

Cultivez la différence et non  
l'indifférence !

## MANAGER UNE EQUIPE MULTICULTURELLE

### FORMATIONS HCR

Proximité et disponibilité  
Notre équipe intervient partout en France

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

☎ 03 21 01 36 12

✉ [contact@essentielformation.com](mailto:contact@essentielformation.com)

20 ANS  
2002  
2022  
ESSENTIEL FORMATION

- **Depuis 2002**

Spécialiste à 100% de la formation  
dans les métiers HCR

- Plus de 2900 clients actuels  
+ de 6600 participants  
+ de 46200 heures de formations

★★★★★ En 2021  
98 % de satisfaction

- **Et en bonus,**  
Gagnez du temps  
Confiez-nous l'administratif !

### AKTO

Référencé sur les actions  
de branches 2022

2 jours, soit 14 heures

*Toujours proche de vous OU chez vous !*

**Vous souhaitez un financement ?**

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !



### Public

Salariés et dirigeants des entreprises  
du secteur Hôtels, Café et Restaurant.

Nos formations sont ouvertes à toutes et à  
tous. Si vous êtes en situation de handicap  
ou dans une situation nécessitant une  
adaptation, consultez nous.



### Prestataire formateur

Experts, hommes et femmes de terrain,  
en parfaite adéquation avec votre réalité  
professionnelle

Retrouvez vos programmes sur : [www.essentielformation.com/programmes-HCR](http://www.essentielformation.com/programmes-HCR)

“

*Comment avons-nous pu nous passer de ces  
connaissances... 6 mois de gagnés dans nos pratiques !*

”





## NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUIS

Un document intitulé « attentes individuelles » est envoyé à l'attention du prescripteur et transmis au bénéficiaire. Ce document complété par le bénéficiaire est à nous retourner par mail avant le début de la formation.

L'objectif est de nous assurer du positionnement du bénéficiaire et ainsi vérifier que ses attentes sont en adéquation avec le programme de la formation souhaitée.



## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ÉVALUATION

L'action de formation se déroulera en **visioconférence** ou en **présentiel** (en fonction du thème et du choix des bénéficiaires).

- Pour les personnes suivant la formation en visioconférence, elles pourront se connecter via l'outil ZOOM et rejoindre le groupe à partir de la convocation qu'elles auront préalablement reçue par courriel comportant les références de la session de formation. Cette convocation sera accompagnée du programme pédagogique.
- La formation en **présentiel** se déroulera dans une salle équipée d'un paperboard, et si nécessaire d'un vidéoprojecteur, afin de pouvoir aisément garantir un bon déroulement de la formation du point de vue pédagogique et technique. Le prestataire formateur remettra dès l'ouverture de la journée le support pédagogique qui permettra à chaque bénéficiaire de suivre le déroulement de l'action de formation.

Une feuille d'émargement individuelle sera conjointement signée par le formateur prestataire et chaque bénéficiaire, pour chaque demi-journée de formation, permettant d'attester de l'exécution de l'action de formation.



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET OPÉRATIONNELS

- **Connaitre** la culture et les niveaux de cultures.
- **Choisir** une communication orale et écrite adaptée au contexte multiculturel.
- **Fédérer** l'équipe autour d'objectifs commun
- **Prévenir** les conflits interculturels – **Gérer** les situations difficiles de management liées aux différences de culture.



## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

### 1<sup>er</sup> Jour

#### La diversité culturelle et l'entreprise – 2 heures

- Enjeux pour l'entreprise et les salariés.
- Sens, avantages et risques d'une équipe multiculturelle
- Les connaissances nécessaires pour gérer la diversité
- Définition de la culture et implication dans le monde professionnel

#### La multiplicité des perceptions et des interprétations selon la culture pouvant conduire à des malentendus culturels – 1 heure

- Le choc culturel
- Désamorcer les tensions multiculturelles (E.T. HALL)
- Les tensions liées au temps
- Les tensions liées au contexte
- Les tensions liées à l'espace

#### L'impact des dimensions culturelles sur la gestion d'une équipe – 2 heures

- Un outil performant : les dimensions de la culture (G. HOFSTEDE)
- Gérer un changement dans les différentes cultures
- Culture du contrat
- Culture de l'honneur
- Culture du consensus

#### Les rôles du manager pluriculturel – 2 heures

- Gérer efficacement le temps
- Manager des personnes de culture différente
- Recadrer un collaborateur étranger (africain, indien, chinois, anglo-saxon... : les différences)
- Gérer les situations difficiles (la distance, les incompréhensions, les conflits...)

### 2<sup>ème</sup> Jour

#### Diriger une équipe multiculturelle – 2 heures

- Les critères d'intégration dans une équipe multiculturelle
- Créer les conditions favorables à l'efficacité des uns et des autres : être un manager rassembleur
- Les 4 types de management
- Choisir le mode de management adapté
- Les six étapes de la gestion d'une équipe multiculturelle
- Exercice en sous-groupe : Rédaction d'un plan d'action à partir de cas contextualisés

#### Compétences et profil communicationnel du manager – 2 heures

- Les compétences nécessaires pour manager la diversité
- La communication, élément-clé pour renforcer ce qui contribue à développer des relations réussies
- Les pièges de la communication non verbale
- Points de repères par culture pour mieux orienter ses actions

#### Préparer et animer une réunion multiculturelle – 1 heure

- Entraînement à la communication interculturelle adapté aux situations professionnelles des participants
- Exercice : animation d'une réunion à partir d'une situation contextualisée

#### Communiquer efficacement en contexte multiculturel – 2 heures

- Habitudes et cadre de référence.
- Communication implicite et explicite, verbale et non verbale, stéréotypes et conséquences, etc.
- Communication interculturelle écrite et orale.
- Les spécificités du fonctionnement d'une équipe pluriculturelle
- Identification des points de convergence et divergence.





## MOYENS D'ENCADREMENT

L'encadrement des bénéficiaires sera assuré par la direction d'ESSENTIEL et/ou par le prestataire formateur. Le bénéficiaire pourra de 9 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi, contacter ESSENTIEL Formation, et plus précisément dès 8h30, Orlane Nicolas-Mercher pour toute question pédagogique :

 06 88 84 26 14  [orlanemercher@essentielformation.com](mailto:orlanemercher@essentielformation.com)



## MODALITÉS DE DÉROULEMENT

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des bénéficiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le prestataire formateur au public présent. Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement tenu à la disposition ou remis aux bénéficiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.

Le prestataire formateur veillera à ce que chaque bénéficiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Un chat sera mis à la disposition des bénéficiaires suivant la formation en visioconférence afin que ceux-ci puissent manifester leur volonté d'intervenir. La parole leur sera alors donnée.

**« Toujours proche de vous OU chez vous ! »**



## SANCTION DE LA FORMATION

Afin de permettre d'évaluer les compétences acquises par chaque bénéficiaire, il sera demandé à chacun, à l'issue de la journée de formation, de se soumettre à une dizaine de questions.



## ORGANISATIONS ET TARIFS

**Horaires de formation :** 14h : 8h45 – 12 h30 / 13h30 – 17 h15.  
Dédution faite des deux pauses de ¼ heure de 10 h 30 à 10 h 45 et de 15 h 30 à 15 h 45.

**Formation en INTER** (regroupant différentes entreprises)  
300 euros nets de taxes par personne pour chaque journée de formation.

**Formation en INTRA** (Chez vous, rien que pour votre équipe)  
pour un groupe entre 2 à 10 personnes. 1400 euros nets de taxes par jour par groupe.

### Vous souhaitez un financement ?

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !

### Proximité et disponibilité.

Notre équipe intervient partout en France.

*Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !*

 03 21 01 36 12

 [contact@essentielformation.com](mailto:contact@essentielformation.com)

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

