ACCOMPAGNEMENT EN SITUATION INTERCULTURELLE

29 septembre 2026

ADDCAES

Association créée en 1981 à la demande des services de l'Etat de Savoie pour **coordonner les actions auprès des personnes étrangères sur le territoire.**

OBJECTIFS: Soutenir, mettre en œuvre et développer des actions afin de contribuer à l'intégration des immigrés et de leurs familles, à l'accès aux droits et à l'égalité des chances.

L'ADDCAES est un centre ressources spécialisé sur les migrations et l'interculturalité qui propose DEUX TYPES DE SERVICES :

ACTIONS AUPRÈS DES PUBLICS ÉTRANGERS

- demandeur.es d'asile,
- bénéficiaires de la protection internationale,
- jeunes majeurs isolés,
- femmes victimes de violences,
- postulant.es à la nationalité française,
- accès aux droits pour les personnes étrangères

ACTIONS AUPRÈS DES PROFESSIONNEL.LES

- service juridique en droit des étranger.es,
- formations,
- interprétariat,
- consultations de psychologie interculturelle,
- analyse des pratiques professionnelles,
- centre ressources migrations et interculturalité
- coordination CTAI Grand Chambéry

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Définir le champ de l'interculturalité
- S'interroger sur les cadres culturels de référence de chacun.e
- S'outiller pour adapter les modalités d'intervention

PLAN DE FORMATION :
EXPLORATION DE L'INTERCULTURALITÉ

migration addcaes interculturalité

Matin

- Culture et identité
- Les termes-clés de l'interculturalité
- Les obstacles à la relation

Après-midi

- La rencontre interculturelle
- Des outils pour la rencontre interculturelle

LA CULTURE

Définition

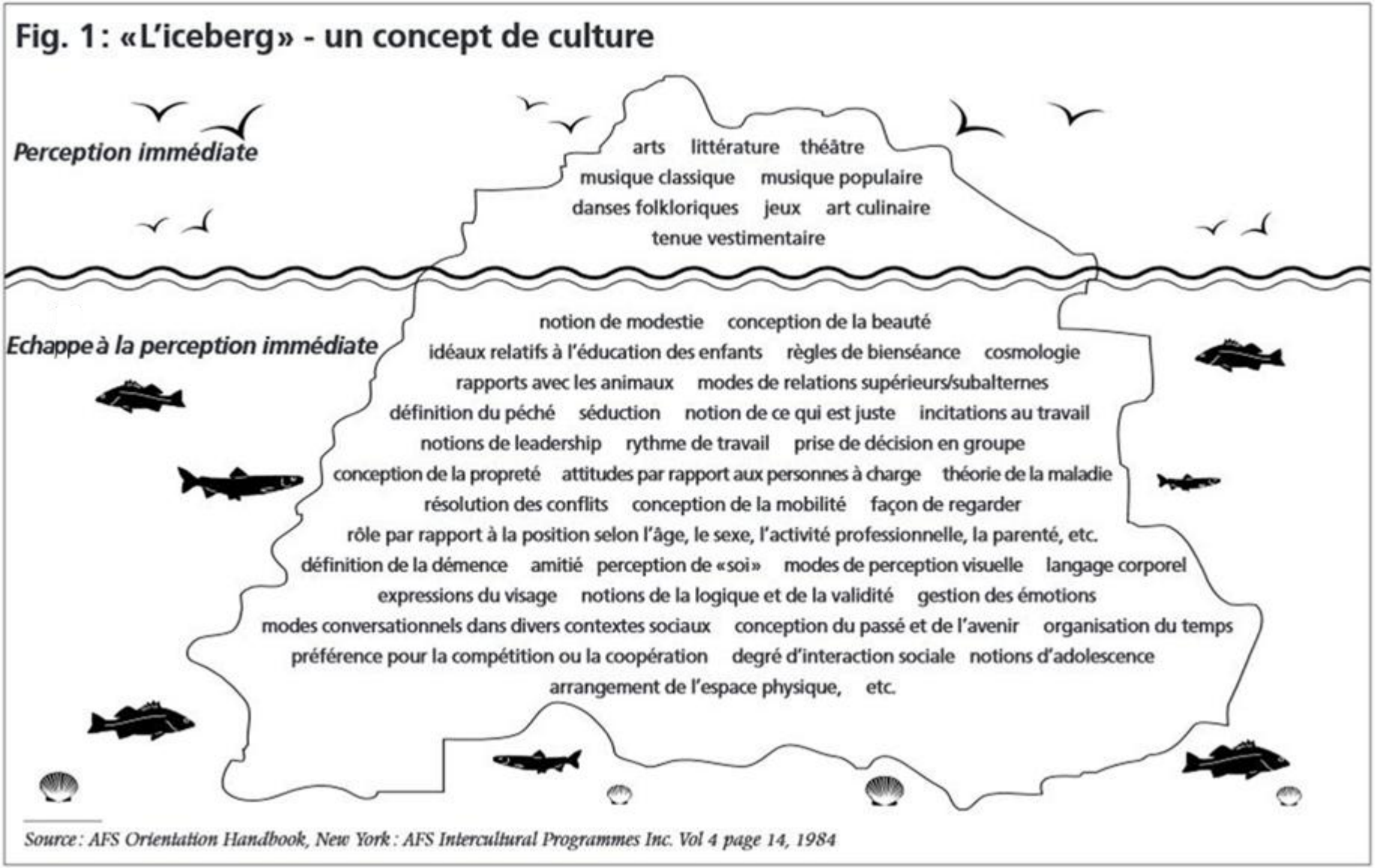
« La culture, dans son sens le plus large, est considérée comme l'ensemble des traits distinctifs spirituels et matériels, intellectuels et affectifs, qui caractérisent une société ou un groupe social.

Elle englobe, outre les arts et les lettres, les modes de vie, les droits fondamentaux de l'être humain, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances » UNESCO*

*Issue de la déclaration de Mexico sur les politiques culturelles, en 1982

La signification couramment donnée en anthropologie (ensemble des sciences qui étudient l'être humain en société) se réfère à un groupe ou à un peuple. Elle correspond à une structure complexe de connaissances, de codes, de représentations, de règles formelles ou informelles, de modèles de comportement, de valeurs, d'intérêts, d'aspirations, de croyances, de mythes, interdépendants les uns des autres.

LA CULTURE



Source : AFS Orientation Handbook, New York : AFS Intercultural Programmes Inc. Vol 4 page 14, 1984

LA CULTURE

- Commune à un groupe donné
- Imprègne toutes les activités humaines
- Se transmet et évolue au fil des générations
- Contient des aspects explicites et implicites qui sont interdépendants

L'IDENTITÉ

CULTURE DOMINANTE

CULTURE FAMILIALE

Groupes d'appartenances primaires ou naturels

Intériorisation culturelle de l'appréhension de l'espace et du temps (rythme de vie, coutumes alimentaires, distances corporelles, gestuelle, odeurs, tonalité de la voix…)



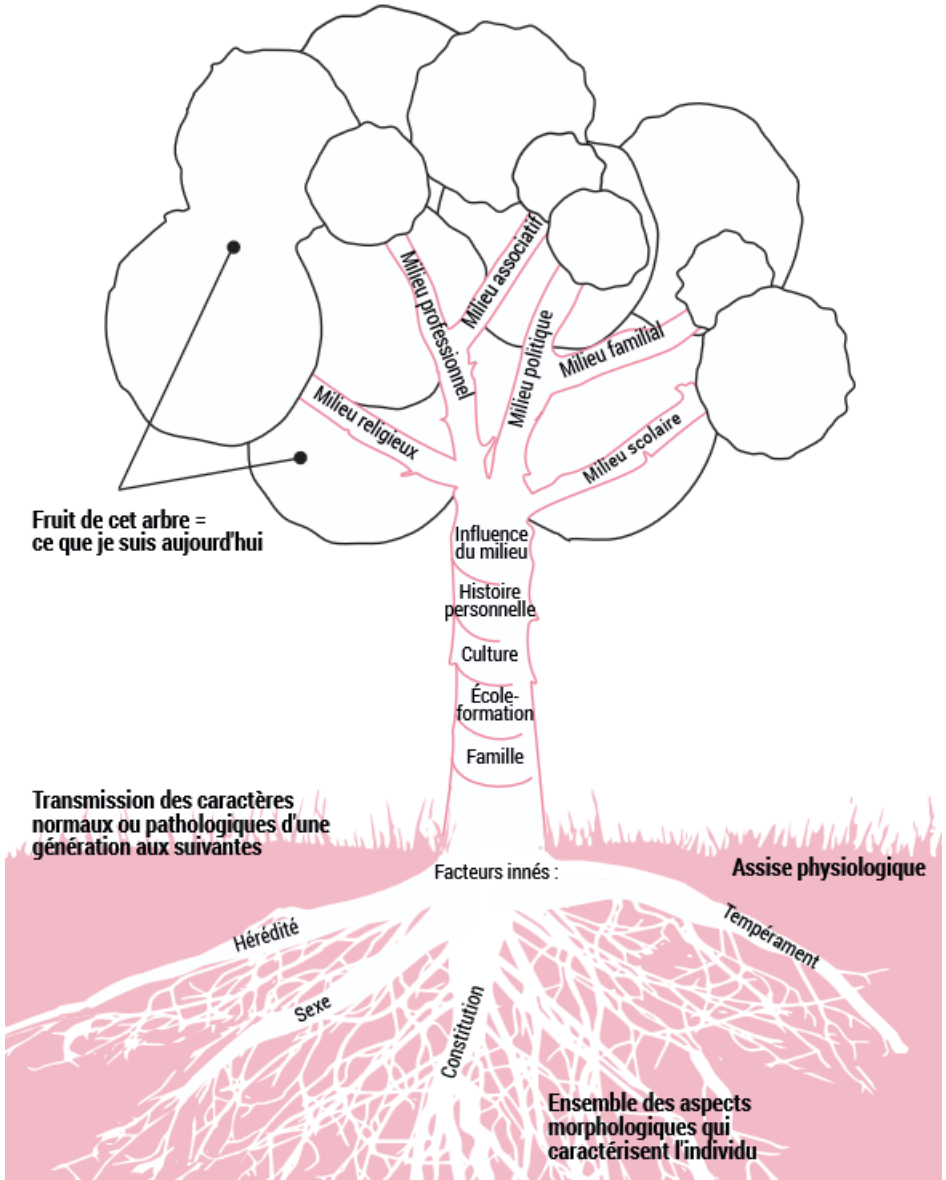
Groupes d'appartenances secondaires :

Fonction de socialisation, intériorisation de normes, de valeurs.
Assigne une place, une position, un rôle

REGARD DES AUTRES

PARCOURS DE VIE PERSONNEL

L'IDENTITÉ


Milieu professionnel
Milieu associatif
Milieu politique
Milieu familial
Milieu religieux
Milieu scolaire
Fruit de cet arbre =
ce que je suis aujourd'hui
Influence du milieu
Histoire personnelle
Culture
École-formation
Famille
Transmission des caractères normaux ou pathologiques d'une génération aux suivantes
Facteurs innés :
Assise physiologique
Hérédité
Sexe
Constitution
Tempérament
Ensemble des aspects morphologiques qui caractérisent l'individu

L'IDENTITÉ

- Définition

L'identité est « l'ensemble organisé des sentiments, des représentations, des expériences et des projets d'avenir se rapportant à soi » (Marti, 2008).

- Se construit de manière dynamique : mouvement d'assimilation et de différenciation, d'identification aux autres et de distinction par rapport à eux (Marc, 2016).

La construction identitaire est un processus complexe :

- **identité biographique :** environnement socioculturel, éducation
- **identité d'actualisation** : actualisation des expériences de vie et de nos valeurs

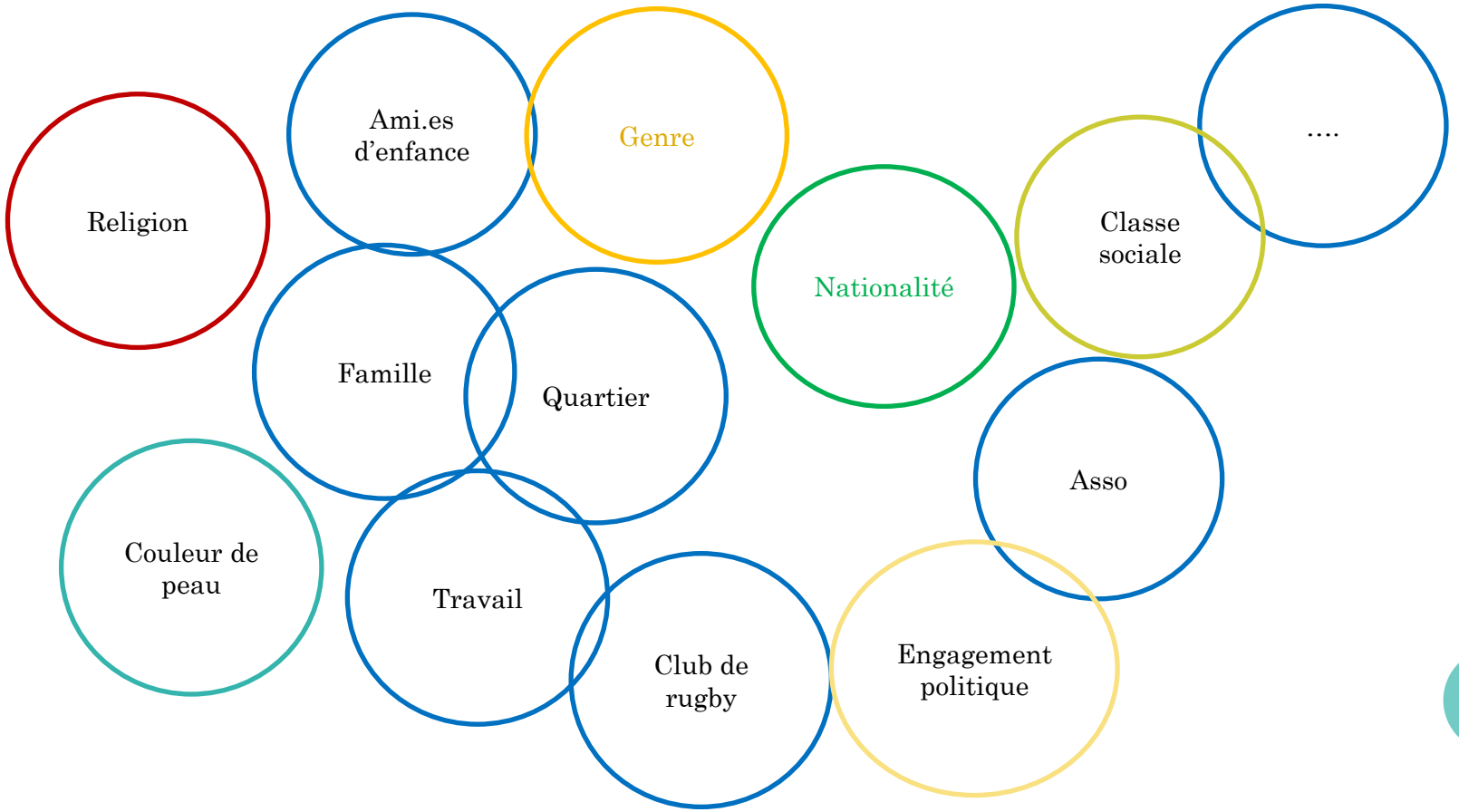
L'IDENTITÉ

Les identités situationnelles ou circonstancielles

Dimension interactive de l'identité

Identités multiples

Les groupes d'appartenances s'enracinent dans une stratification sociale (rapport de pouvoirs), dans une mémoire du groupe (ensemble d'évènement, de représentation)



L'IDENTITÉ

- **Identité et culture**

« Le travail social admet la valeur de l'homme, quels que soient sa race, sa religion, ses opinions politiques, son comportement... Il s'engage à respecter toutes les différences qui caractérisent les individus, les groupes, les communautés.» (Rupp, 1969).

Respect des différences = **respect de l'identité socio-culturelle avec ses multiples facettes d'appartenance** ethnique, nationale, régionale, religieuse, classe sociale,

dans une approche dynamique et non essentialiste, c'est-à-dire une **identité en évolution** et en changement au cours des années de vie dans le pays d'accueil.

Spécificité des expériences liées aux trajectoires migratoires ; ces situations engendrent des crises, des ruptures, des stratégies d'adaptation au nouveau pays qui **restructurent l'image de soi et les sentiments d'appartenance**.

Ainsi la reconnaissance de l'autre, l'étranger, le différent, passe par la **prise en compte de toutes ces dimensions allant bien au-delà de la connaissance de la culture d'origine**.

Cohen-Émérique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. Santé mentale au Québec

LES TERMES-CLES DE L'INTERCULTURALITE

Intégration :
Indique la capacité de confronter et d'échanger dans une position d'égalité et de participation : valeurs, normes, modèles de comportement, autant de la part de l'immigré que de la société d'accueil. Processus graduel par lequel les nouveaux résidents deviennent des participants actifs à la vie économique, sociale, civique, culturelle et spirituelle du pays d'immigration.

Insertion :
Se réfère uniquement aux processus concernant les sphères instrumentales, fonctionnelles de l'existence telles que l'insertion scolaire, l'insertion dans l'habitat, l'insertion professionnelle ou socio-économique. Ce processus n'implique ni l'intégralité de l'existence, ni la réciprocité de l'échange. Il peut se réaliser dans la sphère du social, en laissant intacte l'identité culturelle des individus.

Adaptation :
Processus qui se réfère plutôt au savoir-faire d'une personne confrontée à une situation nouvelle ou à un environnement nouveau. Capacité de l'immigré à entrer dans des structures préexistantes et en utiliser les moyens.

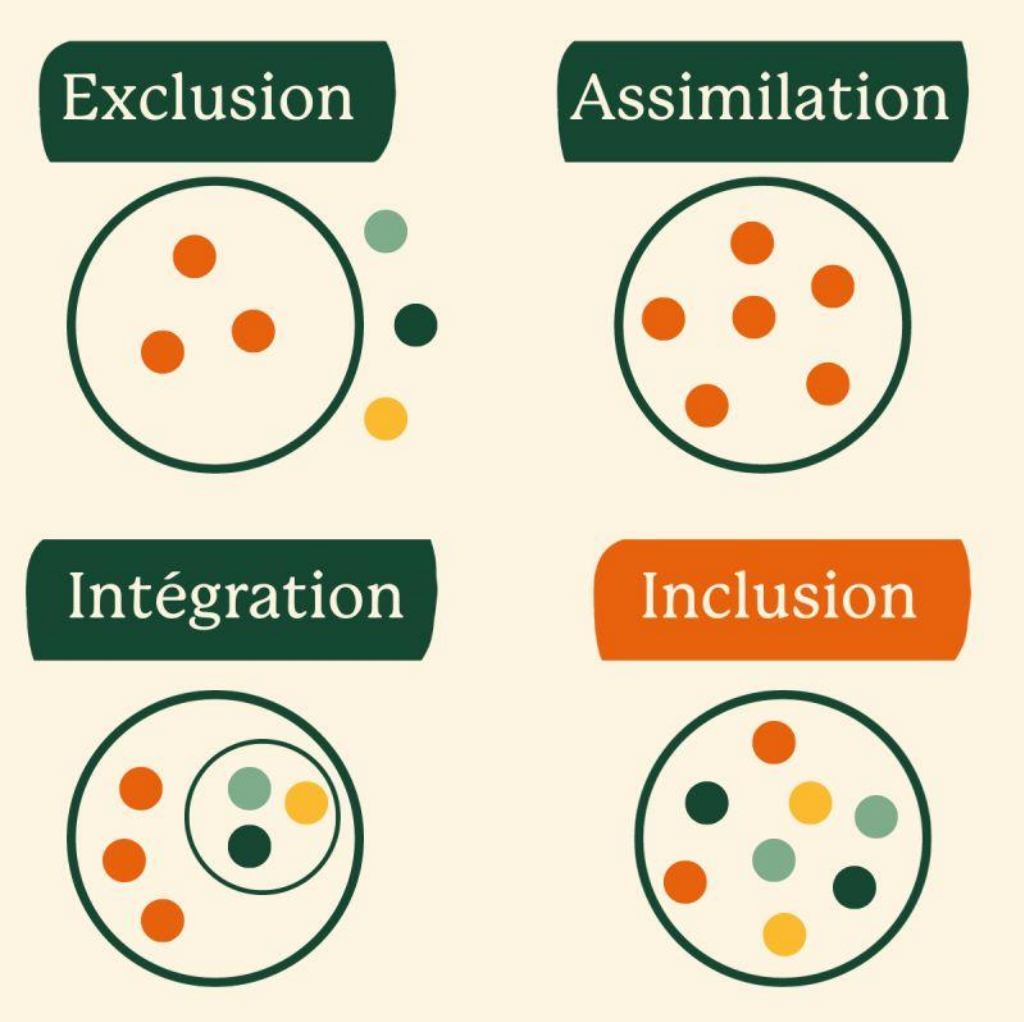
LES TERMES-CLES DE L'INTERCULTURALITE

Acculturation :
C'est l'ensemble des phénomènes qui résultent d'un contact continu et directe entre des groupes d'individus de cultures différentes et qui entrainent des changements dans les modèles culturels initiaux de l'un ou des deux groupes. Ces phénomènes sont très complexes, dynamiques, c'est un processus en cours de réalisation.

Assimilation :
Processus qui conçoit les rapports entre les migrants et la société d'accueil sur la base d'un passage unilatéral : conformisation à des modèles de comportement de la société d'accueil qui s'imposent à la personnalité du migrant, l'obligeant à se dépouiller de tout élément culturel propre (déculturation et dépersonnalisation).

Socialisation :
Processus à travers lequel la culture d'une société est transmise à la nouvelle génération. Il se produit en même temps que la construction de sa propre identité personnelle. L'enfant apprend à se regarder comme les autres le regardent et à reconnaitre les rôles des autres.

LES TERMES-CLES DE L'INTERCULTURALITE



Assimilation : oublie qui tu as été dans ton pays, devient comme nous.

Intégration : on t'aide à comprendre en accueillant, en guidant

Inclusion : on fonctionne comme ça, et toi ? peut-on inclure des choses intéressantes dans nos façons de faire

LES TERMES-CLES DE L'INTERCULTURALITE

Ethnocentrisme :
C'est le terme technique pour cette vue des choses selon laquelle notre propre groupe est le centre de toutes choses, tous les autres groupes étant mesurés et évalués par rapport à lui. Chaque groupe pense que ses propres coutumes sont les seules bonnes et s'il observe que d'autres groupes ont d'autres coutumes, celles-ci provoquent son dédain.

Altérité :
Ce qui est autre. Reconnaissance de l'autre dans sa différence, qu'elle soit ethnique, sociale, culturelle ou religieuse..

Multiculturalité :
Coexistence de plusieurs cultures dans un espace défini.

LES TERMES-CLES DE L'INTERCULTURALITE

INTERCULTURALITE

« Ensemble des processus (psychiques, relationnels, groupaux, institutionnels, etc.) générés par les interactions de cultures dans un rapport **d'échanges réciproque**, et dans une perspective de **sauvegarde d'une relative identité culturelle des partenaires en relation** »

Claude Canet, Professeur émérite Sciences Humaines, Université de Toulouse II

« Renvoie à l'existence et à l'interaction équitable de diverses cultures ainsi qu'à la possibilité de générer des expressions culturelles partagées par le dialogue et le respect mutuel. »

UNESCO - Article 4.8 de la Convention sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles.

LES OBSTACLES A LA RELATION ET A LA COMMUNICATION

Plusieurs obstacles entrent en action dans la rencontre et la communication avec l'autre, qui sont sources de **malentendus**, d'**incompréhension**s, et qui font **échec à la relation**, qu'elle soit personnelle ou professionnelle:

- **Idées reçues, stéréotypes, croyances**, clichés= modèle « prêt à penser » et généralisation
- **Préjugés** = jugements
- **Ethnocentrisme, racisme**

LES OBSTACLES A LA RELATION ET A LA COMMUNICATION

- Les jugements : porter une appréciation sur l'autre culture en fonction de ses propres représentations. Ils empêchent de voir les intentions derrière les comportements.
- Les interprétations/les impressions : Donner un sens personnel ou culturel à un comportement observé.
- Les comparaisons : Évaluer l'autre culture en la comparant à la sienne. Cela crée souvent une hiérarchie implicite entre les cultures
- Les étiquettes : Coller une identité ou un stéréotype à une personne ou un groupe efface la complexité individuelle
- Les généralisations : Tirer des conclusions générales à partir d'un cas ou d'un comportement.
- Les dénis de responsabilités de nos actions : Refuser d'assumer sa part dans un malentendu culturel. Cela empêche de s'adapter et de progresser dans la communication interculturelle.
- Les reproches : Accuser l'autre de ne pas se comporter selon nos attentes.
- Les exigences : Attendre de l'autre qu'il se conforme à nos normes sans discussion. Cela impose une norme culturelle dominante au lieu d'ouvrir à la diversité.
- Les mérites : Se sentir supérieur grâce à ses propres efforts ou qualités culturelles.
- Les sacrifices : Ressentir ce qu'on a dû abandonner ou concéder dans une rencontre interculturelle. Peut créer du ressentiment ou un sentiment d'injustice s'il n'est pas reconnu.

LES OBSTACLES A LA RELATION ET A LA COMMUNICATION

- Les jugements : porter une appréciation sur l'autre culture en fonction de ses propres représentations. Ils empêchent de voir les intentions derrière les comportements.
  Exemple : "Ils sont impolis parce qu'ils ne disent pas bonjour comme nous."
- Les interprétations/les impressions : Donner un sens personnel ou culturel à un comportement observé.
  Exemple : " Il ne me regarde pas dans les yeux, il défie mon autorité."
- Les comparaisons : Évaluer l'autre culture en la comparant à la sienne. Cela crée souvent une hiérarchie implicite entre les cultures
  Exemple : "Chez nous, on est plus ponctuels."
- Les étiquettes : Coller une identité ou un stéréotype à une personne ou un groupe efface la complexité individuelle
  Exemple : "Les Japonais sont réservés."
- Les généralisations : Tirer des conclusions générales à partir d'un cas ou d'un comportement.
  Exemple : "Tous les Italiens sont bruyants."
- Les dénis de responsabilités de nos actions : Refuser d'assumer sa part dans un malentendu culturel. Cela empêche de s'adapter et de progresser dans la communication interculturelle.
  Exemple : "Ce n'est pas ma faute s'il ne comprend pas, c'est lui l'étranger ici."
- Les reproches : Accuser l'autre de ne pas se comporter selon nos attentes.
  Exemple : "Il ne fait aucun effort pour s'intégrer."
- Les exigences : Attendre de l'autre qu'il se conforme à nos normes sans discussion. Cela impose une norme culturelle dominante au lieu d'ouvrir à la diversité.
  Exemple : "Il doit parler français correctement s'il veut vivre ici."
- Les mérites : Se sentir supérieur grâce à ses propres efforts ou qualités culturelles.
  Exemple : "Nous, on a travaillé dur pour en arriver là."
- Les sacrifices : Ressentir ce qu'on a dû abandonner ou concéder dans une rencontre interculturelle. Peut créer du ressentiment ou un sentiment d'injustice s'il n'est pas reconnu.
  Exemple : "J'ai laissé ma langue et ma culture derrière moi pour m'adapter."

LES OBSTACLES A LA RELATION ET A LA COMMUNICATION

On ne rencontre pas une culture mais des individus et des groupes qui mettent en scène une culture, comme le professionnel, lui-même porteur de culture, met en scène son système de valeurs et de normes dans l'interaction avec le client.

Cohen-Émérique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. Santé mentale au Québec,

Reconnaitre l'autre comme semblable mais différent : c'est toute la difficulté de la rencontre interculturelle

L'obstacle de la rencontre avec l'autre, c'est moi !

Processus long, parfois difficile, qui s'apprend et parfois même contre soi-même (résistance aux changements)

LES OBSTACLES A LA RELATION ET A LA COMMUNICATION

La relation entre la personne professionnelle/bénévole et la personne migrante peut susciter des **CHOCS CULTURELS** lorsqu'elle atteint des zones sensibles qui remettent en question des «images-guides».

Les images-guide :

Représentations puissantes, très chargées d'affects, qui s'ancrent dans les fondements culturels de la personnalité, dans ses dimensions inconscientes

LES OBSTACLES A LA RELATION ET A LA COMMUNICATION

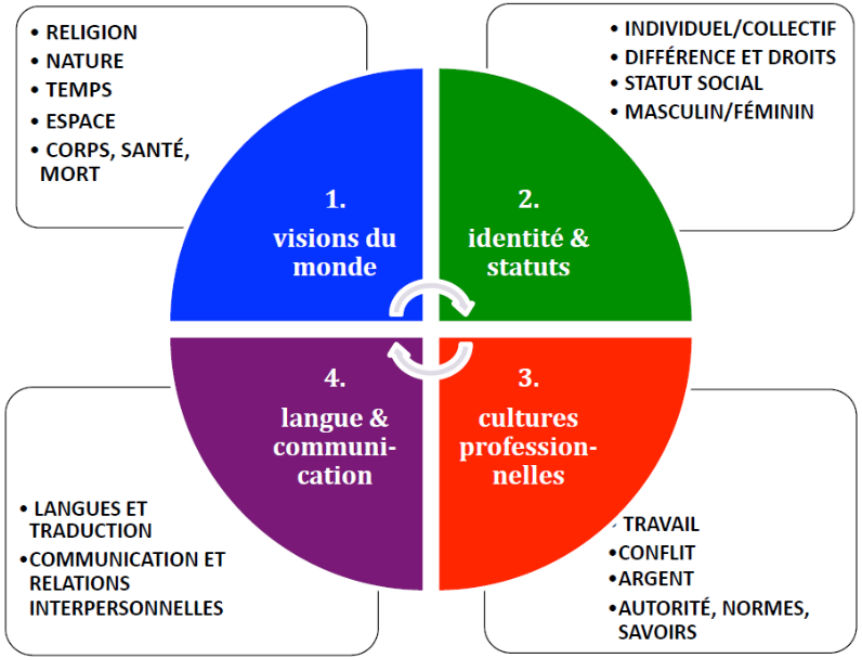
Exemples d'images-guide dans les sociétés occidentales

- Place de l'individu au sein de la société
  - Société individualiste
- Représentations des rôles et statuts de la femme et des relations entre les genres;
  - Egalité entre les femmes et les hommes
- Rapport au temps;
  - Orientation vers le progrès, le projet, le futur
- Croyances et pratiques religieuses;
  - Place réduite de la spiritualité
- Représentations de la famille, des rôles
  - Famille nucléaire, monogamique
- Représentations de l'éducation de l'enfant
  - Education bienveillante, à l'écoute et pour l'autonomie de l'enfant

LES OBSTACLES A LA RELATION ET A LA COMMUNICATION

- **Zones sensibles :**
  - Génèrent malentendus et incompréhension
  - Liées à des modèles de société qui renvoient à des archaïsmes, des anti-modèles -> forme de menace de perdre les acquis fragiles de la modernité

  - Relation interculturelle conflictuelle
    - Menace de l'identité professionnelle // Pression à l'acculturation = violence symbolique



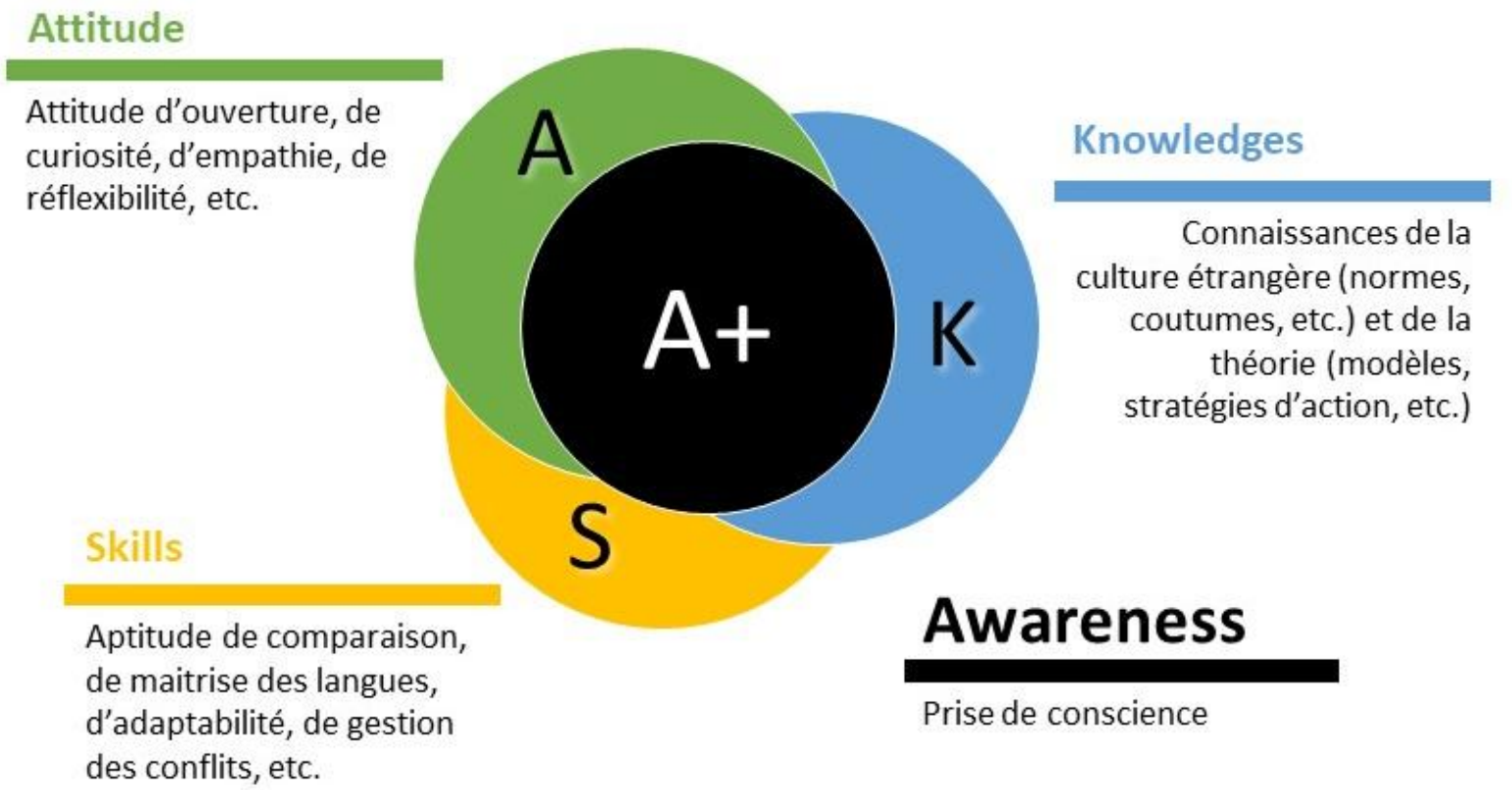
COMMENT DEPASSER CES OBSTACLES?

Développer des compétences interculturelles est primordial pour réussir la rencontre avec l'autre, notamment dans le champ de l'accompagnement.



COMMENT DEPASSER CES OBSTACLES?

Développer des **COMPÉTENCES INTERCULTURELLES!**



LA RENCONTRE INTERCULTURELLE

Les étapes de la rencontre interculturelle

- **Décentration**

Expliciter son propre cadre de références

- **Pénétration du système de référence de l'autre**

Questionner, Suspendre son jugement

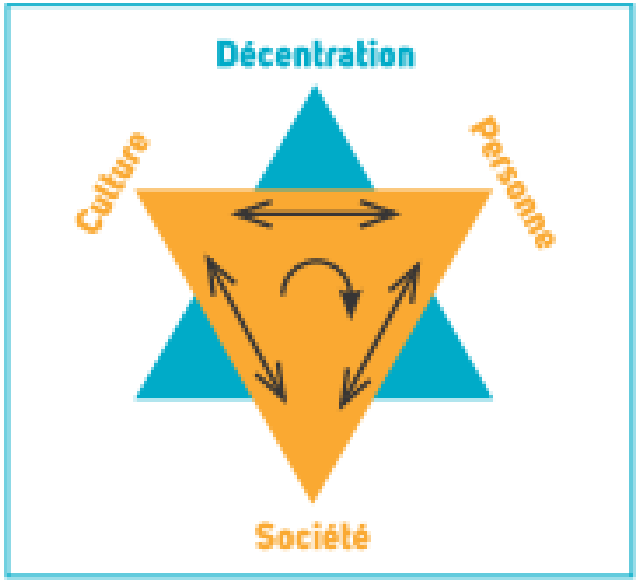
- **Négociation, médiation**

LA RENCONTRE INTERCULTURELLE

UNE NÉCESSAIRE DÉCENTRATION !

Prendre une distance par rapport à soi-même pour identifier ce qui est important pour moi : avoir une meilleure connaissance de soi

➡ **accéder à une neutralité culturelle**, à une relativisation de ses propres systèmes de valeurs pour entrer en communication avec l'autre



LA RENCONTRE INTERCULTURELLE

UNE NÉCESSAIRE DÉCENTRATION !

- Observer ses premières impressions, émotions

- Faire émerger les images-guide : valeurs implicites, les modèles,…

- Réfléchir sur ses présupposés : évidences scientifiques, évidences puisque cela a toujours été…

- Cerner ses idéologies : quelle conception de l'intégration des personnes migrantes dans le pays d'accueil



- **Le Kankourang, région mandingue, Sénégal**

- Garant de la sécurité des initiés à l'occasion des cérémonies de circoncision, il chasse les mauvais esprits, assure également la protection des fruits et productions agricoles, veille sur les comportements, l'environnement et généralement sur la consolidation du tissu sociale de la communauté.



Cérémonie du Baci, au Laos

- Le terme "Baci", issu de la langue lao, se traduit littéralement par "attacher". Cette cérémonie repose sur la croyance en l'union de trente-deux organes spirituels appelés "khwan", responsables de notre bien-être et de notre santé. Selon la tradition laotienne, des événements tels que maladies, accidents, conflits familiaux ou grands changements peuvent perturber ces organes, déséquilibrant ainsi notre santé spirituelle. Le Baci vise à rétablir cet équilibre en utilisant des fils blancs symboliques pour relier ces organes entre eux, autour de l' autel Pha Khuan.

- Durant cette cérémonie, les participants expriment leurs vœux et prières, considérés comme des engagements envers les esprits, censés se réaliser grâce à leur bienveillance. Cela rappelle l'importance de prendre soin de l'âme, de l'esprit et de maintenir l'harmonie avec autrui et la nature.

LA RENCONTRE INTERCULTURELLE

SUSPENDRE SON JUGEMENT :

s'en tenir aux faits, aux réalités concrètes

Décrire la situation, raconter les faits sans INTERPRETATION, sans JUGEMENT,

→ Garant du cadre relationnel, et de la possibilité de communiquer

LA RENCONTRE INTERCULTURELLE

PENETRATION DU SYSTÈME DE VALEURS DE L'AUTRE

Identifier et comprendre ce qui est important pour l'autre, « rentrer dans le dedans de l'autre »

Attitude d'ouverture, curiosité personnelle, prémices au dialogue.
Faire preuve d'empathie
S'informer
Ecouter sans chercher à interpréter
Interroger le sens des mots, des valeurs
Identifier les mots clés, porteurs de valeurs fondamentales (la honte, le respect, l'honneur…)

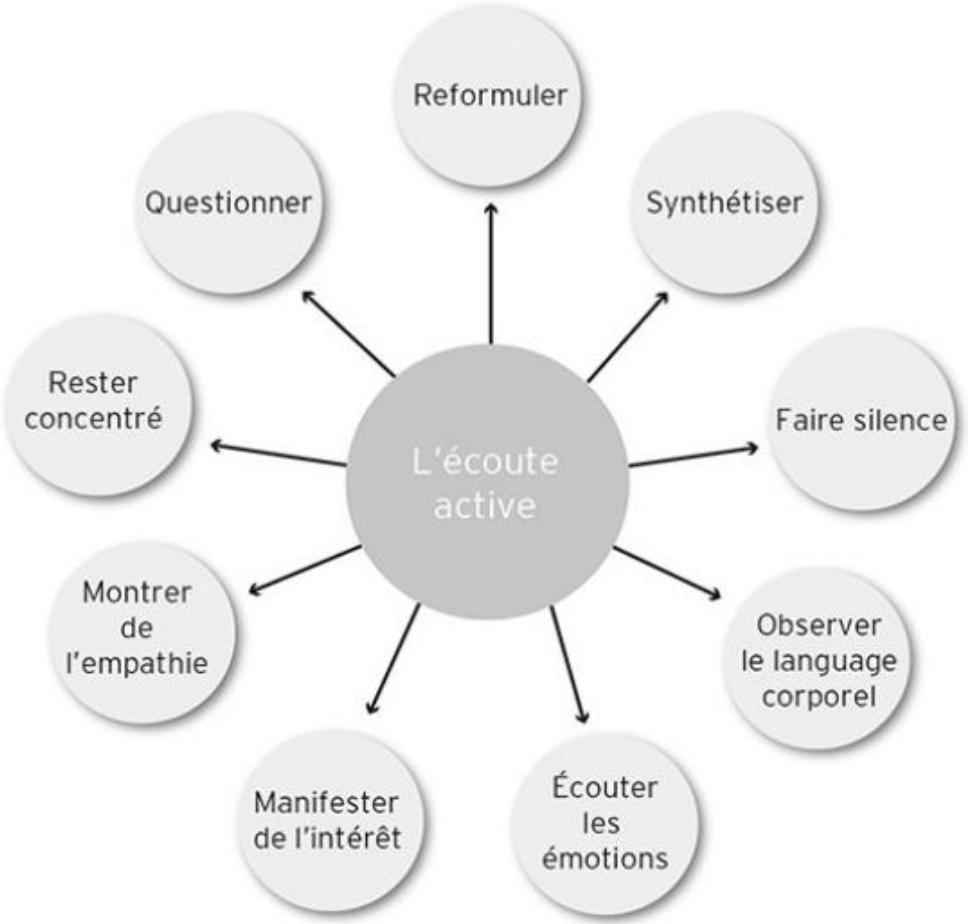
⇒ Décoder les données culturelles d'autrui.
⇒ Se construire un système de valeurs à partir des cultures de référence de l'autre, construire une interaction entre la culture d'appartenance et la culture de l'autre.

« Être empathique, c'est voir le monde à travers les yeux de l'autre et ne pas voir notre monde se refléter dans leurs yeux ». Carl Rogers

« *L'important ce n'est pas d'ouvrir les autres à la raison mais c'est de s'ouvrir à la raison des autres.* » C. Lévy-Strauss

LA RENCONTRE INTERCULTURELLE

L'écoute active



LA RENCONTRE INTERCULTURELLE

- **L'écoute compréhensive**
  - Laisser parler (donc se taire soi-même).
  - Stimuler si nécessaire, « peux-tu en dire plus ».
  - Relancer en quittant le niveau de la généralisation pour celui de la personnalisation, favoriser le témoignage et l'expression du vécu (où, quand, comment, avec qui ?).
  - Reformuler et relier (rapprochement de différents éléments discontinus).
  - Être sensible aux émotions éprouvées par l'autre (que ressent-il ?) et attentif à ceux réactivés en soi (qu'est-ce que j'éprouve ?).
  - Clarifier et réactualiser (où en suis-je avec mon interlocuteur).

LA RENCONTRE INTERCULTURELLE

NEGOCIATION/MEDIATION

C'est une démarche complexe, nommée «**négociation identitaire** » qui a pour finalité de :

- élaborer un compromis où chacun se reconnaît tout en tolérant l'autre,
- créer de nouveaux modèles culturels.

Une négociation réussie permet :

- De préserver et respecter autant son identité que celle de l'autre
- De confirmer tant chez soi que chez l'autre une identité positive

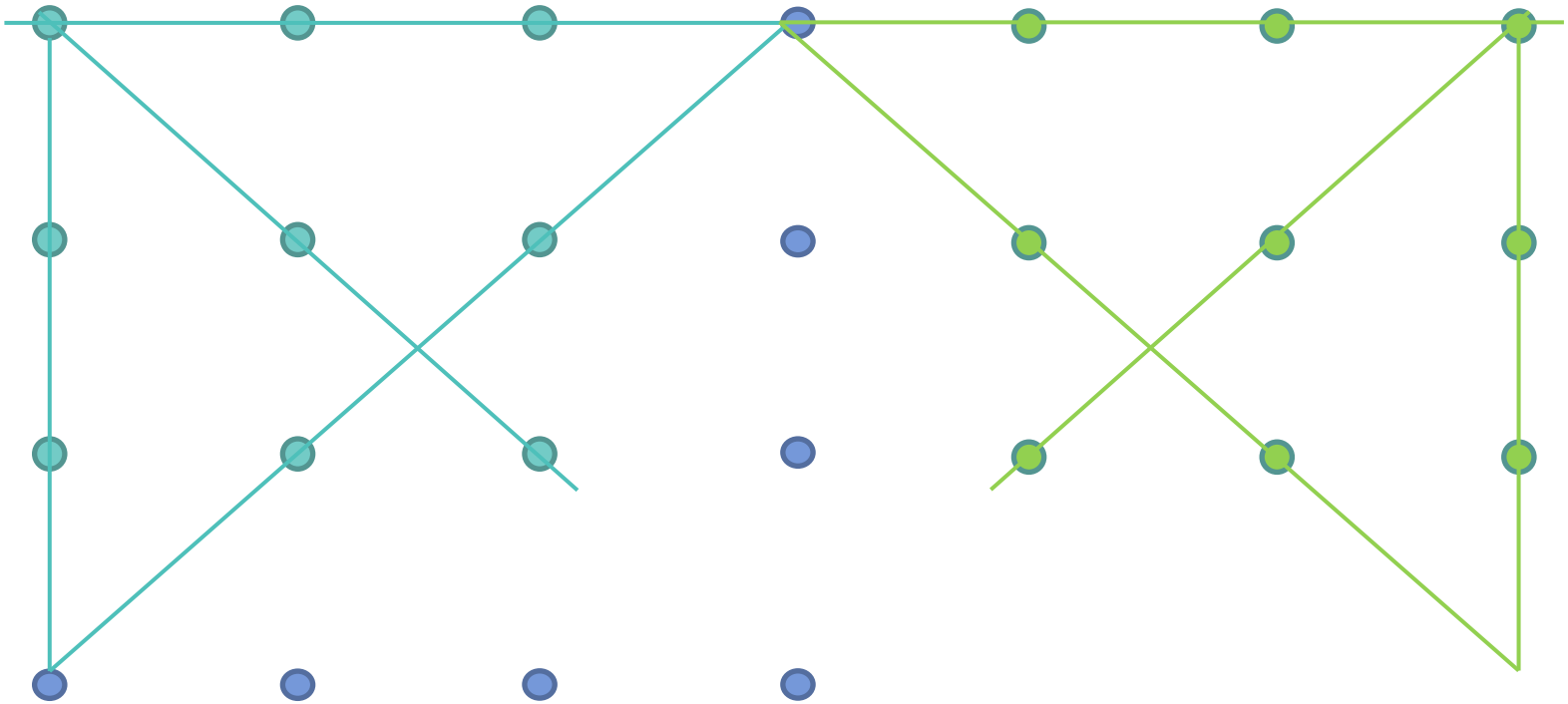
LA RENCONTRE INTERCULTURELLE

LES LIMITES

- Intervention en situation de crise
- Intervention de médiateurs culturels ?
- Limite institutionnelle
- La langue

LA RENCONTRE INTERCULTURELLE

- Relier les 9 points en 4 lignes, sans lever le crayon



LA RENCONTRE INTERCULTURELLE EN BREF

Ce que je pensais que c'était...



Ce que c'est dans le fond...



LA RENCONTRE INTERCULTURELLE EN BREF

- Reconnaitre l'autre comme un partenaire sans lequel aucune solution ne peut être trouvée
- Admettre que le changement doit avoir lieu des 2 côtés en conscience, avec un premier pas du côté des professionnel.les le plus souvent
- Identifier les zones de conflits, de turbulences interprétatives
- Identifier ce qui est non négociable chez moi ET chez l'autre : limites au-delà desquelles chaque protagoniste ne peut aller sans perdre son identité, se marginaliser, ou se mettre en faute par rapport à sa mission
- Clarifier les différences de priorités accordées à des valeurs partagées universellement, de dégager les interstices possibles, de travailler sur les marges des uns et des autres

LA RENCONTRE INTERCULTURELLE : POINTS D'ATTENTION

- S'informer/se documenter sur la culture d'origine de la personne aidée/accompagnée
- Demander des précisions à la personne sur ses usages
- Identifier ses propres représentations culturelles
- **Prendre conscience de la dimension émotionnelle et du « poids » de la culture dans la relation**
- Pratiquer l'écoute active
- Parler lentement
- Retenir les faits, les réalités concrètes des normes culturelles d'origine
- **Accepter de commettre des erreurs**

MERCI POUR VOTRE ATTENTION!

Pour nous contacter

Site : www.addcaes.org
Mail: marianne.falda@addcaes.org
Tel: 04 79 72 43 49