

# Formation

## Relations professionnelles et diversité des publics : pour une approche interculturelle critique

A la croisée des approches interculturelles, cette formation professionnelle de trois jours propose de mettre au travail les professionnels sur la relation avec les publics (usagers, élèves, patients, bénéficiaires...) qu'ils accompagnent.

### **Dates** : Trois possibilités de suivre la formation :

- Dans votre structure : aux dates qui vous conviennent
- A Chambéry du 25 au 27 septembre
- A Lyon du 9 au 11 octobre

**Durée** 21h réparties sur trois jours

**Formatrices** Charlotte Dementhon et/ou Claire Ichou



formation@entre-autres.org  
11 Bd Verdun 01300 Belley  
07 82 46 2007- 06 74 41 60 69

Numéro de SIRET  
810 104 364 00015  
N° de déclaration d'activité de formations  
84010174501

## Relations professionnelles et diversité des publics

### Pourquoi cette formation ?

*En tant que conseillère à Pôle Emploi, j'accompagne une femme voilée vers le retour à l'emploi. Bien que compétente et expérimentée, elle n'arrive pas à trouver de travail. J'aimerais l'accompagner mais je me sens désarmée. (entendu en formation).*

*Je coordonne un projet de soutien scolaire dans une MJC. Un des bénévoles parle beaucoup du Sénégal à un enfant dont c'est le pays d'origine mais qui n'y a jamais mis les pieds. J'aimerais travailler avec les bénévoles sur les questions d'identités (entendu en formation).*

*Un jeune au Centre Social m'explique que toutes les personnes qui portent ce genre de pantalon sont gay. Je suis animateur et je me demande comment lui parler des stéréotypes sans toucher à sa liberté d'expression (entendu en formation)*

*Pour agir « pour le bien du malade », de nombreux médecins ne révèlent la vérité à leur patient que sous réserve qu'il soit capable de la comprendre et de la supporter. Statistiquement, les médecins révèlent plus souvent la vérité à des personnes appartenant à des catégories sociales supérieures (Sciences Humaines- Hors-Série n°22).*

En tant que professionnels, nous intervenons auprès de publics diversifiés (en termes d'âge, d'origine sociale, de nationalité, de pratiques culturelles...). Cette pluralité nourrit nos besoins de liens, de découvertes et d'enrichissement. Elles nourrissent aussi des malentendus, des tensions et parfois des discriminations.

Cette formation s'adresse aux professionnels qui se questionnent :

- Quelle relation pouvons-nous établir avec les publics accompagnés, au delà des différences que nous pouvons percevoir ?
- Comment donner une dimension humaine à notre expertise ou technicité, dans un cadre contraignant ?
- Comment nourrir la confiance dans une relation quand nos organisations sont la caisse de résonance des questions de société ?
- Comment s'enrichir de nos diversités sans tomber dans les stéréotypes ?
- Quelles sont les ressources pour s'interroger ensemble sur nos pratiques en situation interculturelle ?

### Objectifs pédagogiques de la formation

- Découvrir les différentes approches de l'interculturel
- Appréhender les différences entre publics et professionnels dans leur complexité
- Connaître le cadre légal relatif à la laïcité, la liberté d'expression et la non-discrimination
- Disposer de ressources et d'outils pour comprendre une situation de tensions ou de conflits et identifier une situation de discriminations.
- Acquérir une méthode pour prévenir et désamorcer une situation de tension et agir en cas de discriminations.

## Relations professionnelles et diversité des publics

### Programme de la formation

La formation est conçue comme l'alternance entre pratique (par des études de cas et des échanges sur les pratiques professionnelles) et théorie.

Ce programme est donné à titre indicatif et sera adapté selon les attentes des participants.

	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Tissons les liens entre nous !	Thé-café Temps pour se connaître Cadrage de la formation (attentes, déroulé, règles)	Thé-café Mise en mouvement pour démarrer la journée	Thé-café Temps d'accueil ludique pour commencer la journée
Outillons nous, par des définitions et des théories	Définitions des termes, concepts et outils sollicités : approche interculturelle et culture	Définitions des termes, concepts et outils sollicités :stéréotypes, représentations et préjugés	Définitions des termes et outils sollicités : rapports de pouvoir, discriminations et ordre symbolique
Réfléchissons à nos pratiques professionnelles	La culture de mon organisation	Les publics avec qui je travaille	La relation avec les publics
Expérimentons des méthodes !	Décentration et négociation interculturelle	Faits et biais	Enjeux, pouvoirs et intérêts
Faisons un pas de coté	Surprise !	Surprise !	Surprise !
Concluons la journée	Tour de parole pour faire le point sur la journée passée	Bilan en mouvement	Évaluation de la formation

### La singularité d'entre-autres

L'accueil et la convivialité, la diversité des participants, l'analyse de pratiques professionnelles, l'apport de ressources variées et pluridisciplinaires (théories, presse, bandes dessinées, cinéma, musique...) et la mise en mouvement font la singularité d'entre-autres.

### Les participants

Chaque formation est ouverte de 4 à 12 participants aux professionnels du service public, des associations et des entreprises qui sont amenés à travailler au contact du public (domaines de l'éducation, du travail social, de l'animation socio-culturelle, de l'intervention médicale et paramédicale, du médico-social, de l'insertion sociale et professionnelle et de l'humanitaire).

Il n'y a pas de prérequis pour participer à la formation.

## Relations professionnelles et diversité des publics

### Qui est entre-autres ?

entre-autres est une association d'éducation populaire, membre du réseau des CREFAD et référencée en tant qu'organisme de formation dans Data-dock. Nous proposons des formations, des accompagnements et des animations sur l'égalité, l'interculturalité et les solidarités dans la région Auvergne-Rhône-Alpes.



### Qui sont les intervenantes ?

#### Claire Ichou :

« J'ai travaillé dix années dans l'humanitaire, en tant que formatrice pour les droits des femmes. J'ai été confrontée à, et enrichie par des situations interculturelles différentes. De retour en France, les questions d'altérité continuent à me travailler. Cette formation est, pour moi, un chantier de réflexion et de pistes à partager entre professionnels pour imaginer une réciprocité alliée à de la solidarité dans un monde complexe ».

Fondatrice, coordinatrice d'entre-autres et formatrice depuis 2015 sur l'égalité, l'interculturalité et les solidarités. Habilitée pour animer la formation « Valeurs de la République et Laïcité ».

Expérience dans la création et l'animation de formations relatives à l'égalité des genres et aux droits des femmes et la lutte contre les discriminations notamment auprès de l'ONU et d'associations humanitaires.

Titulaire d'un Master en Santé Publique de la London School of Hygiene and Tropical Medicine et d'un Master en Études du Développement du Centre pour la Société Civile de Durban (Afrique du Sud).

#### Charlotte Dementhon :

« J'interviens dans cette formation parce que l'interprétation ou l'incompréhension d'un comportement peut avoir un impact fort sur le déroulé d'une action. J'ai commencé à travailler sur ce sujet à partir de l'international et je me suis ensuite rendue compte que les mêmes dynamiques étaient en jeu entre personnes d'une même nationalité mais de deux métiers ou de deux générations différentes »

Fondatrice, coordinatrice d'entre-autres et formatrice depuis trois ans sur l'égalité, l'interculturalité et les solidarités. Habilitée pour animer la formation « Valeurs de la République et Laïcité ».

Expérience en gestion de projet et animation auprès du Ministère des Affaires Étrangères et d'une ONG de promotion de la formation professionnelle.

Diplômée de Sciences Po Bordeaux et titulaire d'un Master en Développement.

### L'association entre-autres a déjà travaillé auprès de et en partenariat avec :



## Relations professionnelles et diversité des publics

### En pratique

#### Dates

Formation organisée sur trois jours consécutifs, pour une durée de 21 heures, de 9h00 à 12h30 puis de 13h30 à 17h.

#### Autres dates

entre-autres peut organiser cette formation au sein de votre organisation aux dates qui vous conviennent. Nous sommes à votre disposition pour toute information supplémentaire.

#### Financement de la formation professionnelle

Professionnel - 840€ TTC (soit 40€/ heure)  
(financé par l'employeur, plan de formation, CIF, AIF - pôle emploi, ...)

Personnel - 250€ TTC (possibilité de régler en plusieurs fois)

Nous pouvons vous aider à faire le point sur les possibilités de financement. Si le financement professionnel est accordé, vous pouvez également demander la prise en charge de vos frais de déplacement et d'hébergement.

Nous souhaitons que les personnes dont la situation ne leur permet pas de bénéficier de financement puissent participer à nos formations, c'est pourquoi nous proposons un 2ème tarif dit personnel.

#### Modalités d'inscription

Inscriptions par courriel auprès d'entre-autres ([formation@entre-autres.org](mailto:formation@entre-autres.org)) à l'aide de notre bulletin d'inscription. Dès réception de l'inscription, nous vous envoyons les documents nécessaires pour une prise en charge par votre employeur et/ou votre OPCO (devis et documents pédagogique et administratif)



[formation@entre-autres.org](mailto:formation@entre-autres.org)  
11 Bd Verdun 01300 Belley  
07 82 46 2007- 06 74 41 60 69

Numéro de SIRET  
810 104 364 00015  
N° de déclaration d'activité de formations  
84010174501