

ACCUEILLIR UN PUBLIC INTERCULTUREL

Ce que vous vivez

À l'accueil, la diversité des usagers est une réalité quotidienne. Langue, codes sociaux, postures, compréhension des démarches administratives : autant de différences qui peuvent générer des incompréhensions ou des tensions. Il ne s'agit pas de tout accepter ni de se braquer, mais d'apprendre à faire la part des choses, à garder un cadre clair tout en s'ajustant à la personne. Cette formation vous aide à accueillir avec professionnalisme et justesse dans des situations où les repères culturels varient.

Pour qui

Agents d'accueil (physique ou téléphonique) dans les services publics confrontés à une diversité de profils d'usagers (différences de langue, d'origine, de milieu, de compréhension, de comportement...)

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

1 390 € HT

Objectifs de la formation

- Comprendre l'impact des différences culturelles sur la relation d'accueil
- Identifier vos propres repères et gérer les malentendus culturels
- Communiquer avec clarté, bienveillance et neutralité
- Poser un cadre professionnel respectueux dans des situations sensibles
- Garder votre calme et votre éthique de service face aux tensions
- Ajuster votre communication dans une logique bienveillante

Méthodes pédagogiques

- Apports illustrés sur les différences culturelles et les biais inconscients
- Études de cas et jeux de rôles issus du terrain
- Décodage de postures, regards, attitudes interculturelles
- Entraînements à l'écoute, à l'affirmation et au recentrage

Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Retour croisé sur les pratiques professionnelles
- Plan d'actions individuel

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

SAS au capital de 7 500€

SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034

Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378

www.excellensformation.com

Contenu de la formation

Comprendre l'impact des différences culturelles à l'accueil

- Notions de culture, normes, codes, habitudes
- Différences entre universel, culturel et personnel
- Erreurs d'interprétation fréquentes dans la relation à l'autre

Identifier ses propres repères et stéréotypes

- Nos automatismes de jugement
- Influence des valeurs sur la posture d'accueil
- Exercices de décentration : sortir de son propre cadre pour mieux comprendre l'autre

Observer et décrypter les comportements interculturels

- Posture, regard, silence, contact physique, distance
- Rapport au temps, à l'autorité, au genre
- Malentendus courants dans les services publics

Adapter sa communication dans la relation interculturelle

- Ajuster son vocabulaire, ses gestes, son ton
- Vérifier la compréhension sans infantiliser
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation neutre

Gérer les tensions ou refus liés à des différences culturelles

- Refus de consigne administrative, refus de s'adresser à un agent
- Incompréhension complète des démarches

Outils relationnels pour accueillir sans se laisser déborder

- Répondre avec assertivité et professionnalisme
- Attitudes de Porter : soutien, enquête, compréhension
- Outil DESC : affirmer sans agresser
- Analyse transactionnelle simplifiée : rester dans une posture adulte

Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice expérimentée dans l'accompagnement des agents d'accueil en contexte public, spécialiste des questions interculturelles, de la communication en situation sensible et de la régulation émotionnelle.

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

Organisme certifié Qualiopi
sous le n°2020/89914.1
pour les actions de formation.

SAS au capital de 7 500€
SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034
Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378
www.excellensformation.com