edge of the frame, curves down and then up, passing behind the dark blue rectangle, and continues to the right edge.

PARTIE 2

**Je veux adapter
mon atelier au public**

A solid dark blue horizontal bar is located at the bottom left corner of the image.

Fiche n°5

Adapter son déroulé pédagogique

En tant que formateur pour un public de personnes réfugiées, vous souhaitez adapter le déroulé pédagogique de vos cours pour répondre aux besoins de ce public. Par où commencer ?

Rappel des fondamentaux

Qu'est-ce qu'un déroulé pédagogique ?

Déroulé, scénario, conducteur pédagogique... bien des noms pour un même outil : le **plan détaillé des étapes et activités** prévues dans votre cours.

Pourquoi avoir un déroulé pédagogique ?

Dans un format de cours "traditionnel" ou descendant, une simple liste des sujets à couvrir peut suffire. Cependant, dès lors que l'on intègre des activités et que l'on rend l'apprentissage plus actif, le déroulé devient essentiel :

- Pour s'assurer que les objectifs pédagogiques sont remplis
- Pour définir un fil rouge cohérent
- Pour gérer les étapes des activités (consignes, réalisation de l'activité, présentation, feedback...) et les durées associées

Enfin, le déroulé peut également être utile pour d'autres raisons, comme transmettre l'animation de l'atelier à d'autres intervenants ou répondre à des obligations réglementaires, telles que celles de Qualiopi.

Quel format pour son déroulé pédagogique ?

Tout format convient, à condition de retrouver les informations suivantes :

- Les objectifs pédagogiques de l'atelier
- Les séquences et activités associées
- Les consignes d'animation
- Les durées estimées
- Le matériel nécessaire

Les organismes de formation proposent généralement leur modèle de déroulé pédagogique.

Pour vérifier si votre déroulé pédagogique est complet, demandez-vous : un autre intervenant, connaissant bien le sujet, pourrait-il animer cet atelier en se basant sur ce document ?

Méthode pour adapter son déroulé

1. Adapter les objectifs pédagogiques

Première étape : vous devez **adapter vos objectifs pédagogiques pour les aligner aux besoins du public**. Vos objectifs doivent être :

- **Réalistes** - il est souvent nécessaire de revoir les objectifs à la baisse pour prendre en compte les obstacles liés à la langue, les différences culturelles, l'hétérogénéité des groupes, etc.
- **Concrets** - favorisez les compétences plutôt que les connaissances. Les objectifs doivent être orientés vers des actions pratiques et tangibles.
- **Précis** - fournissez des indications claires sur ce que les participants devront être capables de faire à la fin de l'atelier.

Important

Ne cédez pas à la tentation de précipiter cette étape ! Souvent, les objectifs pédagogiques servent juste à remplir une case sur le support de formation, pour être ensuite oubliés. Pourtant, un objectif pédagogique bien défini est la pierre angulaire autour de laquelle tout l'atelier sera construit !

Non adapté

“À la fin de l'atelier, les participants ont réalisé leur bilan de compétences” : n'est **pas un objectif réaliste ni précis**.

“À la fin de l'atelier, les participants connaissent les soins de premier secours” n'est **pas assez concret** : vous présentez des connaissances et pas des compétences.

“À la fin de l'atelier, les participants connaissent les fonctionnalités de base de Word” n'est **pas concret ni assez précis**. *“À la fin de l'atelier les participants savent mettre en forme un document Word”* est concret, mais **pas assez précis**.

Adapté

“À la fin de l'atelier, les participants ont défini une liste de 6 à 8 compétences qu'ils possèdent”.

“À la fin de l'atelier, les participants savent réaliser les gestes de premiers secours” est un objectif **concret**. Vous pouvez être encore **plus précis** : *“À la fin de l'atelier, les participants savent mettre une personne en Position Latérale de Sécurité”*.

“À la fin de l'atelier, les participants savent mettre en forme une lettre de motivation sur Word”.

2. Définir les séquences et activités

Organisez votre atelier en séquences : ce sont les différentes étapes pour atteindre vos objectifs pédagogiques. À titre indicatif : hors introduction et conclusion, un atelier d'une demi-journée aura 2 à 3 séquences, un atelier d'une journée 3 à 5 séquences.

Exemple :

atelier ***“Techniques de recherche d'emploi”***

Objectif : *à la fin de l'atelier, les participants ont trouvé des offres d'emploi correspondantes à leurs critères sur le site de France Travail.*

Séquences :

Introduction

1 - Utiliser le site ou l'application France Travail pour trouver des offres d'emploi

2 - Définir les mots clés et les critères de recherche

3 - Trouver des offres qui correspondent à ses critères

4 - Lire et comprendre une offre d'emploi

Conclusion

Privilégiez les pédagogies actives et la pratique : quiz, mises en situation, projets à réaliser, présentations... Pour plus de détails, consultez la fiche n°6 “Définir les activités et les outils”. L'objectif est de **limiter la transmission descendante du savoir (formateur-participant) à moins de 20%**. Sur 1h d'atelier, le transmissif occupera donc 10 à 15 minutes maximum.

Adoptez un rythme ternaire : le rythme ternaire est le rythme rêvé par tout pédagogue ! De quoi il s'agit ? Cela signifie construire ses séquences en 3 temps :

- Activité de découverte : par exemple une discussion, un quiz, une mise en situation...
- Apport de contenus : transmission des informations clés sur la thématique
- Activité de mise en pratique / d'évaluation : quiz, mise en situation, présentation, production d'un texte...

Exemple :

Séquence ***“Lire et comprendre une offre d'emploi”*** :

3.1 - Quiz : *à partir d'un exemple, retrouvez la structure-type d'une offre d'emploi.*

3.2 - Présentation de la structure et point vocabulaire (CDI, CDD, temps complet, temps partiel...).

3.3 - Activité : *lire une offre d'emploi et souligner ce qu'on ne comprend pas. Discussion et explications.*

3. Intégrer les activités et contenus spécifiques pour ce public

1. Les points vocabulaires

Quelques exemples :

- *Dans un atelier de découverte de l'ordinateur, prévoyez une activité sur les noms des différents dispositifs (la souris, le clavier, le pavé tactile, l'imprimante...) et les verbes associés (cliquer, taper au clavier, imprimer...).*
- *Dans un atelier sur le projet professionnel, intégrez des explications sur les connecteurs chronologiques (Avant... Maintenant je suis en train de... Après, j'aimerais...).*

Important

Attention à ne pas transformer votre atelier en un cours de langue ! L'objectif est de fournir les outils nécessaires pour comprendre et s'exprimer sur le thème de l'atelier. À titre indicatif, dans un atelier d'une demi-journée consacrez environ 30 minutes à un point vocabulaire.

2. Les rappels des fondamentaux

Expliquez tout, vraiment tout ! Les différentes cultures et niveaux d'éducation que vous rencontrerez ne sont pas forcément familiers avec les bases du sujet.

Quelques exemples :

- *Dans un atelier "Comment gérer son emploi du temps", expliquez comment télécharger une application type agenda.*
- *Avant les activités brise-glace, expliquez pourquoi vous lancez cette activité et présentez l'intérêt métaphorique, s'il y en a un. En effet, plusieurs participants risquent de ne pas être habitués à ce type d'activité.*
- *Si vous organisez un atelier CV, il est indispensable de prévoir avant un atelier sur l'expression des compétences.*



3. Les thématiques de vie quotidienne

Quelques exemples :

- Dans un atelier sur la connexion à Internet, abordez les fournisseurs d'accès en France (Free, Orange...), les types d'abonnements courants et les tarifs associés.
- Dans un atelier sur la préparation à un entretien d'embauche, fournissez des indications sur la manière de se rendre à l'entretien : quel site ou application utiliser pour trouver l'itinéraire, quel titre de transport utiliser, quelle marge de temps prévoir...

4. Aller à l'essentiel

Afin de pouvoir consacrer du temps aux activités et intégrer du contenu spécifique à ce public, il est indispensable d'avoir suffisamment de temps. Cela signifie que votre atelier doit aller à l'essentiel. La **règle d'or** : partir des objectifs pédagogiques. Tout ce qui ne répond pas à l'objectif peut être supprimé.

Quelques exemples :

- Dans un atelier "Mettre en forme une lettre de motivation sur Word", il faudra prévoir une lettre de motivation écrite à l'avance. Ne pas intégrer une séquence sur "Rédiger une lettre de motivation" !
- Dans un atelier "Réagir face à une discrimination", il n'est pas nécessaire de décortiquer les textes de loi mais seulement d'énoncer que la loi l'interdit et expliquer à qui faire appel pour lutter contre une discrimination.

Et enfin, gardez toujours à l'esprit le **défi des durées**. Ne les sous-estimez pas ! Les différences linguistiques et culturelles allongent la durée des activités, car il est essentiel de laisser le temps aux participants de comprendre, de s'exprimer et aussi de les écouter véritablement.

Exemple : vous prévoyez de montrer une vidéo d'une minute où un cuisinier présente les compétences nécessaires pour exercer ce métier. Les participants doivent écouter la vidéo, identifier les compétences puis les partager en groupe. Si vous prévoyez 15 minutes en temps normal pour cette activité, estimez-la dorénavant à 30 minutes, pour prendre en compte l'explication des fondamentaux, les discussions, les révisions, les points de langue etc.

Fiche n°6

Définir les activités et les outils

Dans cette fiche, vous allez découvrir comment définir les activités et les outils en fonction **des objectifs pédagogiques et des besoins spécifiques du public**. Mais ce ne sont pas les seules adaptations nécessaires ! En effet, il faudra également prendre en compte le niveau de langue et de scolarisation du groupe, une thématique qui sera développée dans la fiche n°7 "Prendre en compte le niveau de langue et de scolarité".

Activités

Choisir des activités adaptées : recommandations

1. Partir des objectifs

Si vous avez bien défini vos objectifs pédagogiques (voir fiche n°5 "Adapter son déroulé pédagogique"), une ou plusieurs activités principales vont être évidentes, voire énoncées dans l'objectif lui-même :

- "À la fin de l'atelier, les participants ont défini une liste de 6 à 8 compétences" : il faudra donc prévoir une activité où les participants rédigent une liste de 6 à 8 compétences qu'ils possèdent.
- "À la fin de l'atelier, les participants savent mettre en forme une lettre de motivation sur Word" : il faudra donc prévoir un exercice où les participants mettent en forme une lettre de motivation sur Word.

Cela peut paraître flagrant... et pourtant, dans de nombreux ateliers "Construire son CV" on ne crée pas réellement son CV !

2. Prévoir des activités avant les explications

Traditionnellement, on commence par donner des explications avant de les mettre en pratique ou de les évaluer. Cependant, **aborder un sujet directement avec une activité**, avant tout apport en contenu, est très puissant pédagogiquement :

- Pour évaluer les niveaux de connaissance pré-existants
- Pour éveiller la curiosité
- Pour plonger directement au cœur du sujet et permettre aux participants de construire leurs apprentissages eux-mêmes

Exemple : dans un atelier sur les discriminations, avant de définir ce qu'est une discrimination, vous pouvez présenter différentes situations et demander : "À votre avis, y a-t-il discrimination ?" Ensuite, donnez la solution et expliquez comment reconnaître une discrimination.

3. Varier les activités

Optez pour une diversité d'activités pour stimuler l'engagement et répondre aux différents profils et préférences. Vous pouvez varier :

- Le type d'activité : consultez le tableau de cette fiche pour plusieurs exemples
- Les supports médiatiques : intégrez des vidéos, photos, textes, etc.
- Les formats d'interaction : proposez des activités en individuel, en plénière ou en sous-groupes. Lors des activités en sous-groupes, essayez de composer de sous-groupes hétérogènes et complémentaires, par exemple sur le niveau de langue, sur l'aisance sur le sujet...
- Les niveaux de difficulté

Types d'activités et recommandations spécifiques

Activité

Recommandations

Brise-glace

- Proposez des brise-glace sans contact physique pour respecter les différences culturelles et les limites personnelles.
- Expliquez l'objectif du brise-glace et présentez l'intérêt métaphorique, s'il y en a un. Les participants ne connaissent pas forcément ce type d'exercice !

Sondages et questionnaires
d'autoévaluation, de réflexion,
de personnalité, etc.

- Formulez les questions de manière simple pour faciliter la compréhension.
- Veillez à ce que les questions ne soient ni intrusives ni inconfortables.
- Prenez le temps d'expliquer l'objectif du questionnaire et l'utilisation des réponses.
- Garantisiez l'anonymat si nécessaire pour encourager l'honnêteté et réduire l'anxiété.

Activité

Recommandations

Discussion (échanges, partage d'expérience, tours de table...)

Ces discussions sont très précieuses pour :

- Introduire un sujet. *Par exemple : "Savez-vous ce qu'est un CV ? Qui en a déjà un ? Pouvez-vous nous raconter comment vous l'utilisez ?"*
- Permettre à tout le monde de s'exprimer. Prévoyez des tours de table pour que tous les participants, même les plus timides, puissent prendre la parole.

N'abordez pas des sujets potentiellement sensibles et douloureux pour les participants, tels que la famille restée au pays ou le chemin parcouru pendant l'exil.

Quiz et questions

Plusieurs types de quiz sont possibles :

- Quiz structuré avec plusieurs questions. Pour favoriser la participation, faites un tour de table où chaque participant répond à une question différente.
- Questions tout au long du cours : par exemple, "Connaissez-vous la différence entre filtrer et trier sur Excel ?" ou "Savez-vous combien de temps passe en moyenne un recruteur sur un CV ?". Ces questions sont simples à mettre en place et dynamisent le cours, utilisez-les fréquemment !

Cas pratiques (mises en situation, étude de cas...)

Rapprochez-vous le plus possible d'une situation réelle. Par exemple, dans un exercice "Vous êtes malade et ne pouvez pas aller au travail. Que faites-vous ?", ne vous contentez pas de la réponse "Il faut envoyer son arrêt maladie à la CPAM". Guidez les participants pour qu'ils trouvent l'adresse de leur propre CPAM et la notent.

Activité

Recommandations

Projets / Créations (CV, sa présentation, un guide...)

- Adaptez ce type d'activité au niveau de langue des participants ! Pour plus de détails, référez-vous à la fiche n°7 "Prendre en compte le niveau de langue et de scolarité".
- Cadrez la création en plusieurs sous-étapes plus simples pour vous assurer de la progression de tout le monde.

Brainstorming

- Créez un environnement où toutes les idées sont les bienvenues et où les participants se sentent libres de s'exprimer.
- Notez les idées au fur et à mesure pour aider à la visualisation et le développement des concepts.

Présentations

Attention à ne pas sous-estimer la durée pour cette activité : les participants ont souvent besoin de beaucoup de temps pour s'exprimer.

Les évaluations

Quelques recommandations pour vos évaluations :

- **Communiquez clairement la forme de l'évaluation** : informez les participants dès les premières séances sur la durée, le type d'exercices et les critères d'évaluation.
- **Pas de surprises lors de l'évaluation** : les types d'exercices et les contenus évalués doivent être préparés tout au long de la formation. Par exemple, si vous prévoyez un QCM, assurez-vous que les participants se sont entraînés sur ce format. Le QCM n'est pas universel !
- **Intégrez des questions sur la langue** : vous pouvez inclure des questions qui évaluent la compréhension linguistique et le vocabulaire en lien avec le contenu de l'atelier.

Outils

Présentations de type PowerPoint

Si vous utilisez des présentations type PowerPoint, prévoyez des diapositives :

- **Épurées** : évitez de surcharger les diapositives avec trop d'informations.
- **Avec des visuels** : les visuels sont importants pour ce public, car ils facilitent la compréhension. Utilisez des photos, illustrations et pictogrammes, en privilégiant ceux qui permettent d'illustrer une notion plutôt que ceux à but décoratif.
- **Avec du texte** : bien que l'on conseille souvent de n'utiliser que des mots-clés, pour ce public il est préférable d'**intégrer des phrases complètes**, courtes et simples. Cela facilitera la compréhension, l'apprentissage et la révision. De plus, de nombreux participants utilisent des applications de traduction instantanée, et des phrases entières leur seront plus utiles.

Fournissez les supports de présentation soit en version imprimée, soit sur un drive, en fonction de l'aisance des participants avec le numérique et des dispositions du centre de formation.

Livret du participant

Prévoyez un livret de formation que les participants remplissent au fur et à mesure. Ce livret peut inclure un positionnement initial, les exercices à réaliser, les points clés abordés... C'est un outil précieux, généralement très apprécié par les participants, qui offre une référence tangible et permet aux participants de suivre leur progression, de consolider leurs apprentissages et de les rendre autonomes.

Le livret du participant permet aussi de placer l'apprenant au centre de son apprentissage et favorise sa prise d'indépendance.



Les outils numériques

L'aisance avec les outils numériques peut varier considérablement au sein de ce public. En général, les participants sont à l'aise avec l'utilisation des téléphones portables, mais les compétences en matière d'ordinateur peuvent être très variables.

Comment faire si ...

... **vous souhaitez intégrer des activités ludiques sur des outils numériques** (type Kahoot, Wooclap) : utilisez ces outils avec parcimonie. Assurez-vous que l'activité est réalisable sur smartphone également. Prévoyez du temps pour l'accès à l'activité, les explications des consignes et un tour d'essai.

... **votre atelier nécessite l'utilisation des outils numériques** (par exemple : atelier de recherche d'offres d'emploi) : privilégiez l'utilisation du smartphone à l'ordinateur chaque fois que possible (par exemple : utilisation de l'application "Mes offres" de France Travail à la place du site web).

... **votre atelier nécessite l'utilisation des ordinateurs** (par exemple : atelier de construction de CV) : prévoyez la présence de plusieurs animateurs, idéalement un animateur pour 4 participants.



Fiche n°7

Prendre en compte le niveau de langue et de scolarité

Nous avons vu comment adapter la conception des cours selon les objectifs pédagogiques et les besoins spécifiques du public dans la fiche 5 "Adapter son déroulé pédagogique". Nous allons approfondir cette approche ici en examinant comment adapter son cours **selon le niveau de scolarité et le niveau de langue**.

Dans une situation idéale, vous allez connaître le niveau de langue et de scolarisation du groupe avant la formation. Cependant, plusieurs défis peuvent surgir :

- Un groupe dont le niveau de langue et/ou d'éducation est inférieur à celui auquel vous êtes habitué
- L'hétérogénéité des niveaux (linguistique et scolaire)
- Une difficulté dans l'évaluation des niveaux, notamment lors des premiers ateliers



Voici quelques conseils pour prendre en compte le niveau de langue et de scolarisation tout en relevant ces défis.

Rendre les activités accessibles

Soigner la formulation des consignes

Certains exercices peuvent paraître évidents (entourer, souligner, compléter, associer...) mais cela peut être une nouveauté pour les participants. Formulez les consignes de façon simple et précise, prévoyez des exemples et accompagnez-les d'un pictogramme pour assurer la compréhension.

Évitez les exercices avec des consignes trop complexes : si vous travaillez avec un public peu scolarisé, un exercice avec un tableau à double entrée (qui organise des données en fonction de deux variables, plusieurs lignes représentant une variable et deux colonnes "vrai" "faux" par exemple), peut rapidement devenir problématique.

Utiliser un vocabulaire simple

Faites attention au vocabulaire que vous adoptez, simplifiez-le que ce soit sur vos supports, à l'oral ou dans la construction des activités.

Exemple : utilisez les mots “diplôme” ou “formation” plutôt que “qualifications”.

Utiliser des visuels

Illustrez les mots les plus complexes avec des visuels, ceci est une bonne astuce.

Exemple : pour illustrer “bilan de compétences”, vous pouvez prévoir une image d'une liste avec des coches.

S'adapter à un groupe hétérogène

Alterner les niveaux de difficulté

Prévoyez au cours de la séance des activités jugées “difficiles” et d'autres “faciles”. Cette alternance est bénéfique, car suivre une formation en langue étrangère peut être particulièrement fatigant.

Exemple : dans un atelier sur la recherche d'emploi, vous pouvez prévoir une activité de recherche d'offres d'emploi (difficile), enchaîner sur le vocabulaire de base (facile), travailler la compréhension de l'offre (difficile)...

Prévoir plus d'activités

Prévoyez des activités supplémentaires pour les participants ayant un niveau plus élevé.

Exemple : dans un atelier “Découvrir Word”, vous pouvez prévoir des exercices bonus pour les participants plus rapides.

Adapter la complexité de la tâche ou du support

Les exigences de l'activité peuvent être adaptées selon le niveau des participants.

Exemples :

- Dans un exercice de **compréhension** : pour les niveaux A, l'attention peut être portée sur des données faciles d'accès comme des données chiffrées alors que pour les niveaux B, on peut s'attendre à une compréhension plus détaillée menant à une restitution (résumé, explications, analyse...).
- Dans une **présentation orale** : vous pouvez demander aux niveaux A de produire des phrases très courtes et aux niveaux B de formuler des phrases complexes, un texte ou un discours construit et structuré.

Vous pouvez également proposer un même exercice à partir de deux supports, l'un plus complexe que l'autre.

Exemple : Dans un exercice "Évaluer un CV", vous pouvez prévoir différents CV dont l'analyse est plus ou moins complexe :

- Un CV "catastrophe" pour les groupes ou les participants avec un niveau débutant
- Un CV avec des défauts plus subtils pour les groupes ou les participants avec un niveau plus élevé

Attention, lorsque les participants d'un même groupe travaillent sur des supports différents, l'autonomie est fondamentale !

Écarter des activités

Parfois, le meilleur choix est tout simplement de ne pas prévoir une activité, si celle-ci n'est pas adaptable au niveau du groupe. Une activité inappropriée peut être contre-productive, entraînant découragement, fatigue et un trop grand nombre de questions qui ralentissent le cours et éloignent des objectifs pédagogiques.

Exemple : ne demandez pas à une personne de niveau A1 de faire une simulation d'un entretien d'embauche !

Niveau	Vocabulaire	Difficultés des activités	Supports visuels	Exemples pour une activité autour de l'offre d'emploi
A1	Très simple, mots de base et expressions courantes.	Activités très simples, exercices de compréhension de base, répétitions fréquentes.	Utilisation intensive d'images, de vidéos courtes, de gestes et de mimiques.	Associer des images avec des mots ou des petites phrases pour comprendre la structure d'une offre (horaires, salaire...).
A2	Vocabulaire simple, phrases courtes et dialogues simples.	Activités simples avec instructions claires, compréhension de phrases courtes et dialogues.	Utilisation fréquente d'images, de vidéos, de supports écrits simplifiés.	À partir d'une fiche d'identité fictive et de 3 offres d'emploi simples : à quelle(s) offres postuler ?
B1	Vocabulaire plus varié, expressions courantes et début de phrases complexes.	Activités modérément complexes, exercices de compréhension et expression plus élaborés.	Supports visuels modérés, quelques vidéos sans sous-titres, documents authentiques simples.	Donner des critères restrictifs et lancer une recherche d'offres d'emploi qui correspondent aux critères donnés.

Niveau	Vocabulaire	Difficultés des activités	Supports visuels	Exemples pour une activité autour de l'offre d'emploi
B2	Vocabulaire riche, phrases complexes et discours élaborés.	Activités complexes, analyse de textes plus longs, discussions et débats.	Supports visuels réduits, documents authentiques, vidéos sans préparation préalable.	Simulation d'entretien d'embauche en binôme, l'un joue le rôle du recruteur, l'autre le candidat. Le tout à partir d'une offre d'emploi complète et détaillée.
C1	Vocabulaire très riche et technique, expressions idiomatiques.	Activités très complexes, rédaction de textes longs, présentations détaillées.	Supports visuels minimales, utilisation intensive de documents et ressources authentiques.	Analyser les différents critères de recrutement et organiser un débat sur ce sujet.
C2	Vocabulaire très avancé, maîtrise des nuances et subtilités.	Activités sophistiquées, analyses critiques, débats approfondis.	Supports visuels minimales, utilisation intensive de documents et ressources authentiques.	Analyser les différents critères de recrutement et organiser un débat sur ce sujet.

Comprendre une offre d'emploi

Niveaux

Adaptations possibles

A1

Offre d'emploi simple et courte

A2

Travail autour de la structure d'une offre d'emploi (l'intitulé du poste/ le salaire / la localisation / 2-3 compétences requises).

B1

Offre d'emploi plus longue et complexe abordant des points plus poussés (les heures supplémentaires, les pré-requis, le processus de recrutement de la société). Enchaînez sur une

B2

activité de recherche d'offres ou de recherche sur la société.

Rédiger son projet professionnel

Niveaux

Adaptations possibles

A1

Travail à partir d'un texte modèle à compléter avec des phrases courtes et un vocabulaire simple, avec des exemples concrets et familiers. Par exemple : je m'appelle [nom], je veux être [métier], je sais [compétences], j'ai travaillé dans [lieu/emploi], je vais [action pour atteindre l'objectif].

A2

B1

Modèle de texte avec une structure plus détaillée permettant aux participants d'expliquer leurs objectifs, compétences, et expériences. Utilisation de phrases complètes et légèrement plus complexes, vocabulaire

B2

intermédiaire et exemples plus détaillés. Par exemple : je veux devenir [métier] parce que [raison], je suis [compétence] et j'ai un diplôme en [domaine], pour atteindre mes objectifs, je vais [action]...

C1

Vocabulaire avancé et structures de phrases complexes permettant une rédaction détaillée et nuancée du projet professionnel. Utilisation d'exemples précis, analyse des compétences et expériences de manière

C2

critique, élaboration d'un plan d'action détaillé. Par exemple : je possède une expertise approfondie en [domaine], renforcée par une maîtrise en [spécialisation] et plusieurs certifications professionnelles reconnues.

A thick yellow wavy line starts from the top left, curves down and then up, crossing the top of the dark blue box, and continues to the right edge of the frame.

PARTIE 3

Je veux réussir mon animation en salle

A solid dark blue horizontal bar is located at the bottom left corner of the image.

Fiche n°8

Animer la séance et les activités

Qu'est-ce qu'une séance réussie ? Une séance où les objectifs pédagogiques sont atteints, dans une ambiance dynamique et ouverte. Voici quelques conseils pour y arriver.

Vous êtes maître à bord !

Vous avez soigneusement préparé votre déroulé pédagogique, ou vous avez reçu un déroulé pédagogique de la part de l'organisme de formation. Ne tombez pas dans le piège de vouloir à tout prix le respecter scrupuleusement !

Chaque groupe a ses besoins spécifiques, ses questionnements, ses points forts : en tant que formateur, il est essentiel de savoir s'y adapter.

Suivre un déroulé pédagogique à la lettre relève plus de l'exception que de la règle.

En particulier, il est très courant de prendre du retard par rapport au timing prévu. Que faire dans ce cas ?

- Lors de la préparation du cours, repérez les activités **incontournables** : celles qui répondent aux objectifs pédagogiques (voir fiche 6 : Définir les activités et les outils). Quoi qu'il arrive, ces activités doivent être réalisées.

- Prévoyez un plan B : identifiez les séquences et les activités qui peuvent être adaptées, voire supprimées, si nécessaire. *Par exemple : simplifier un exercice, réaliser une activité en plénière plutôt qu'en sous-groupes ou sauter un apport en contenu non indispensable.*

Attention, ces “solutions” ne sont pas acceptables

- Accélérer pour tout finir
- Dépasser la durée du cours
- Sauter la pause

Prenez en compte les difficultés linguistiques

Vérifiez la compréhension

Si vous posez des questions telles que “Est-ce clair pour tout le monde ?” ou “Avez-vous compris ?”, il est probable que la réponse soit un simple “oui”, même si ce n'est pas nécessairement le cas.

Au lieu de cela, **encouragez les participants à reformuler les notions clés**. Assurez-vous de prévoir suffisamment de temps pour permettre aux participants de s'exprimer tout en les écoutant attentivement.

Faites des points réguliers sur le vocabulaire

Nous l'avons vu dans la fiche n°5 "Adapter son déroulé pédagogique" : inclure des exercices sur le vocabulaire est essentiel pour ce public. Mais au-delà de ces moments centrés spécifiquement sur la langue, il sera important **tout au long de la séance** de définir les termes qui peuvent poser problème. Dès que vous rencontrez un mot complexe ou spécifique, inscrivez-le au tableau et demandez aux apprenants de le définir.

Par exemple, dans un atelier consacré à la santé et au bien-être, définissez, ou faites définir par les participants, des termes tels que "alimentation équilibrée", "activité physique", "stress", "sommeil réparateur", etc.

Parlez de façon simple

Utilisez des formulations affirmatives

Préférez "Concentrez-vous sur l'activité A" plutôt que "Ne faites pas l'activité B" ou "On fera la pause à telle heure" plutôt que "On ne va pas faire la pause tout de suite".

Adaptez le débit de parole

Faites attention à votre débit de parole : on a souvent tendance à parler trop vite ! Maintenez un rythme naturel et serein, en faisant attention à ne pas accélérer.

Reformulez plusieurs fois les propos

Lorsqu'un participant ne comprend pas, répéter la même phrase plus lentement est rarement efficace !

Apprenez à reformuler vos propos **en utilisant d'autres mots et d'autres structures de phrases**.

Par exemple : vous pouvez reformuler "Quelles sont vos expériences professionnelles ?" en demandant "Est-ce que vous travaillez ?" "Et avant ?" "Pendant combien de temps ?".

Simplifiez les structures des phrases

Les participants ont souvent l'habitude d'entendre le français oral courant, il est important de ne pas utiliser des structures de phrases trop élaborées.

Par exemple, n'utilisez pas l'inversion du verbe et du sujet "Que faites-vous le week-end ?", privilégiez "Qu'est-ce que vous faites le week-end ?".

Faites participer tout le monde

Dans chaque groupe, certaines personnes prendront la parole beaucoup plus facilement que d'autres. Il peut être tentant de se reposer sur ces participants volontaires. Pourtant, il est essentiel de faire participer tout le monde, y compris les plus réservés.

Fixez-vous un objectif concret : par exemple, chaque participant doit avoir pris la parole au moins 3 fois dans la matinée. Pour y parvenir, prévoyez des activités où chacun doit s'exprimer. Vous pouvez également instaurer un rituel de tour de table en début ou en fin de séance.

Attention

Soyez attentif aux signes de détresse ou d'inconfort que certaines discussions peuvent provoquer et adaptez la conversation en conséquence. Quelques exemples de sujets potentiellement sensibles : la famille restée au pays, le chemin parcouru pendant l'exil...

Comment réagir dans ce cas ?

- Respectez le silence de la personne.
- Dites à la personne que vous n'insistez pas et qu'elle pourra vous en reparler plus tard si elle le souhaite.
- Proposez-lui de prendre un moment pour se rafraîchir si nécessaire et continuez l'activité sans attirer l'attention sur elle.
- À la fin du cours, offrez-lui votre soutien si besoin.
- Si cela se reproduit, conseillez-lui de s'adresser au référent de la formation et informez également ce dernier.

Respectez les horaires de cours

Qui est responsable d'un cours qui commence en retard ? Il est tentant de blâmer les participants retardataires, mais en réalité, c'est l'animateur qui prend la décision d'attendre pour démarrer la séance.

Il est de votre responsabilité d'**établir un cadre professionnel en respectant les horaires et en démarrant la séance à l'heure.**

Le respect des horaires ne s'applique pas seulement au début du cours, mais aussi à l'**heure de fin** et aux **pauses**. Terminez toujours votre cours à l'heure prévue, voire quelques minutes à l'avance, et respectez la durée des pauses. Tout le monde, participants comme formateurs, a besoin de se ressourcer !

Les retards dans un contexte interculturel

Rappelez-vous que vous êtes dans un **contexte interculturel** où la notion de temps ou de retard peut différer de la vôtre. Voici quelques conseils pour gérer cela :

- **Soulignez l'importance de la ponctualité** dans votre cours et dans la société locale.
- **Faites référence à la charte créée en formation** s'il est fait mention des règles de comportement
- Précisez, par exemple, qu'un cours débutant à 9h commence effectivement à 9h00 et que les participants doivent arriver en avance.
- **Donnez l'exemple** en étant toujours ponctuel.
- Si des participants rencontrent des difficultés pour arriver à l'heure, écoutez leurs raisons et informez le référent de l'organisme de formation.

Fiche n°9

Définir son rôle et adopter la bonne posture

Comme nous l'avons vu précédemment, l'une des clefs de l'adaptation du formateur à un public réfugié, c'est de chercher la connexion avec les participants. Une limite pourtant : vous devez vous en tenir à votre rôle de formateur, au risque de perdre votre posture et de ne plus pouvoir assurer vos objectifs pédagogiques.

Mise en situation

Vous sympathisez avec un participant qui vous confie ses problèmes aux répercussions lourdes sur sa vie et son bien-être. Vous n'étiez pas prêt à recevoir des informations aussi lourdes de conséquences et vos émotions vous laissent sans voix. Vous aimeriez l'aider mais vous ne savez pas comment. Vous vous sentez impuissant.

Que faire ?

Respirez... Vous n'êtes pas la personne sur qui repose la responsabilité de cette situation. Vous venez de l'écouter et c'est déjà un grand pas. Servez-vous de cette information pour orienter le participant vers la bonne personne. À commencer peut-être par un référent social du centre de formation. Rappelez que vous êtes formateur et que si le problème ne relève pas de votre domaine de compétence ou a un caractère trop personnel, vous ne pouvez pas aider directement la personne, mais vous pouvez lui indiquer vers qui se tourner.

Attention ! Si vous souhaitez aider la personne et que vous pensez savoir comment trouver une solution, soyez très vigilant. Une démarche nécessite souvent de l'expérience, des connaissances juridiques, un suivi et une logique d'autonomisation. Si vous le faites seul, vous risquez de créer des faux espoirs, de faire des erreurs ou de vous retrouver avec une responsabilité morale que vous ne souhaitiez pas. Mieux vaut faire appel à un professionnel dont l'accompagnement est le métier.

Définir votre rôle...

En collaboration avec le centre de formation, vous allez définir votre rôle auprès des participants. En tant que formateur, votre rôle est directement lié aux objectifs pédagogiques que vous fixez. En deux mots, **votre rôle est de former** à quelque chose.

Connecter et vous adapter au public fait partie de votre travail tant que cela sert l'objectif de formation. Au-delà, vous sortez de vos fonctions. Si des sujets ou des situations qui ne concernent pas la formation ou qui sont trop personnels surviennent, il est de votre devoir **d'orienter les participants vers la personne compétente**. Cette limite n'est pas évidente à saisir en premier lieu mais il existe une astuce pour mieux l'appréhender : votre rôle s'arrête là où commence celui des autres.

... et le rôle de l'organisme de formation

Le **centre de formation**, lui, gère le côté organisationnel de la formation : recrutement, moyens matériels, administration etc. En s'ouvrant à un public réfugié, il s'engage aussi à prendre en compte les difficultés de ce public qui peuvent freiner la formation. Pour s'y adapter, plusieurs solutions s'offrent à lui : se doter d'un **référént public**, d'un **travailleur social**, **développer des partenariats institutionnels et associatifs**, afin de répondre aux besoins des personnes en formation.

De plus, lors du recrutement des participants à la formation, le centre de formation se renseigne sur les éléments sociaux de la personne (ressources, hébergement, santé, papiers) et son entourage (référénts, assistants sociaux, associations) afin de ne pas avancer seul et dans le brouillard. Au cours de la formation, un référent public fait des bilans pour suivre l'évolution des situations des participants et voir si elles sont toujours en harmonie avec la formation.

Prendre conscience de l'entourage des participants

Prenez un peu de distance avec le contexte de la formation et apercevez-vous que tout un écosystème de personnes, de services, d'associations, mais aussi d'amis et de famille gravitent autour des participants qui vous font face. Cet entourage est constitué d'autant de personnes vers qui le participant peut se tourner.

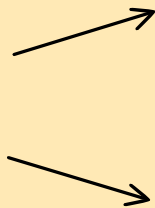
C'est le travail du référent public de l'organisme de formation de récolter ces informations, ces contacts et de faire l'orientation adéquate selon la situation rencontrée.

Informations de base

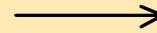
Déductions

Personnes ressources

La personne est en
**formation
professionnelle**

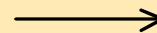


Elle est donc
inscrite à un
**organisme de
formation**



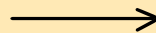
Ce qui veut dire qu'elle est en contact avec des formateurs, un **référént pédagogique**, et certainement un intervenant social

Elle est donc
inscrite auprès de
France Travail



Elle a donc forcément un **conseiller emploi** et un **conseiller indemnisation**

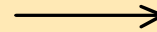
La personne est
hébergée dans un
**centre d'hébergement
pour réfugiés**



Elle est donc prise
en charge par une
**association
conventionnée
par l'État**



Pendant cette prise en charge, un conseiller d'insertion professionnelle et **intervenant social** l'accompagnent



Elle a probablement des **colocataires** et des personnes proches dans ce centre



Il est possible que des actions culturelles et sportives soient organisées dans le centre par un **chargé d'animations**

La personne
touche le **RSA**



Elle est inscrite
auprès de la **CAF**



Elle peut donc bénéficier de l'aide d'un **assistant social** auprès d'un centre social de la ville

Annoncer le cadre de votre intervention

Afin d'assumer votre rôle au plus vite, il est conseillé de l'annoncer dès le début de la formation aux participants. Votre présentation se doit de souligner le rôle d'un formateur dans la classe et en dehors. C'est pourquoi on peut se tourner vers vous et là où votre compétence s'arrête. Expliquez aussi le rôle complémentaire du centre de formation, du référent public ou de l'intervenant social.

A thick yellow wavy line starts from the left edge of the frame, curves down and then up, passing behind the dark blue rectangle, and continues to the right edge.

PARTIE 4

**Je veux
aller plus loin**

A solid dark blue horizontal bar is located at the bottom left corner of the image.

Ressources complémentaires

1. Protection internationale

- Glossaire de la migration OIM : https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_9_fr.pdf
- UNHCR France : <https://www.unhcr.org/fr-fr/>
- OFII : <https://www.ofii.fr/bpi-cir-vls-ts-des-lettres-qui-ont-un-sens-lofii-vous-explique/>

2. FLE

- CECRL : <https://www.coe.int/fr/web/common-european-framework-reference-languages>
- MOOC : moi prof de FLE : <https://www.fun-mooc.fr/fr/cours/moi-prof-de-fle/>
- La boîte à outils du Réseau Alpha : <https://www.reseau-alpha.org>
- Formations de formateurs Langues Plurielles : <https://langues-plurielles.fr/index.php/>

3. Accompagnement

- Watizat : <https://watizat.org/>
- Soliguide : <https://soliguide.fr/fr>
- Solinum : <https://www.solinum.org/>
- Réfugié.info : <https://refugies.info/fr>
- CIDFF (Droits des femmes et des familles) : <https://www.prefectures-regions.gouv.fr/>

4. Ingénierie pédagogique

MOOC Open Classroom pour réviser les bases de l'ingénierie pédagogique et de l'animation :

- Initiez-vous à la conception de formation : <https://openclassrooms.com/fr/courses/4669156>
- Concevez des activités pédagogiques engageantes : <https://openclassrooms.com/fr/courses/4669166>
- Animez votre séance de formation : <https://openclassrooms.com/fr/courses/8209511>

