

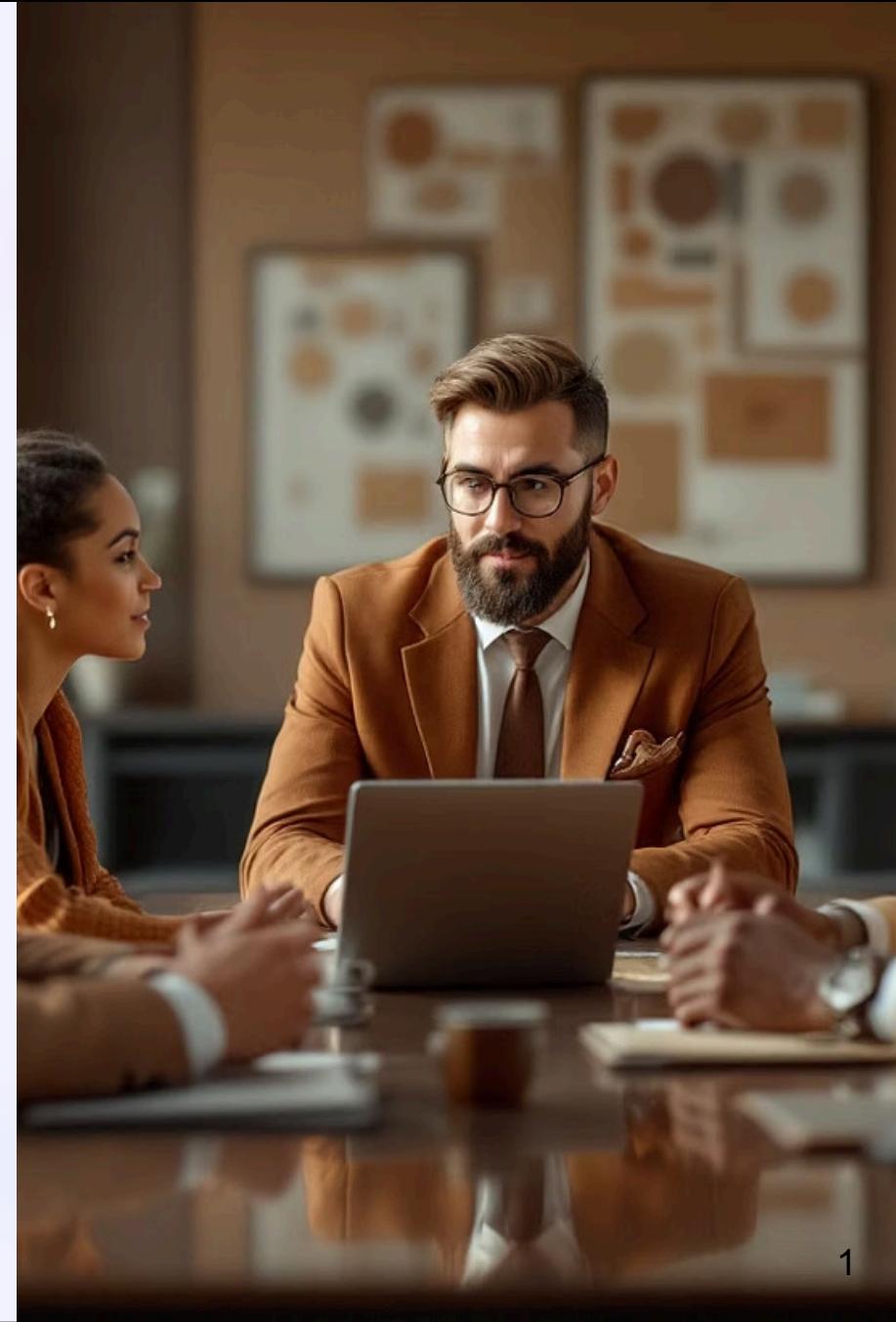
# MANAGEMENT INTERCULTUREL

## 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, hyper-vigilance, 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

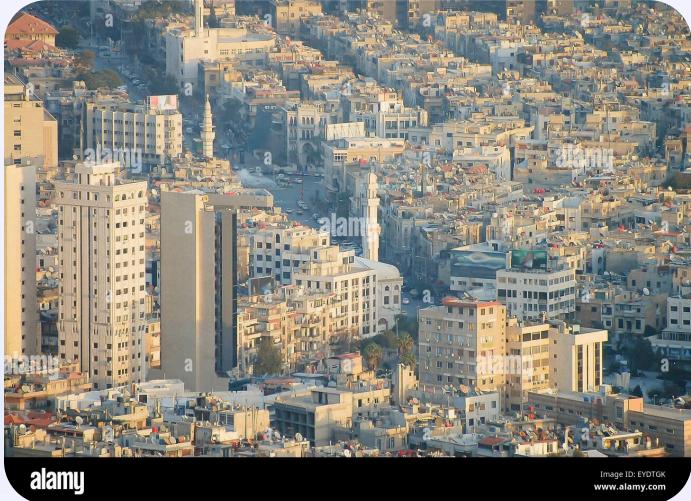
## Codes Culturels Clés

- 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

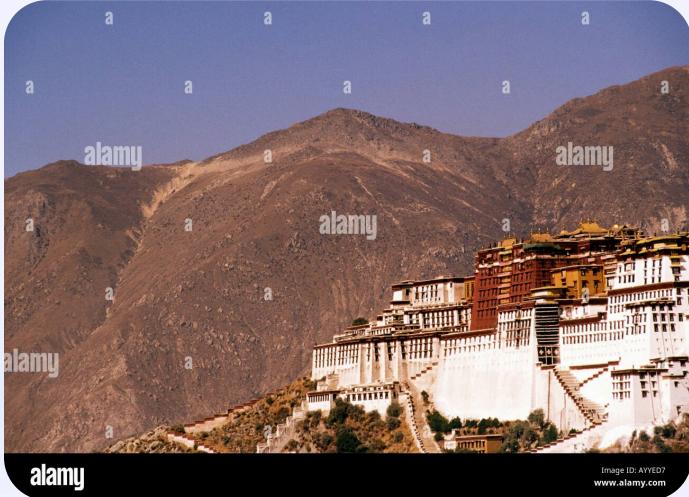
## Codes Culturels Clés

- 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

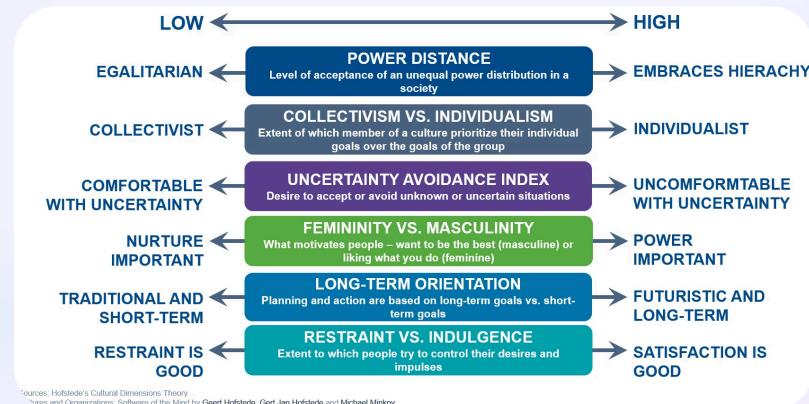
Ce que je vais appliquer :

MODULE 2

# Connaître les Codes Culturels et les Représentations

Les outils pour décoder les différences culturelles

# Geert Hofstede - Les Dimensions Culturelles



## Les 3 dimensions les plus utiles

01

Distance hiérarchique

02

Individualisme vs Collectivisme

03

Contrôle de l'incertitude

## Qui est Geert Hofstede ?

Psychologue néerlandais (1928-2020)

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

Identification de 6 dimensions culturelles universelles

# 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

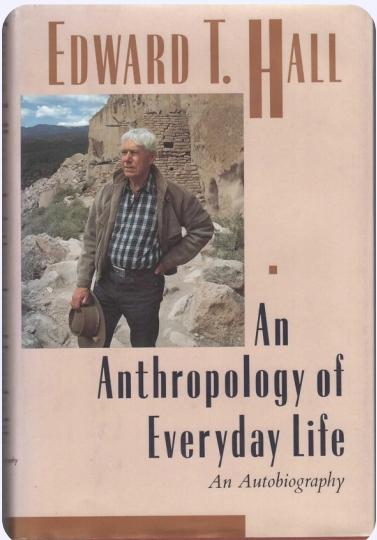
Les personnes migrantes vivent dans l'INCERTITUDE TOTALE :

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 prennent sur l'horaire
- "On a le temps"

## Exemple Concret

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

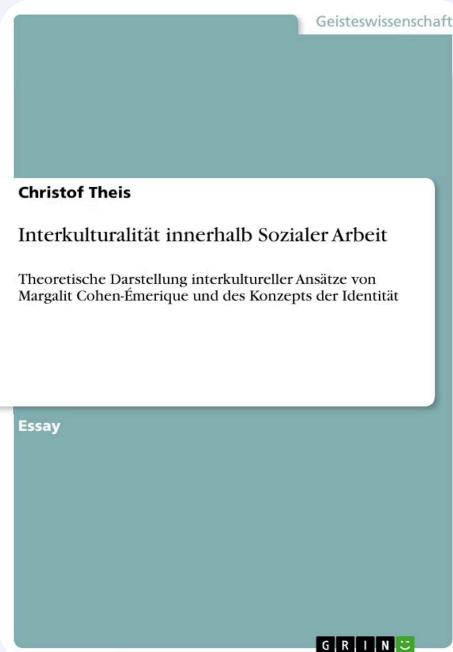
**Décodage (culture polychronique) :** Ce n'est PAS un manque de respect !

- 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



## 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 !

## 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"

# 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 NÉGOUCIABLE ? NON-NÉGOUCIABLE ?

*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 !

# 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)
- Hoclements 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) أَنَا طَبِيبٌ "

**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 :** Hocements trop rapides, pas de questions, regard fuyant

### Stratégies :

- Reformuler AUTREMENT
- Utiliser supports VISUELS (dessins, pictogrammes)
- MIMER, MONTRER
- Demander : "Qu'avez-vous compris ?" ( $\neq$  "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]"

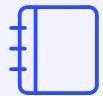
### Exemple 2 : Appels/SMS tous les jours

✗ "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.



Ce qui ME choque :

.....

.....



SA logique :

.....



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.



Ce qui ME choque :

.....

.....



SA logique :

.....



Compromis :

.....

.....

.....

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

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

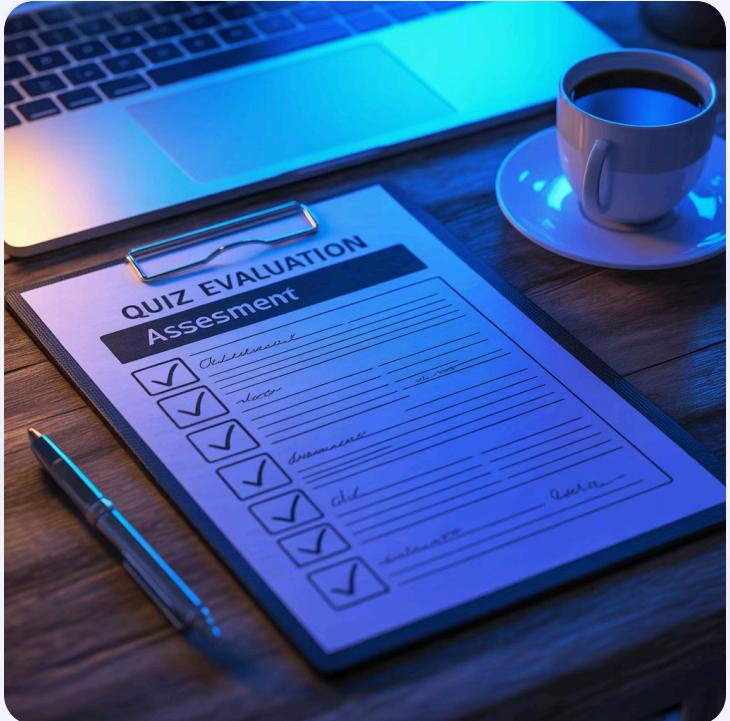
	0	1	2	3	4
<b>COMMUNICATION</b>					
J'utilise un langage simple	<input type="checkbox"/>				
Je reformule pour vérifier	<input type="checkbox"/>				
J'adapte mon débit de parole	<input type="checkbox"/>				
J'ai un langage non-verbal bienveillant	<input type="checkbox"/>				
<b>CONNAISSANCE CULTURELLE</b>					
Je connais les codes des populations accompagnées	<input type="checkbox"/>				
Je me renseigne sur les pays d'origine	<input type="checkbox"/>				
Je comprends les différences de rapport au temps	<input type="checkbox"/>				
Je sais identifier un malentendu culturel	<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
<b>POSTURE PROFESSIONNELLE</b>					
Je reste bienveillant même en difficulté	<input type="checkbox"/>				
Je pose des limites claires et respectueuses	<input type="checkbox"/>				
Je sais demander de l'aide quand nécessaire	<input type="checkbox"/>				
<b>GESTION DES CONFLITS</b>					
Je gère les malentendus avec calme	<input type="checkbox"/>				
J'utilise la méthode des incidents critiques	<input type="checkbox"/>				
Je trouve des solutions alternatives	<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

You 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

E [info@myyaformation.com](mailto:info@myyaformation.com)

T 09 88 28 85 68 / 07 64 29 95 65

W [www.myyaformation.com](http://www.myyaformation.com)



## NUMÉROS D'URGENCE

115 : SAMU Social (hébergement)

3919 : Violences Femmes Info

119 : Enfance en danger

17 : Police secours

15 : SAMU



## ASSOCIATIONS

Secours Catholique : 01 45 49 73 00

Croix-Rouge : 01 44 43 11 00

Restos du Cœur : 08 10 00 04 33

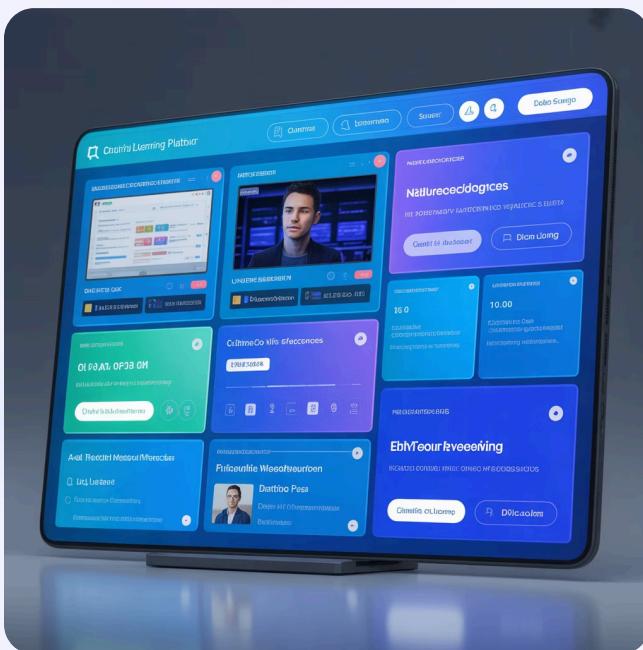


## INTERPRÉTARIAT

ISM Interprétariat : [www.ism-interpretariat.com](http://www.ism-interpretariat.com)

Inter-Service Migrants : [www.ism-france.org](http://www.ism-france.org)

# Plateforme ACTIVITIES - Votre Accès 12 Mois



Comment y accéder ?

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

[www.myayaformation.com/activities](http://www.myayaformation.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



## Dans 1 Mois : Évaluation à Froid

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

### Objectifs du Coaching :

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

### 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 :

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

# 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 accombez 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](mailto:d.gary@myyaformation.com)

 09 88 28 85 68 / 07 64 29 95 65

 [www.myyaformation.com](http://www.myyaformation.com)