

MANAGEMENT INTERCULTUREL

Appliqué au Contexte Médico-Social

COALLIA

6 et 7 novembre 2025 - Choisy-le-Roi

Formatrice : Daly GARY - MYYA FORMATION

"Comprenez le monde qui vous entoure"



SOMMAIRE DU LIVRET

PARTIE 1 : INTRODUCTION

- Programme de la formation p. 4
- Objectifs pédagogiques p. 5
- Vos attentes personnelles p. 6

PARTIE 2 : MODULE 1 - PARCOURS MIGRATOIRES

- Les causes des migrations p. 7
- Impact psychologique du parcours migratoire p. 8
- Spécificités culturelles - Résumés pays p. 11
- Mes notes Module 1 p. 16

PARTIE 3 : MODULE 2 - CODES CULTURELS

- Les dimensions culturelles de Hofstede p. 18
- Le modèle d'Edward T. Hall p. 22
- La méthode des incidents critiques (Cohen-Emerique) p. 25
- Mes notes Module 2 p. 26

PARTIE 4 : MODULE 3 - COMMUNICATION INTERCULTURELLE

- Principes de communication adaptée p. 31
- Travailler avec un interprète p. 34
- La méthode ORAL-MIROIR (MYYA FORMATION) p. 36
- Construire la confiance p. 38
- Mes notes Module 3 p. 41

PARTIE 5 : EXERCICES ET CAS PRATIQUES

- Exercice : Reformulation p. 43
- Exercice : Analyse d'incidents critiques p. 44
- Grille d'auto-évaluation de ma posture p. 46

PARTIE 6 : RESSOURCES

- Glossaire interculturel p. 50
- Bibliographie et ressources utiles p. 51
- Contacts utiles p. 52
- Accès plateforme ACTIVITIES p. 53

PARTIE 7 : SUIVI POST-FORMATION

- Mon plan d'action personnel p. 54
- Coaching de suivi et évaluation à froid p. 55

NOTE IMPORTANTE - FICHES PAYS DÉTAILLÉES

Les 5 FICHES PAYS COMPLÈTES (10 pages chacune) sont disponibles :

- Sur la plateforme ACTIVITIES (accès 12 mois)
- Afghanistan, Syrie, Afrique de l'Ouest, Tibet, Russie/Caucase
- En version imprimée sur demande

Ce livret contient des RÉSUMÉS COURTS (1 page par pays) pour une consultation rapide pendant la formation.

Votre Formatrice



Les langues **d'AFRIQUE**

Daly GARY Fondatrice MYYA FORMATION & LES LANGUES D'AFRIQUE

- Française d'origine malienne
- Traductrice-interprète professionnelle
- Expérience terrain : formation en entreprise, services sociaux, secteur médico-social, police
- Médaillée d'honneur "AMBASSADEUR DE SOLUTIONS POUR L'AFRIQUE", SAS 2025
- Créatrice de la méthode ORAL-MIROIR

"Nous sommes tous étrangers quelque part."

Programme des 2 Jours

Jour 1 - 6 novembre

- MODULE 1 : Parcours migratoires
- MODULE 2 : Codes culturels

Jour 2 - 7 novembre

- MODULE 3 : Communication interculturelle
- PRATIQUE : Jeux de rôle et mises en situation
- ÉVALUATION : QCM et bilan

Total : 14 heures de formation

JOUR 1 - JEUDI 6 NOVEMBRE 2025

MATIN

- 8h45 - 9h00 : Accueil des participants
- 9h00 - 10h30 : **MODULE 1 : Parcours migratoires**
- 10h30 - 10h45 : Pause
- 10h45 - 12h30 : **MODULE 2 : Codes culturels**

APRÈS-MIDI

- 12h30 - 13h30 : Déjeuner 🍽️
- 13h30 - 17h00 : Approfondissement des MODULES 1 & 2 et discussions

JOUR 2 - VENDREDI 7 NOVEMBRE 2025

MATIN

- 8h45 - 9h00 : Accueil des participants ☕
- 9h00 - 10h30 : **MODULE 3 : Communication interculturelle**
- 10h30 - 10h45 : Pause café ☕
- 10h45 - 12h30 : **PRATIQUE : Jeux de rôle et mises en situation**

APRÈS-MIDI

- 12h30 - 13h30 : Déjeuner 🍽️
- 13h30 - 15h00 : Continuation PRATIQUE
- 15h00 - 15h15 : Pause café ☕
- 15h15 - 17h00 : **ÉVALUATION : QCM et bilan** et Clôture

Objectifs Pédagogiques

À l'issue de ces 2 jours, vous serez capable de :

01

Comprendre les parcours migratoires et leurs impacts

02

Décoder les comportements culturels

03

Adapter votre communication à un public pluriculturel

04

Construire une relation de confiance interculturelle

05

Gérer les malentendus interculturels avec méthode

VOS ATTENTES PERSONNELLES

MES ATTENTES POUR CETTE FORMATION

- Ma PRINCIPALE attente pour ces 2 jours :
- Une DIFFICULTÉ concrète que j'aimerais résoudre :
- Les populations avec lesquelles je travaille principalement :
- Une SITUATION récente qui m'a marqué(e) ou posé problème :
- Ce que j'aimerais AMÉLIORER dans ma pratique professionnelle :

MODULE 1

Comprendre la Diversité des Parcours Migratoires

Les migrations : un phénomène complexe et multifactoriel

Les 4 Causes des Migrations

1

Guerres et Conflits Armés

Syrie (13M déplacés), Afghanistan (40 ans de guerre), Ukraine, Yémen, Soudan

Conséquences : destructions, morts, traumatismes, déplacements forcés

2

Persécutions

Érythrée (service militaire à vie), Tibet (occupation chinoise), Tchétchénie, Iran, Birmanie (Rohingyas)

Conséquences : torture, impossibilité de retour, peur constante

3

Catastrophes Climatiques

Sécheresses (Sahel), inondations (Bangladesh), désertification, montée des eaux

Conséquences : famine, perte des terres, "réfugiés climatiques"

4

Pauvreté Économique

Afrique de l'Ouest (Mali, Guinée, Sénégal), Maghreb

Raisons : manque d'opportunités, chômage, avenir des enfants

Particularité : pression familiale énorme (envois d'argent)

Le Triptyque du Trauma Migratoire



Trauma du Départ

- Séparation d'avec les proches (famille, enfants, parents)
- Deuil du pays, de la langue, de l'identité
- Perte des repères culturels et sociaux
- Culpabilité de laisser derrière soi



Trauma de la Traversée

- Sahara : désert, déshydratation, morts
- Libye : prisons, tortures, esclavage, viols
- Méditerranée : bateaux de fortune, noyades
- Balkans : froid, violence, refoulements

Durée : plusieurs mois à plusieurs ANNÉES



Trauma de l'Arrivée

- Choc culturel et linguistique
- Procédures administratives complexes (OFPRA, préfecture)
- Précarité : hébergement, absence de ressources
- Isolement social et familial
- Déclassement social
- Épuisement psychique après des années de survie

Troubles Psychologiques Fréquents



Stress Post-Traumatique (SSPT)

Flashbacks, cauchemars, évitement, hypervigilance, sursauts



Dépression

Tristesse profonde, perte d'espoir, idées suicidaires, isolement



Anxiété Généralisée

Peur constante (papiers, expulsion, famille), angoisses, attaques de panique



Somatisation

Douleurs physiques sans cause médicale (maux de tête, ventre, dos)



Culpabilité du Survivant

"Pourquoi moi je suis en vie et pas eux ?" / "J'ai abandonné ma famille"

☐ Message clé : Derrière chaque migration, il y a une histoire de SURVIE.

Afghanistan



Contexte

- 40 ans de guerre
- Retour des Taliban (août 2021)
- Culture pachtoune, patriarcale, tribale

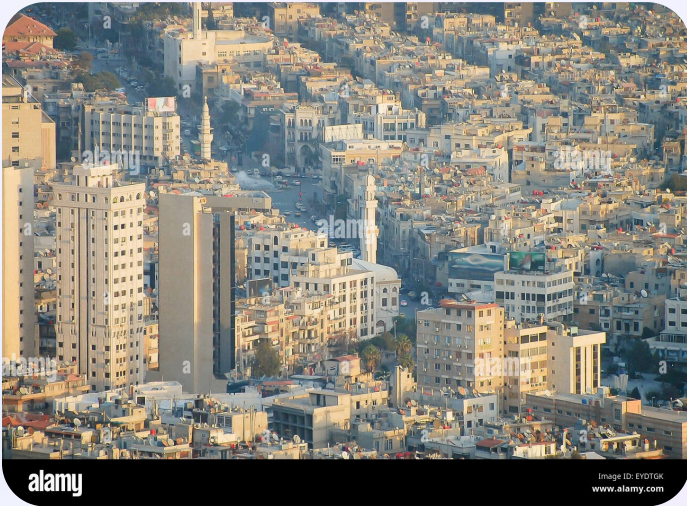
Codes Culturels Clés

- Honneur et fierté (Pashtunwali = code d'honneur)
- Structures familiales patriarcales
- Séparation stricte hommes/femmes
- Hospitalité sacrée
- Rapport au temps flexible (Inch'Allah)

Dans l'Accompagnement

- ✓ Respecter la pudeur (femme avec femme si possible)
- ✓ Valoriser le père/homme de la famille
- ✓ Prendre le temps des salutations
- ✓ Ne jamais forcer, ne pas brusquer
- ✗ Éviter contact physique entre hommes et femmes

Syrie



Contexte

- Guerre civile depuis 2011
- Société urbaine ÉDUQUÉE avant guerre
- Beaucoup de diplômés (médecins, ingénieurs)

Codes Culturels Clés

- Éducation et diplômes valorisés
- Famille élargie, solidarité clanique
- Hospitalité et générosité
- Fierté nationale (Syrie millénaire)
- Diversité religieuse (sunnites, alaouites, chrétiens)

Dans l'Accompagnement

- ✓ RECONNAÎTRE le déclassement social (frustration)
- ✓ Valoriser les compétences antérieures
- ✓ Comprendre la nostalgie du pays perdu
- ✓ Faciliter reconnaissance des diplômes
- ✗ Ne pas réduire les Syriens à la guerre

Afrique de l'Ouest (Mali, Guinée, Sénégal)



Contexte

- Migrations économiques principalement
- Sociétés COMMUNAUTAIRES et rurales
- PLURILINGUISME (2-4 langues par personne)

Codes Culturels Clés

- Communauté avant l'individu (COLLECTIVISME fort)
- Respect absolu des aînés
- ORALITÉ (tradition orale, méfiance de l'écrit)
- Solidarité obligatoire (partage)
- Rapport au temps TRÈS flexible (temps africain)

Dans l'Accompagnement

- ✓ PRENDRE LE TEMPS (ne jamais être pressé)
- ✓ Accepter présence d'un tiers (cousin, ami)
- ✓ Privilégier l'ORAL à l'écrit
- ✓ Comprendre pression financière familiale (envois d'argent)
- ✓ Méthode ORAL-MIROIR (bambara, malinké, soninké...)
- ✗ Ne pas juger polygamie, structures familiales

Érythrée



Contexte

- Dictature depuis 1993
- Service militaire obligatoire à durée INDÉTERMINÉE
- Population jeune fuyant le pays

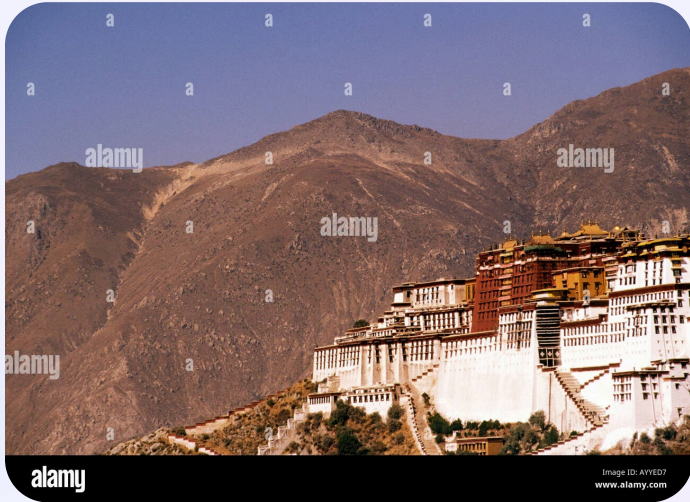
Codes Culturels Clés

- Trauma collectif du service militaire (torture, esclavage)
- Méfiance EXTRÊME (peur des espions)
- Système clanique (tigrinya, tigré, saho...)
- Silence et retenue (difficulté à se confier)

Dans l'Accompagnement

- ✓ Créer un cadre ULTRA-sécurisant
- ✓ Garantir confidentialité absolue
- ✓ Ne pas forcer la parole
- ✓ Comprendre que retour = impossible (persécution assurée)
- ✗ Ne pas utiliser interprète de même communauté

Tibet



Contexte

- Occupation chinoise depuis 1950
- Génocide culturel (70 ans)
- 150 000 Tibétains en exil
- Impossibilité TOTALE de retour

Codes Culturels Clés

- Bouddhisme = cœur de l'identité
- Compassion, non-violence, respect de toute vie
- Communication INDIRECTE, non-conflictuelle
- Silence = méditation (pas malaise)
- Végétarisme très fréquent

Dans l'Accompagnement

- ✓ Respecter la spiritualité (centrale)
- ✓ Proposer options végétariennes systématiquement
- ✓ Faciliter accès temples bouddhistes
- ✓ Ne JAMAIS toucher la tête (sacré)
- ✗ Ne pas minimiser trauma (70 ans d'exil sans espoir)

MES NOTES DU MODULE 1



Notes générales

Écrivez vos pensées et observations importantes ici.



Points clés à retenir

Ce qui m'a le plus marqué(e) :



Applications pratiques

Ce que je vais appliquer :

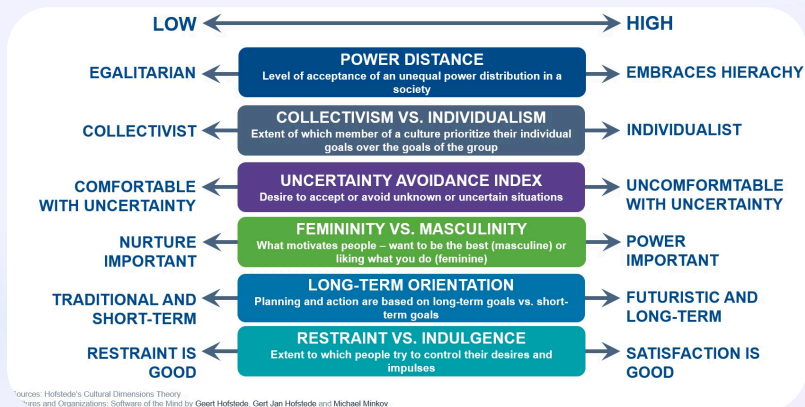


MODULE 2

Connaître les Codes Culturels et les Représentations

Les outils pour décoder les différences culturelles

Geert Hofstede - Les Dimensions Culturelles



Qui est Geert Hofstede ?

Psychologue néerlandais (1928-2020)

Étude majeure : 76 pays, IBM, années 1960-1970

Identification de 6 dimensions culturelles universelles

Les 3 dimensions les plus utiles

01

Distance hiérarchique

02

Individualisme vs Collectivisme

03

Contrôle de l'incertitude

Dimension 1 : Distance Hiérarchique

Question centrale : Quelle est la distance acceptée entre un supérieur et un subordonné ?

Forte Distance Hiérarchique

Pays : Afghanistan, Mali, Russie, Syrie, Maghreb, Asie

- Le chef est le chef, on ne discute pas
- Respect formel, vouvoiement systématique
- Attente de directives claires (pas d'initiatives)
- Difficulté à contredire une figure d'autorité
- Inégalité acceptée comme normale

Faible Distance Hiérarchique

Pays : Scandinavie, Pays-Bas, Australie

- Relations plus égalitaires
- Possibilité de contester le chef
- Autonomie encouragée
- Tutoiement possible

France : distance MOYENNE-FORTE

Pour Vous dans l'Accompagnement

Une personne afghane ou malienne peut avoir du MAL à :

- Contredire un médecin, un travailleur social
- Dire "non" ou "je ne suis pas d'accord"
- Poser des questions (signe d'insolence)
- Prendre des initiatives sans autorisation

❏ ⚠ Ça ne veut PAS dire qu'elle est d'accord !

Stratégie :

- Demander EXPLICITEMENT son avis
- Reformuler : "Qu'avez-VOUS compris ?"
- Rassurer : "Vous avez le droit de poser des questions"

Dimension 2 : Individualisme vs Collectivisme

Question centrale : L'individu prime-t-il sur le groupe, ou l'inverse ?

Cultures COLLECTIVISTES

Pays : Afrique, Asie, Moyen-Orient, Amérique Latine

- "NOUS" avant "Je"
- Décisions prises en famille/clan
- Solidarité OBLIGATOIRE (partage des ressources)
- Honte collective si un membre dévie
- Loyauté au groupe = valeur suprême

Cultures INDIVIDUALISTES

Pays : Europe du Nord, USA, France (moyenne)

- Autonomie valorisée
- Responsabilité INDIVIDUELLE
- "Réussir SA vie" = projet personnel
- Indépendance encouragée

Pour Vous dans l'Accompagnement

Dans une culture COLLECTIVISTE :

- Une femme afghane ne peut PAS décider seule → Le mari/père/frère décidera (ce n'est pas de la "soumission")
- Un jeune Malien envoie PRESQUE TOUT son salaire au pays → C'est un DEVOIR moral (refuser = honte, rejet)
- Présence d'un "tiers" aux RDV (cousin, ami) → Normal (on ne fait rien seul)

Stratégie :

- Comprendre que la personne n'est PAS "dépendante" mais solidaire
- Expliquer le cadre français (droits individuels)
- Ne PAS juger les structures familiales
- Trouver un ÉQUILIBRE

Dimension 3 : Contrôle de l'Incertitude

Question centrale : Comment réagit-on face à l'inconnu, à l'imprévu ?

Fort Contrôle de l'Incertitude

Pays : Grèce, Portugal, Japon, pays arabes, Russie

- Besoin de RÈGLES claires, de structure
- Angoisse face à l'ambiguïté
- Importance des rituels, des traditions
- Planification, anticipation

Faible Contrôle de l'Incertitude

Pays : Danemark, UK, Chine

- Tolérance à l'ambiguïté
- Flexibilité, adaptation
- "On verra bien"

Pour Vous dans l'Accompagnement

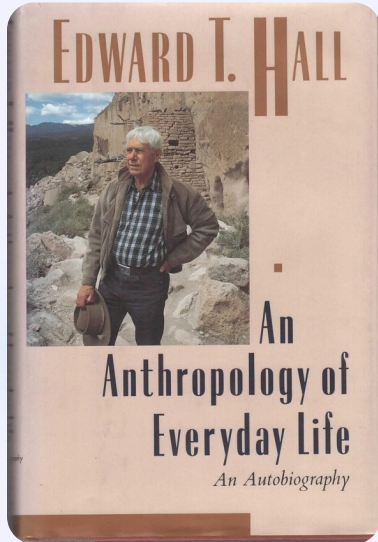
Les personnes migrantes vivent dans l'INCERTITUDE TOTALE :

Réponse OFPRA ? Hébergement stable ? Papiers ? Avenir ? Famille ?

Stratégie :

- Expliquer CLAIREMENT les étapes, même si vous ne savez pas tout
- Donner des DÉLAIS (même approximatifs)
- Rassurer sur ce qui est SÛR
- Expliquer les procédures (cadre rassurant)
- Être honnête si vous ne savez pas

Edward T. Hall - Communication et Temps



Qui est Edward T. Hall ?

Anthropologue américain (1914-2009)

Spécialiste de la communication interculturelle

Concepts majeurs : contexte culturel, proxémie, temps

2 concepts essentiels

01

Cultures à contexte fort vs contexte faible

02

Cultures monochroniques vs polychroniques

Contexte Fort vs Contexte Faible

Question centrale : Combien d'informations sont EXPLICITES dans la communication ?

Cultures à Contexte FAIBLE

Pays : Allemagne, Suisse, Scandinavie, USA

- Communication DIRECTE, EXPLICITE
- Ce qui est dit = ce qui est pensé
- Contrats écrits, clarté des règles
- "Oui" = oui, "Non" = non
- Peu de non-dits

Cultures à Contexte FORT


Pays : Japon, pays arabes, Afrique, Méditerranée, Asie

- Communication INDIRECTE, IMPLICITE
- Beaucoup de NON-DITS, de sous-entendus
- Importance du CONTEXTE, de la relation
- "Oui" peut vouloir dire "peut-être"
- Communication subtile, nuancée



France : contexte MOYEN-FORT

Exemple Concret

Face à "Avez-vous compris la procédure ?", un "Oui, oui" (avec hochement de tête) d'une personne de culture à contexte fort.

 **Décodage (contexte fort) :** Le "Oui" peut signifier "j'ai entendu", "je ne veux pas vous vexer", ou "j'essaierai de comprendre".

Stratégie :

-  Évitez "Avez-vous compris ?"
-  Demandez : "Pouvez-vous me reformuler avec vos mots ?"

Monochronique vs Polychronique

Question centrale : Comment gère-t-on le TEMPS ?

Cultures MONOCHRONIQUES

Pays : Allemagne, Suisse, Scandinavie, USA, France (moyenne)

- Temps LINÉAIRE, segmenté
- UNE chose à la fois
- PONCTUALITÉ sacrée (retard = impoli)
- Planning rigide
- "Time is money"

Cultures POLYCHRONIQUES

Pays : Afrique, Moyen-Orient, Amérique Latine, Méditerranée

- Temps FLUIDE, cyclique
- PLUSIEURS choses en même temps
- Flexibilité horaire
- Les RELATIONS priment sur l'horaire
- "On a le temps"

Exemple Concret

RDV à 10h avec une famille guinéenne → Ils arrivent à 10h45

☐ **Décodage (culture polychronique)** : Ce n'est PAS un manque de respect !

- Arriver "à l'heure" = arriver dans la TRANCHE HORAIRE
- Les imprévus sont acceptés comme NORMAUX
- La famille/relation = PRIORITÉ sur l'horaire

Stratégie :

1. EXPLIQUER : "En France, 10h = 10h pile. Si retard, on peut perdre le RDV"
2. RAPPELS : SMS la veille + appel le matin
3. PÉDAGOGIE : Expliquer conséquences du retard
4. Ne pas sanctionner immédiatement (comprendre culture)

Margalit Cohen-Emerique - Méthode des Incidents Critiques



Qui est Margalit Cohen-Emerique ?

Psychologue et formatrice française (1935-2023)

Spécialiste de l'interculturalité et de la médiation

Créatrice de la méthode des "incidents critiques"

Qu'est-ce qu'un "Incident Critique" ?

Une situation interculturelle qui a posé PROBLÈME, créé un MALAISE, un CONFLIT, une INCOMPRÉHENSION.

Exemples :

- Femme afghane refuse médecin homme
- Famille arrive systématiquement en retard aux RDV
- Homme malien demande de l'argent chaque semaine
- Mère refuse que sa fille aille à l'école

📌 Ce ne sont PAS des "problèmes de comportement" mais des MALENTENDUS CULTURELS !

MES NOTES DU MODULE 2



Notes générales

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Points clés à retenir

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Un incident critique à analyser

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

La Méthode en 3 Étapes



ÉTAPE 1 : DÉCENTRATION

Prendre conscience de ses PROPRES référents culturels

Questions à se poser :

- Qu'est-ce qui me choque/gêne dans cette situation ?
- Pourquoi est-ce que JE trouve ça anormal ?
- Quelles sont MES valeurs culturelles en jeu ?
- Quelle est MA norme ?

Exemple : "Je trouve ça anormal qu'elle refuse un médecin homme. Parce que pour MOI (culture française), le médecin est 'désexualisé' par sa fonction."



ÉTAPE 2 : DÉCOUVERTE

Comprendre les référents culturels de L'AUTRE

Questions à se poser :

- Pourquoi cette personne agit-elle ainsi ?
- Quelle est SA logique culturelle ?
- Quelles sont SES valeurs ?
- Qu'est-ce qui est normal dans SA culture ?

Exemple : "Dans la culture afghane, se dénuder devant un homme (même médecin) = HONTE immense. La pudeur prime sur tout."



ÉTAPE 3 : NÉGOCIATION

Trouver un COMPROMIS acceptable pour les DEUX parties

Questions à se poser :

- Comment respecter les deux cultures ?
- Quelle solution peut satisfaire tout le monde ?
- Qu'est-ce qui est NÉGOCIABLE ? NON-NÉGOCIABLE ?

Exemple : "Proposer une femme médecin. Si impossible : examen avec accompagnatrice femme + respect pudeur maximum."

Bilan Jour 1

Ce que nous avons vu aujourd'hui

- ☐ Les parcours migratoires et le triptyque du trauma
- ☐ Les spécificités culturelles de 7 pays/régions
- ☐ Les dimensions culturelles de Hofstede
- ☐ Le modèle d'Edward T. Hall (communication et temps)
- ☐ La méthode des incidents critiques de Cohen-Emerique

À demain pour le Module 3 - Communication Interculturelle !

Bienvenue Jour 2

Au programme aujourd'hui



MODULE 3 :
Communication
interculturelle adaptée



PRATIQUE : Jeux de rôle
et mises en situation



ÉVALUATION : QCM et
bilan de la formation

Prêts à pratiquer tout ce que nous avons appris ? C'est parti !

MODULE 3

Adapter sa Communication à un Public Pluriculturel

Les techniques concrètes pour communiquer efficacement

Utiliser un Français Simple

Ce qu'il faut ÉVITER

- ❌ Jargon administratif
- ❌ Acronymes (OFPRA, OFII, ADA, CADA, DAHO...)
- ❌ Conditionnel ("Il faudrait que vous puissiez...")
- ❌ Doubles négations ("Vous n'êtes pas sans savoir que...")
- ❌ Phrases trop longues et complexes

Ce qu'il faut FAIRE

- ✅ Phrases COURTES et SIMPLES (Sujet + Verbe + Complément)
- ✅ Vocabulaire CONCRET
- ✅ PRÉSENT de l'indicatif autant que possible
- ✅ EXPLICITER tous les acronymes
- ✅ Donner des EXEMPLES

Exemple de Reformulation

❏ ❌ **Phrase complexe** : "Afin de régulariser votre situation administrative, il conviendrait que vous vous rapprochiez de la préfecture dans les meilleurs délais."

✅ **Reformulation simple** : "Vous devez aller à la préfecture AVANT LE [date]. Vous allez demander un nouveau papier. Ce papier prouve que vous êtes en règle en France."

La Reformulation : Votre Meilleur Outil



Principe

Après chaque explication, demander à la personne de REFORMULER avec ses propres mots.

Ne PAS dire

✗ "Vous avez compris ?" → Réponse automatique : "Oui" (même si non compris)

Dire

✓ "Pouvez-vous me REDIRE avec VOS mots ce que je viens d'expliquer ?"

✓ "Qu'est-ce que vous allez faire MAINTENANT ?"

Avantages

- Vous vérifiez la compréhension RÉELLE
- La personne ancre mieux l'information
- Vous détectez les zones de flou

L'Importance du Langage Non-Verbal

80% de la communication est **NON-VERBALE** !

Ce qui RASSURE

- ✓ Sourire authentique (pas forcé)
- ✓ Posture OUVERTE (bras non croisés)
- ✓ Regard BIENVEILLANT (mais pas insistant)
- ✓ Ton de voix CALME et posé
- ✓ Gestuelle EXPLICITE (montrer, mimer)
- ✓ Hochements de tête (j'écoute, je comprends)

Ce qui INQUIÈTE

- ✗ Visage fermé, froncement de sourcils
- ✗ Bras croisés, corps en retrait
- ✗ Ton sec, pressé, impatient
- ✗ Regard fuyant ou trop insistant
- ✗ Soupirs d'agacement
- ✗ Gestes brusques

📌 Attention aux Différences Culturelles

Le regard DIRECT :

- = Respectueux en France
- = Impoli dans certaines cultures (Afghanistan, Érythrée, Afrique)

→ Éviter regard direct = signe de RESPECT

Travailler avec un Interprète Professionnel



À Éviter ABSOLUMENT

✗ Utiliser un **ENFANT** comme interprète

→ Traumatisant, parentification

✗ Utiliser **Google Traduction** pour infos **IMPORTANTES**

→ OK pour choses simples, PAS pour santé/juridique

✗ Utiliser un **PROCHE** de même communauté

→ Risque de délation, manque de neutralité

Pourquoi un Interprète Professionnel ?

- ✓ Garantir la compréhension **EXACTE**
- ✓ Éviter les malentendus graves (santé, droit)
- ✓ Respecter la personne dans sa langue

Les 10 Règles d'Or du Travail avec un Interprète

1

Briefer l'interprète AVANT

Expliquer le contexte et l'objectif

2

Installer le TRIANGLE de communication

Vous ← → Bénéficiaire ← → Interprète

3

Regarder et parler À LA PERSONNE, pas à l'interprète

"Avez-vous mal ?" (pas "Demandez-lui si...")

4

Parler à la 1ÈRE personne

"Je" → "Je" (pas "Elle dit qu'elle...")

5

Faire des phrases COURTES

Max 2 lignes à la fois

6

Parler LENTEMENT et distinctement

Ne pas CRIER, ne pas articuler exagérément

7

Éviter le JARGON et les MÉTAPHORES

Elles ne se traduisent pas !

8

Laisser du temps pour les SILENCES

La traduction prend du temps

9

Vérifier la compréhension

Demander une reformulation

10

Débriefer avec l'interprète APRÈS

Recueillir ses observations

La Méthode ORAL-MIROIR (MYYA FORMATION)

Le Principe Exclusif MYYA

Au lieu de considérer la langue maternelle comme un OBSTACLE, la méthode ORAL-MIROIR la considère comme une **RESSOURCE** !

On fait le PARALLÈLE entre structures de la langue d'origine et du français pour faciliter l'apprentissage.

Exemple 1 : BAMBARA (Mali) → FRANÇAIS

Bambara : "N'be taga sugu la"

Mot à mot : "Je-suis allant marché dans"

Français : "Je vais au marché"

→ Quand une personne malienne dit "Je suis allant au marché", ce n'est pas une "faute", c'est sa langue qui transparaît !

Exemple 2 : ARABE (Syrie, Maghreb) → FRANÇAIS

Arabe : Pas de verbe ÊTRE au présent

(ana tabib) "أنا طبيب"

Mot à mot : "Moi médecin"

Français : "Je SUIS médecin"

→ Quand quelqu'un dit "Moi médecin", c'est normal en arabe !

Exemple 3 : TIGRINYA (Érythrée) → FRANÇAIS

Tigrinya : ordre Sujet-Objet-Verbe

Mot à mot : "Je nourriture mange"

Français : "Je mange de la nourriture"

Pour Vous : Valoriser le Plurilinguisme

Quand vous entendez une "erreur" en français :

01

NE PAS juger ("Il ne fait aucun effort")

02

COMPRENDRE la logique de sa langue maternelle


03

REFORMULER doucement : "On dit : ..."

04

VALORISER le plurilinguisme

Message clé (Daly GARY) : "Parler 2, 3, 4 langues, c'est une RICHESSE immense ! L'analphabétisme n'est PAS de la bêtise. L'intelligence ORALE, la mémoire, la débrouillardise... c'est PUISSANT. VALORISEZ ça !"

 **Accès aux ressources :** La méthode ORAL-MIROIR est appliquée à plus de 100 LANGUES disponibles sur la plateforme ACTIVITIES (accès 12 mois).

Construire la Confiance : Le "Contrat de Départ"

Lors du 1er RDV, Clarifier les Attentes

01

Qui vous êtes et votre rôle

"Je m'appelle [Prénom]. Je suis [fonction] chez COALLIA. Mon rôle est de vous aider à [...]."

02

Ce que vous POUVEZ faire

"Je PEUX : vous accompagner à la préfecture, remplir les papiers avec vous, vous expliquer vos droits, chercher une formation."

03

Ce que vous NE POUVEZ PAS faire

"Je NE PEUX PAS : vous donner de l'argent, vous héberger chez moi, garantir que vous aurez vos papiers, résoudre tous vos problèmes."

04

Les règles et limites

"Les RDV sont à l'heure fixée. Si vous ne pouvez pas venir, PRÉVENEZ-MOI. Je ne peux pas vous appeler tous les jours. Les informations restent confidentielles, sauf si [danger]."

05

Rassurer

"Vous ne risquez RIEN en me parlant. Je ne suis PAS la police. Je ne vais pas vous dénoncer. Mon travail, c'est de vous AIDER."

Gérer les Situations de Non-Compréhension

Situation 1 : "Oui oui" mais rien compris

Signaux d'alerte : Hochements trop rapides, pas de questions, regard fuyant

Stratégies :

- Reformuler AUTREMENT
- Utiliser supports VISUELS (dessins, pictogrammes)
- MIMER, MONTRER
- Demander : "Qu'avez-vous compris ?" (≠ "Avez-vous compris ?")

Situation 2 : Ne pose JAMAIS de questions

Pourquoi ? Culture hiérarchique, honte, peur de déranger

Stratégies :

- Anticiper : "Souvent, les gens me demandent..."
- Dédramatiser : "C'est NORMAL de ne pas tout comprendre !"
- Proposer : "Vous pouvez m'envoyer un SMS si question"

Situation 3 : Demande TRÈS INDIRECTE

Exemple : "Mon fils est fatigué..." = "Il a besoin d'un psy"

Stratégies :

- Écouter TOUT, ne pas interrompre
- Reformuler : "Si je comprends bien..."
- Proposer SANS imposer

Poser des Limites sans Casser la Relation

La Formule Magique

EMPATHIE + LIMITE CLAIRE +
SOLUTION ALTERNATIVE

Exemple 1 : Demandes d'argent répétées

✗ "Non, je ne peux pas ! Arrêtez de me demander !"

✓ "Je comprends que c'est difficile. [EMPATHIE] Mais je ne peux pas donner d'argent, ce n'est pas mon rôle. [LIMITE] Par contre, je peux vous orienter vers le Secours Catholique. [ALTERNATIVE]"

Exemple 2 : Appels/SMS tous les jours

✗ "Arrêtez de m'appeler tout le temps !"

✓ "Je vois que vous avez beaucoup de questions, c'est normal. [EMPATHIE] Mais je ne peux pas répondre tous les jours, j'ai beaucoup de personnes à suivre. [LIMITE] On va se voir tous les MARDIS à 10h. Notez vos questions et on en parlera. [ALTERNATIVE]"

Mes Notes du Module 3

Organisez vos pensées et les points clés du module.



Notes Générales

.....

.....

.....



Questions & Réflexions

.....

.....

.....



Points Clés à Retenir

📌 Ma phrase de reformulation préférée :

.....

.....



Applications Pratiques

💡 La technique que je vais utiliser DÈS LUNDI :

.....

.....

Place aux Jeux de Rôle

6 Situations Concrètes à Pratiquer

Vous allez maintenant mettre en pratique tout ce que nous avons appris à travers des jeux de rôle.

Les situations :

1. Refus de scolariser une fillette
2. Demande de changement de médecin
3. Conflit entre résidents de cultures différentes
1. Femme victime de violences conjugales
2. RDV préfecture raté pour la 3ème fois
3. Demandes d'argent répétées

Objectif : Appliquer les méthodes (Cohen-Emerique, communication adaptée, limites bienveillantes)

EXERCICE : REFORMULATION EN FRANÇAIS SIMPLE

Reformulez ces phrases administratives :

1

"Les bénéficiaires de la protection subsidiaire ont vocation à bénéficier d'un accompagnement renforcé."



.....

.....

2

"Veuillez prendre connaissance des modalités de recours gracieux."



.....

.....

3

"L'attribution de l'ADA (allocation pour demandeur d'asile) est subordonnée à l'absence de ressources suffisantes."



.....

.....

4

"Votre récépissé sera renouvelé sous réserve que vous vous présentiez personnellement muni des pièces justificatives requises."



.....

5

"Il est impératif que vous preniez rendez-vous afin de régulariser votre carnet de santé."



.....

EXERCICE : ANALYSE D'INCIDENTS CRITIQUES

Cette carte vous invite à analyser des situations délicates en utilisant la méthode Cohen-Emerique.

SITUATION 1 : Refus de consultation gynécologique

Une femme afghane enceinte refuse le médecin homme. L'éducatrice dit : "Mais c'est un médecin, pas un homme !"

01

DÉCENTRATION

Ce qui ME choque :

.....

...

Mes valeurs :

.....

...

02

DÉCOUVERTE

SA logique :

.....

...

Ses valeurs :

.....

...

03

NÉGOCIATION

Compromis :

.....

...

SITUATION 2 : Rendez-vous manqué

Famille syrienne arrive à 9h40 pour RDV 9h avec 3 enfants. Le guichet refuse : "Vous êtes en retard !" La mère pleure.

01

DÉCENTRATION

Ce qui ME choque :

.....

Mes valeurs :

.....

02

DÉCOUVERTE

SA logique :

.....

Ses valeurs :

.....

03

NÉGOCIATION

Compromis :

.....

SITUATION 3 : Présence du "cousin"

Jeune femme guinéenne vient pour entretien confidentiel (violences conjugales) avec un homme ("cousin"). L'AS demande qu'il sorte, elle refuse de rester seule.

01

DÉCENTRATION

Ce qui ME choque :

.....

Mes valeurs :

.....

02

DÉCOUVERTE

SA logique :

.....

Ses valeurs :

.....

03

NÉGOCIATION

Compromis :

.....

GRILLE D'AUTO-ÉVALUATION DE MA POSTURE - PARTIE 1

Notez-vous : 0 = jamais | 1 = rarement | 2 = parfois | 3 = souvent | 4 = toujours

	0	1	2	3	4
COMMUNICATION					
J'utilise un langage simple	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je reformule pour vérifier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'adapte mon débit de parole	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'ai un langage non-verbal bienveillant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONNAISSANCE CULTURELLE					
Je connais les codes des populations accompagnées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je me renseigne sur les pays d'origine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je comprends les différences de rapport au temps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais identifier un malentendu culturel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GRILLE D'AUTO-ÉVALUATION DE MA POSTURE - PARTIE 2

Notez-vous : 0 = jamais | 1 = rarement | 2 = parfois | 3 = souvent | 4 = toujours

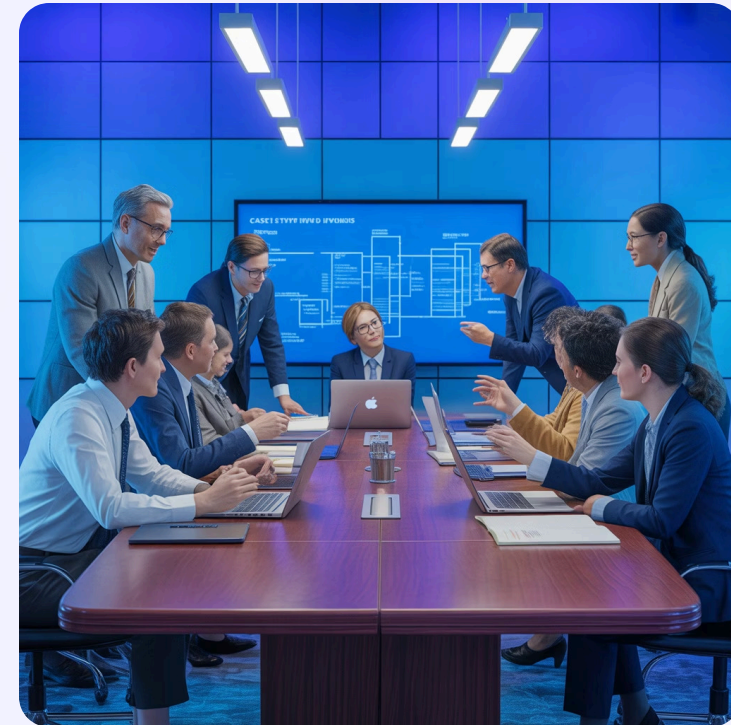
	0	1	2	3	4
POSTURE PROFESSIONNELLE					
Je reste bienveillant même en difficulté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je pose des limites claires et respectueuses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais demander de l'aide quand nécessaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GESTION DES CONFLITS					
Je gère les malentendus avec calme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'utilise la méthode des incidents critiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je trouve des solutions alternatives	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Évaluation des Acquis



QCM - 20 Questions

Temps de vérifier vos apprentissages sur les 3 modules



Cas Pratique en Groupe

Analyse collective d'une situation interculturelle complexe

C'est parti !

Les Messages Clés à Retenir

“
♥ "Nous sommes tous étrangers quelque part"
”

“
♥ Chaque personne est **UNIQUE**
Les grilles culturelles sont des outils, pas des vérités absolues
”

“
♥ Le malentendu est **NORMAL**
Pas de culpabilité, juste de la curiosité
”

“
♥ La langue maternelle est une **RESSOURCE**
(méthode ORAL-MIROIR)
”

“
♥ La posture prime sur la technique
Bienveillance, patience, humilité
”

“
♥ Prenez soin de **VOUS**
Vous ne pouvez pas tout résoudre. Posez des limites. Demandez de l'aide.
”

GLOSSAIRE INTERCULTUREL

Acculturation : Processus d'adaptation à une nouvelle culture

Allophone : Personne dont la langue maternelle n'est pas le français

Analphabétisme : Fait de n'avoir jamais appris à lire ni écrire

Choc culturel : Sentiment de désorientation face à une culture différente

Collectivisme : Système où le groupe prime sur l'individu

Contexte culturel (fort/faible) : Degré d'implicite dans la communication

Décentration : Capacité à prendre du recul sur ses référents culturels

Distance hiérarchique : Degré d'acceptation de l'inégalité de pouvoir

Ethnocentrisme : Juger les autres cultures à l'aune de la sienne

Illettrisme : Fait d'avoir perdu les compétences de lecture/écriture

Incident critique : Situation de malentendu interculturel

Individualisme : Système où l'individu prime sur le groupe

Médiation interculturelle : Faire le lien entre deux cultures

MGF : Mutilations Génitales Féminines (excision)

Monochronique : Culture où le temps est linéaire et segmenté

OFPRA : Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides

Polychronique : Culture où le temps est fluide et flexible

Proxémie : Gestion de l'espace et des distances interpersonnelles

Résilience : Capacité à se reconstruire après un trauma

Somatisation : Expression corporelle d'une souffrance psychologique

SSPT : Syndrome de Stress Post-Traumatique

Stéréotype : Image figée et réductrice d'un groupe

Trauma migratoire : Traumatismes liés au parcours de migration

BIBLIOGRAPHIE ET RESSOURCES UTILES

OUVRAGES DE RÉFÉRENCE

Geert HOFSTEDE

- "Cultures and Organizations: Software of the Mind" (1991)

Edward T. HALL

- "La Dimension cachée" (1966)
- "Au-delà de la culture" (1976)

Margalit COHEN-EMERIQUE

- "Pour une approche interculturelle en travail social" (2011)

Martine ABDALLAH-PRETCEILLE

- "L'éducation interculturelle" (2013)

Carmel CAMILLERI

- "Stratégies identitaires" (1990)

CONTACTS UTILES



MYYA FORMATION

Daly GARY - Fondatrice et Formatrice

 info@myyaformation.com

 09 88 28 85 68 / 07 64 29 95 65

 www.myyaformation.com



ASSOCIATIONS

Secours Catholique : 01 45 49 73 00

Croix-Rouge : 01 44 43 11 00

Restos du Cœur : 08 10 00 04 33



INTERPRÉTARIAT

ISM Interprétariat : www.ism-interpretariat.com

Inter-Service Migrants : www.ism-france.org



NUMÉROS D'URGENCE

115 : SAMU Social (hébergement)

3919 : Violences Femmes Info

119 : Enfance en danger

17 : Police secours

15 : SAMU

Plateforme ACTIVITIES - Votre Accès 12 Mois



Comment y accéder ?

Identifiants envoyés par email sous 72 h après la formation (jours ouvrables)

www.myyaformation.com/activities

Durée d'accès : 12 mois (du 7 novembre 2025 au 7 novembre 2026)

Contenu de la Plateforme

- ✓ 5 Fiches pays détaillées (Afghanistan, Syrie, Afrique Ouest, Tibet, Russie/Caucase)
- ✓ Outils linguistiques - Méthode ORAL-MIROIR
- ✓ Cas pratiques commentés
- ✓ Ressources téléchargeables (pictogrammes, grilles d'analyse)
- ✓ PDF, QUIZ

MON PLAN D'ACTION PERSONNEL



LES 3 CHOSES QUE JE VAIS FAIRE DÈS LUNDI :

- 1. _____
- 2. _____
- 3. _____

Mes objectifs à 1 mois

Objectif 1

Objectif 2

Ce que je veux améliorer en priorité

Outils ou Compétences

Je vais utiliser/améliorer :

- ☐ Grille d'analyse Cohen-Emerique
- ☐ Méthode ORAL-MIROIR
- ☐ Techniques de reformulation
- ☐ Règles du travail avec interprète
- ☐ Fiches pays (plateforme ACTIVITIES)
- ☐ Autre : _____

Situation Concrète

Situation sur laquelle je vais travailler :

Ce que je vais faire différemment :

Besoins Complémentaires

Pour aller plus loin, j'ai besoin de :

- ☐ Approfondir un pays : _____
- ☐ Formation complémentaire : _____
- ☐ Accompagnement individuel
- ☐ Autre : _____

Suivi Post-Formation



Dans 1 Mois : Coaching de Suivi Collectif

Vous bénéficiez d'un COACHING COLLECTIF (1h en visio) 1 mois après la formation.

- 📅 Date : À définir ensemble (décembre 2025)
- ⌚ Durée : 1 heure
- 💻 Format : Visioconférence

Objectifs du Coaching :

- Point sur la mise en œuvre
- Partage d'expériences
- Résolution des difficultés
- Consolidation des apprentissages



Dans 1 Mois : Évaluation à Froid

Vous recevrez par email 1 mois après un questionnaire d'évaluation à froid.

Objectifs de l'Évaluation :

- Mesurer l'impact réel sur vos pratiques
- Identifier ce qui a été utile
- Améliorer nos formations futures
- Vous accompagner si besoin

Préparez votre coaching

Situations à partager :

1. _____
2. _____

Merci pour Votre Engagement

"Vous faites un métier DIFFICILE, ESSENTIEL, et souvent INVISIBLE. Vous êtes en première ligne de l'HUMANITÉ.

Les personnes que vous accompagnez ont traversé l'enfer pour arriver jusqu'ici. Elles méritent le meilleur accueil possible.

Et vous, vous méritez d'être SOUTENUS, FORMÉS, VALORISÉS.

Ne l'oubliez jamais : votre travail COMPTE. Chaque sourire, chaque mot bienveillant, chaque aide apportée... ça change des vies.


Merci pour ce que vous faites. Prenez soin de vous. Prenez soin d'eux.

Et si vous avez besoin de moi, je suis là."

- Daly GARY

MYYA FORMATION

"Comprenez le monde qui vous entoure"

 d.gary@myyaformation.com

 09 88 28 85 68 / 07 64 29 95 65

 www.myyaformation.com