

## CONTEXTE

Les professionnels sont régulièrement en relation avec des personnes de cultures diverses. Dans ce type de situation, le rapport à la différence amène à des représentations mutuelles.

Pour que la rencontre soit désignée comme interculturelle, il est nécessaire, d'une part de prendre conscience des processus à l'œuvre et des obstacles qu'ils représentent et d'autre part de mettre en application des compétences de communication interculturelle.

La formation que nous proposons traite à la fois de la connaissance des publics, de la relation à l'autre différent et des compétences interculturelles de communication à développer pour un meilleur accueil.

## DUREE ET DATES

Module de 3 jours et d'une durée de 18 heures.  
Dates : les 29.30 septembre et 1er octobre 2014.

## LIEU

La formation aura lieu à :  
**Espace des diversités et de la laïcité**  
38 rue d'Aubuisson  
31000 TOULOUSE

Accès  
Métro ligne A et B arrêt Jean Jaurès  
Métro ligne B arrêt François Verdier

## COUT

**Coût de la formation : 300 euros TTC.**  
Les frais d'hébergement et de repas restent à la charge du stagiaire.

Formation éligible au DIF.  
N° de déclaration comme organisme de formation :  
73 31 01723 31

## MODALITES

Après inscription, COFRIMI établira une convention de formation avec l'employeur. La personne inscrite recevra le programme détaillé de la formation et les renseignements pratiques.

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTION

**COFRIMI**  
Viviane BIDOU-HOUBAINE ou Samira GARIOUB

108 route d'Espagne 31100 TOULOUSE  
Tél : 05 34 60 12 71  
Mail : [contact@cofrimi.com](mailto:contact@cofrimi.com)



## Formation

**"Accueil du public  
et démarche  
interculturelle"**

Toulouse,  
du 29 septembre au  
1er octobre 2014



## OBJECTIFS

- Mieux appréhender la relation et la démarche interculturelle dans les pratiques d'accueil.
- Développer des aptitudes relationnelles face à l'altérité pour une meilleure compréhension de la demande et un accueil de qualité.

## DESTINATAIRES

Tout professionnel en contact avec le public.  
Personnel des services publics et privés chargé de l'intégration : services des préfectures, service action sociale, ASE et PMI des départements, pôle cohésion sociale des DRJSCS, OFII, service accueil des enfants nouvellement arrivés en France de l'Education Nationale, Hôpitaux, Pôle emploi, Missions locales, services de la sécurité sociale (CPAM, CAF), .. CHRS, MECS, autres établissements spécialisés, associations.

Le nombre de participants sera limité à 15.

## CONTENU

### 1er journée

#### La communication interculturelle

- Définition et caractéristiques
- Les enjeux existants dans une situation de communication interculturelle
- Travail sur les difficultés rencontrées en lien avec les pratiques professionnelles des participants.

#### Repérage des mécanismes faisant obstacles à la communication :

- représentations sociales : catégorisation, préjugé, stéréotype,
- exotisme,
- ethnocentrisme,
- absence de prise en compte de la différence.

### 2ème journée

#### Attitudes nécessaires dans la relation pour arriver à une communication :

- Etre dans une relation égalitaire, reconnaître les codes de référence et la logique d'autrui,
- Connaître ses propres ancrages culturels et être conscient de sa logique,
- Se décentrer pour pouvoir pénétrer dans le système de référence de l'autre sans comparer avec son propre système,
- Etre en empathie, ouvert à l'autre, autant d'aptitudes relationnelles pour être à l'écoute de la personne, la reconnaître avec ses différences, son vécu, ses ressentis.
- Créer un espace de dialogue et de négociation permettant un projet commun.

### 3ème journée

#### Les compétences de communication favorisant la compréhension, la prise en compte de la singularité de chaque personne et de sa demande :

- Ecoute active,
- Reformulation,
- Questionnement,
- Décentration par rapport à son propre cadre de référence,
- Gestion de ses émotions,
- La communication non verbale.

Bilan, évaluation.

#### Intervenante

**Samira GARIOUB**, psychologue interculturelle,  
COFRIMI

## BULLETIN D'INSCRIPTION

### Formation

«Accueil du public et démarche interculturelle»  
Toulouse, du 29 septembre au 1er octobre 2014

Nom :

Prénom :

Fonction assurée :

Tél :

Mail :

Employeur :

Adresse :

Tél :

Mail :

Confirme la prise en charge de la formation.

Coût : 300 €

Signature & cachet de l'employeur

---

Bulletin à retourner avant le 19/09/2014 à :  
**COFRIMI**

**108 route d'Espagne**  
**31100 Toulouse**

Tél : 05 34 60 12 71

Fax : 05 34 60 16 91

Mail : [contact@cofrimi.com](mailto:contact@cofrimi.com)