



FR

Communiquer avec le public migrant

**Guide à l'attention du personnel des agences
pour l'emploi et des services publics**



Cette publication a pour origine le projet « La langue pour le travail – Outils de développement professionnel », issu du programme 2016-2019 du Centre européen pour les langues vivantes, « Les langues au cœur des apprentissages ».

www.ecml.at/languageforwork

Auteurs : Matilde Grünhage-Monetti (Allemagne, coordinatrice du projet), Andrea Nispel (Allemagne, conseillère projet indépendante, formatrice, coach et R&D)

Directeur : Alexander Braddell

Traductrices : Annabelle Presa, Claire Marx, Séverine Wozniak

REMERCIEMENTS

La version originale en allemand a été éditée et publiée sous la direction de Rosina Walter / beramí berufliche Integration e. V., Frankfort-sur-le-Main, Allemagne.

AVERTISSEMENT

Les rédacteurs du présent guide ont choisi d'opter pour l'écriture classique (non inclusive), afin de faciliter la lecture et la compréhension.



Les avis exprimés dans ce document relèvent de la seule responsabilité des auteurs et ne reflètent pas nécessairement la politique officielle du Conseil de l'Europe

Tous droits réservés. Toute traduction, reproduction (photocopie), stockage (enregistrement), ou transmission par quelque procédé que ce soit (CD-ROM, internet, etc.) est interdite sans l'autorisation écrite préalable de la Direction de la communication du Conseil de l'Europe (FR-67075 Strasbourg Cedex or publishing@coe.int).

Éditions du Conseil de l'Europe
FR-67075 Strasbourg Cedex, France
<https://book.coe.int>

Centre européen pour les langues vivantes du Conseil de l'Europe
Nikolaiplatz 4, A-8020 Graz, Autriche
www.ecml.at

© Conseil de l'Europe, janvier 2019

Communiquer avec le public migrant

Guide pour cadres et agents travaillant en relation avec les usagers dans les agences pour l'emploi et les services publics

Stratégies et conseils pratiques afin d'aider les agents du service public à communiquer efficacement avec le public migrant

La communication est un point clé pour assurer la prestation efficace des services publics, mais elle peut s'avérer délicate pour plusieurs raisons :

- Il est possible que les usagers sollicitent le service en ayant une compréhension limitée de son fonctionnement, et/ou des attentes disproportionnées.
- Il se peut que les usagers soient stressés, en particulier dans le cas où la décision attendue peut avoir un impact significatif sur leur situation personnelle.
- Dans certains cas, les agents travaillent sous pression du fait de leur charge de travail importante et n'ont qu'un temps limité pour expliquer des questions complexes.
- La langue spécialisée du service, avec ses termes techniques, son jargon et sa formalité, peut sembler difficile, voire intimidante, pour des usagers, même si leur niveau de français de communication est par ailleurs bon.

Lorsque les compétences en français écrit et/ou oral des usagers sont limitées et que leurs perspectives culturelles sont différentes, ces difficultés n'en sont que plus grandes.

Heureusement, vous pouvez mettre en place des dispositifs concrets pour limiter ces difficultés.

Cette brochure propose :

- des stratégies et des conseils pratiques à destination des cadres qui encouragent les agents des services publics à aider les usagers dont les compétences langagières sont limitées ;
- une assistance à l'ensemble des professionnels pour les accompagner dans leur prise en compte des styles de communication mobilisés dans le monde professionnel actuel, de plus en plus divers du point de vue linguistique et culturel.



Conseils pour les cadres

Comment aider vos
agents et les usagers

Recours à des traducteurs-rices professionnel-les pour les usagers qui ne comprennent pas le français

Un recours adapté à la traduction peut améliorer la qualité de vos prestations et réduire les malentendus entre les agents et les usagers.

- Identifiez et notez l'ensemble des langues connues de vos agents. Évaluez la façon la plus appropriée de rendre visibles ces ressources cachées, de façon à ce que les agents puissent avoir recours aux compétences langagières de leurs collègues pour aider les usagers, si besoin, sans que cela ne constitue une charge supplémentaire.
- Collaborez avec d'autres services sociaux qui ont déjà recours à des traducteurs.

- Identifiez les personnes de votre communauté qui accepteraient d'agir comme traducteurs bénévoles. Les organisations d'aide aux migrants peuvent s'avérer être une vraie ressource, tout comme l'université locale.
- Gardez bien à l'esprit que les technologies numériques et internet permettent aux traducteurs d'accompagner vos agents et les usagers à distance, par exemple avec les mobiles multifonctions ou la visioconférence.
- Demandez à vos agents d'établir la liste des documents dont la traduction est le plus fréquemment demandée, et de noter de quelles langues il s'agit.
- Envisagez de traduire dans différentes langues les formulaires fréquemment utilisés afin de disposer de formulaires bi-/multilingues. Il est possible que d'autres

services aient déjà des exemples que vous pourriez reprendre.

- Encouragez votre personnel à utiliser les nombreux outils numériques d'aide à la traduction qui sont disponibles aujourd'hui pour faciliter la communication, par exemple les traducteurs automatiques sur les téléphones mobiles multifonctions, les tablettes ou en ligne.



Des versions pratiques des documents clés et des formulaires, rédigés dans une langue claire, simple et accessible

- Contactez d'autres services équivalents afin de vous enquérir d'éventuels documents facilement lisibles et pratiques déjà existants. Collaborez avec eux pour partager vos documents, vos savoir-faire et vos expériences.
- Accompagnez votre personnel pour concevoir des formulaires rédigés dans une langue facile et intelligible. Vos agents connaissent précisément les problèmes auxquels les usagers sont confrontés lorsqu'ils se réfèrent à la documentation, et peuvent mobiliser leur expérience dans la résolution de tels problèmes. Mettez en place un projet afin de valoriser cette expertise et de concevoir des versions accessibles des documents les plus problématiques.



Concevez des ressources numériques pour les agents et les usagers et rendez-les accessibles sur votre site internet

- Ces ressources peuvent inclure de la documentation multilingue, mais également des guides et des orientations. Pensez en particulier aux supports visuels (des photos d'objets en lien avec les prestations offertes, de courtes vidéos, des cartes, des graphiques, des schémas expliquant les procédures, etc.). Bien souvent, une illustration s'avère davantage utile qu'un texte pour expliciter les choses. Proposez à vos agents des formations, par exemple à l'utilisation d'un langage simplifié, des technologies numériques ou à la communication interculturelle.
- Encouragez vos agents à utiliser les technologies et les ressources numériques.

- Renseignez-vous pour savoir s'il existe des formations visant à l'amélioration de la communication avec des usagers de plus en plus divers du point de vue linguistique et culturel. Si c'est le cas, assurez-vous que votre personnel y a bien accès.
- Enfin, et c'est le point le plus important, accompagnez vos agents en leur laissant assez de temps et d'espace pour qu'ils puissent mettre en œuvre un mode de communication axé sur l'utilisateur.



Conseils pour les agents en relation avec les usagers



Mettez en place un mode d'interaction aussi détendu que possible avec les usagers

Plus les usagers seront détendus, plus il leur sera facile de bien comprendre. La communication rendue plus fluide aboutira à une meilleure compréhension mutuelle. Il existe des manières très simples de réduire l'anxiété des usagers : en leur souriant par exemple, en utilisant un ton amical, en les écoutant avec attention, sans les brusquer et en vérifiant ce qu'ils ont compris.



Prenez le temps d'apprendre à connaître les usagers

Une conversation informelle avant de commencer l'entretien vous permettra de vous adapter à la façon de parler des usagers – et leur donnera l'opportunité de s'adapter à la vôtre. Cela vous permettra de les rassurer s'ils paraissent nerveux ou anxieux. Cela vous permettra également d'évaluer leur niveau de français.

Pourquoi un usager serait-il nerveux ou anxieux ? Certains usagers ont peut-être eu de mauvaises expériences, voire des expériences traumatisantes, avec les autorités, en France ou dans d'autres pays. Il est possible que la simple évocation de ces expériences provoque du stress, de l'anxiété, voire de l'angoisse.



Évaluez le niveau de français des usagers afin de leur parler de façon intelligible

Voici quelques moyens simples pour y arriver :

Posez des questions simples qui appellent des réponses plus développées que simplement « oui » ou « non », par exemple en leur demandant de préciser « qui », « quoi », « comment », « quand » et « où ». La réponse de votre usager est-elle adaptée ? Son français est-il courant ? Il est utile de se renseigner sur son niveau d'études et son expérience professionnelle dans son pays d'origine.

Demandez-leur depuis combien de temps ils apprennent le français et également de se situer par rapport à leurs propres compétences en français.

Enfin, rappelez-vous bien que la façon dont vos usagers appréhendent le fonctionnement du service et ses procédures affecte également votre façon



de communiquer : ce n'est pas uniquement une question de langage !

Expliquer ce qui va se passer

Préparez vos usagers à l'entretien que vous allez avoir avec eux en leur expliquant (dans un langage simple et direct) le but de cet entretien, sa durée, ce que vous allez faire (par exemple : « Je vais d'abord vous demander des informations personnelles, puis je vous expliquerai le fonctionnement de notre service ») et ce qu'ils devront faire (par exemple : « puis vous me direz de quelle aide vous avez besoin »). Vérifiez s'ils ont compris. Dans le cas contraire, expliquez à nouveau. Demandez-leur s'ils ont d'autres questions sur ce qui va se passer.



Être aussi intelligible que possible

Cela signifie choisir un langage simple, courante et correcte. Utilisez des phrases courtes et faciles à comprendre. Soyez aussi clair et précis que possible, par exemple : « Écrivez votre nom et votre adresse dans cet espace. Puis signez au bas de la page, ici ».

Quelques conseils :

- avant de prendre la parole, réfléchissez à ce que vous voulez que l'utilisateur comprenne ;
- insistez sur la signification de ce que vous dites (à la façon des présentateurs de radio et télévision) ;
- décomposez les informations (par exemple par des explications par étapes : « d'abord ... ensuite ... puis... ») ;

- limitez-vous à une idée, une question, une information par phrase ;
- essayez d'éviter les phrases longues et compliquées, les acronymes, les abréviations et sigles, les termes abstraits, les expressions idiomatiques, argotiques, les mots polysémiques, les langues spécialisées et les jargons compliqués ;
- n'oubliez pas la ou les autres langues parlées par les usagers d'une part et leur niveau d'éducation. Cela peut influencer leur compréhension des mots internationaux (souvent tirés de l'anglais) et du lexique scientifique (souvent d'origine gréco-latine, comme « aéroport », « pneumonie ») ;
- si vous avez besoin d'employer un terme technique, écrivez-le, puis expliquez-le dans une langue simple.



Adopter un rythme de parole adapté à vos usagers : un rythme trop lent est toujours mieux qu'un rythme trop rapide

Les usagers ont besoin de temps, d'abord pour comprendre ce que vous dites, puis pour traiter ce que vous voulez dire et enfin pour formuler des réponses. Pour vous adapter au mieux, demandez-leur simplement s'ils comprennent votre débit de parole.



Vérifier que les usagers vous comprennent

Dites-leur : « Je veux m'assurer de vous avoir tout expliqué clairement. Pouvez-vous me dire ce que vous avez compris ? ».



S'assurer que vous comprenez les usagers

Dites-leur : « Je veux être sûr de vous avoir compris. C'est ce que je comprends quand vous dites « ... ». Si vous avez du mal à comprendre, demandez-leur de le répéter, de le dire d'une autre façon ou de l'écrire.



Avez-vous une autre langue en commun ?

Utilisez-la ! Si vous et l'utilisateur parlez, par exemple, anglais, espagnol, soninké ou arabe, choisissez cette langue pour faciliter la communication.

Des conseils pour vous aider à faire face aux différences culturelles

Respecter les autres cultures.

Contrôler ses réactions et rester à l'affût des fausses hypothèses et des préjugés.

Si quelque chose d'inattendu se passe, se demander ce qui était attendu et pourquoi.

Ne pas tirer de conclusions hâtives sur le comportement de la personne. Rester ouvert à d'autres interprétations.

Accepter et reconnaître les différents styles de communication.

Il est sans doute utile de demander aux personnes d'autres cultures les différences qu'elles ont remarquées entre leur pays de résidence actuel et leur pays d'origine. S'attendre à quelques critiques !

La langue spécialisée du service où vous travaillez

Vous avez appris la 'langue de votre service' (lexique spécialisé, jargon administratif) au cours de votre formation, vous communiquez dans cette langue quotidiennement au travail et vous la comprenez bien. Ce n'est pas le cas de vos usagers qui peuvent rencontrer des difficultés à vous comprendre. Vous pouvez les aider en 'traduisant' dans une langue courante et simple.



Utiliser l'écrit

Si vos usagers ont un bon niveau d'instruction, vous pourrez trouver plus facile de communiquer par écrit, notamment par mots-clés que vous présenterez sous forme de liste récapitulative.



Utiliser photographies et images

Photographies, illustrations, diagrammes, graphiques, sites internet, etc. facilitent la compréhension de votre parole. Souvenez-vous, une image vaut mille mots !



Communication écrite – faire court et simple !

Cela signifie :

- des phrases courtes et des paragraphes bien espacés ;
- une idée, une question ou une information par phrase ;
- placer en premier le sujet le plus important ;
- utiliser des puces et des sous-titres ;
- choisir des polices faciles à lire (par exemple Arial, Verdana) dans une taille lisible (par exemple 12 points) ;
- adopter une présentation de page simple (par exemple pas plus de trois tailles de caractère et deux polices et pas plus de trois couleurs) ;
- éviter les MAJUSCULES ;

- utiliser les caractères gras et les soulignements pour mettre en valeur une information (l'italique peut être difficile à lire) ;
- écrire les dates en intégralité ;
- utiliser des images pour aider le lecteur à comprendre les idées essentielles du texte ;
- si possible, tester la lisibilité du texte grâce à une application en ligne.



Utiliser les nouvelles technologies et nouveaux médias, tels que les dictionnaires en ligne et les logiciels de traduction (qui s'améliorent en permanence)

Un bon moyen de vérifier que la traduction est correcte est de la traduire à nouveau dans la langue originale. Si cette traduction inversée est logique, la traduction en langue cible est certainement correcte. Mais vérifiez bien que l'utilisateur a compris correctement.



Tenir compte des différents styles culturels de communication

Cela vous aidera à faire face à tout malentendu ou toute mauvaise interprétation qui pourrait survenir.



Enfin, souvenez-vous que vous êtes un modèle à suivre !

Il se peut que vous soyez l'un des rares francophones à qui vos usagers ont l'occasion de parler. N'oubliez pas que vous êtes en quelque sorte « ambassadeur » de votre pays.

Vous représentez l'État et la façon dont il traite les gens. Si vous êtes l'une des rares personnes avec laquelle certains usagers parlent le français, ils apprendront également la langue avec vous.



Conseils de lecture...

Ouvrage en anglais

Hobart, Clare (2015), *Lowering language barriers*. Chalmers & Byrne Training Ltd.

Ouvrages en allemand

La Mura Flores, Tatiana ; Scheerer-Papp, Johanna (2014): *Sprachsensibel beraten*. passage gGmbH (Hrsg.).

www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/Handreichung_Sprachsensibel_beraten.pdf

Schreibtischaufsteller und Tippkarten für die Beratung (Sprechen und Schreiben).

www.netzwerk-iq-sachsen.de ("Publikationen")

Également disponible...



La langue pour le travail – Petit guide pratique Comment aider les migrants adultes à développer des compétences langagières en lien avec le travail

L'intégration réussie des migrants adultes dépend pour une large part de deux éléments clés et étroitement liés : les compétences langagières et l'emploi. Pour trouver l'emploi adapté et progresser au travail, les migrants ont besoin de compétences langagières. Par ailleurs, un emploi peut aider les migrants à améliorer leurs compétences langagières.

Les migrants possédant à la fois les compétences langagières et les qualifications requises pour trouver un emploi de qualité peuvent n'avoir besoin que d'un soutien supplémentaire limité.

En revanche, un accompagnement à l'apprentissage de la langue pour et par le travail est nécessaire pour les nombreux autres aux compétences langagières limitées et sans qualification reconnue.

Ce petit guide propose des conseils pour mettre en place cet accompagnement.

Disponible en téléchargement ici :
www.ecml.at/languageforwork



www.ecml.at

www.coe.int

Le Centre européen pour les langues vivantes (CELV) est une institution du Conseil de l'Europe destinée à promouvoir l'excellence dans l'éducation aux langues dans ses États membres.

Le Conseil de l'Europe est la principale organisation de défense des droits humains du continent. Il comprend 47 États membres, dont les 28 membres de l'Union européenne.

Tous les États membres du Conseil de l'Europe ont signé la Convention européenne des droits de l'homme, un traité visant à protéger les droits de l'homme, la démocratie et l'État de droit. La Cour européenne des droits de l'homme contrôle la mise en œuvre de la Convention dans les États membres.

FR

