

Durée

14 heures (2 jours) – Distanciel

Public cible

Managers, chefs d'équipe, responsables d'établissement, encadrants ou coordinateurs travaillant dans le secteur HCR (hôtellerie, restauration, hébergement, direction). Une expérience en management ou en coordination d'équipe est recommandée.

Prérequis

Une expérience en management ou en coordination d'équipe est recommandée.

Modalités d'évaluation

- Avant la formation : questionnaire autositionnement & quiz d'évaluation des connaissances
- Pendant la formation : évaluations formatives, mises en pratique, quiz interactifs
- En fin de formation : questionnaire autositionnement & quiz d'évaluation des connaissances & questionnaire satisfaction

Encadrer une équipe multiculturelle

14h



Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les participants seront capables de:

- Identifier les représentations et stéréotypes culturels influençant les comportements.
- Utiliser des repères (Hofstede, Lewis, Trompenaars) pour comprendre les différences culturelles et intergénérationnelles.
- Adapter leur communication et leur posture managériale selon les profils culturels.
- Fédérer autour d'un projet commun et créer une dynamique d'équipe inclusive.
- Prévenir et désamorcer les malentendus et conflits interculturels. Élaborer un plan d'action managérial personnalisé.



Méthodes pédagogiques

Inductive : partir des situations réelles vécues par les participants dans le secteur HCR pour faire émerger les bonnes pratiques.

Active : études de cas, mises en situation, jeux de rôles, quiz interactifs (Kahoot) et co-développement.

Expositive : apports structurés et visuels sur les modèles culturels (Hofstede, Lewis, PNL, DESCAR).

Réflexive : auto-diagnostics, retours d'expérience, débriefs collectifs et engagement personnel.

Coopérative : construction collective d'outils managériaux (charte d'équipe inclusive, guide des réflexes du manager multiculturel).

Moyens pédagogiques

- Formateur expert en management interculturel dans le secteur HCR. Utilisation d'outils numériques collaboratifs (Miro, Padlet, Klaxoon, Wooclap, Keyro) et de supports visuels dynamiques.
- Travail en petits groupes grâce aux salles virtuelles pour favoriser l'interactivité et la mise en pratique.
- Formation synchrone animée en direct sur visioconférence.



Distanciel



Durée

14 heures (2 jours) – Distanciel synchrone

Public cible

Managers, chefs d'équipe, responsables d'établissement, encadrants ou coordinateurs travaillant dans le secteur HCR (hôtellerie, restauration, hébergement, direction). Une expérience en management ou en coordination d'équipe est recommandée.

Prérequis

Une expérience en management ou en coordination d'équipe est recommandée.

Modalités d'évaluation

- Avant la formation : questionnaire autositionnement & quiz d'évaluation des connaissances
- Pendant la formation : évaluations formatives, mises en pratique, quiz interactifs
- En fin de formation : questionnaire autositionnement & quiz d'évaluation des connaissances & questionnaire satisfaction

Encadrer une équipe multiculturelle

14h



Modalités techniques d'animation et d'interaction

Formation synchrone animée en direct sur visioconférence.

- Partages d'écran, quiz, sondages, tableaux blancs collaboratifs, travail en sous-groupes, restitution collective.
- Présence d'un assistant technique pour accompagner les participants si besoin.
- Utilisation d'outils numériques collaboratifs (Miro, Padlet, Klaxoon, Wooclap, Keyro).



Modalités d'assistance technique et pédagogique

Assistance technique : Assistance technique disponible avant et pendant la session pour garantir le confort de connexion et la prise en main des outils.

Assistance pédagogique : Assistance pédagogique assurée après la formation (mail dédié au formateur).



Distanciel



Outils et supports pédagogiques

- Support de formation complet (PPT interactif) structuré en 6 séquences. Jeu « Malentendus culturels » : cartes à scénarios inspirées de situations HCR. Quiz en ligne (Keyro) pour l'évaluation formative.
- Fiches pratiques : les 3 niveaux de culture, les 6 dimensions d'Hofstede, les postures de communication interculturelle, les leviers de motivation selon les cultures, la méthode DESCAR appliquée au management.
- Schéma PNL « La carte n'est pas le territoire » (outil de prise de recul et de médiation). Charte d'équipe inclusive construite collectivement. Modèle de plan d'action individuel à compléter et à suivre en post-formation:

Documentation remise aux stagiaires

- Le livret participant comprenant les ressources théoriques principales (Hofstede, Lewis, PNL, DESCAR).
- Les fiches pratiques synthétiques pour la mise en œuvre sur le terrain.
- Le modèle de plan d'action personnalisé.
- Une bibliographie et webographie sélectionnée (diversité culturelle, management inclusif, communication interculturelle).
- Un certificat de réalisation

Encadrer une équipe multiculturelle



Programme et contenu

SÉQUENCE 0 (20 MINUTES) – OUVERTURE DE LA FORMATION

- **Objectifs** : Créer la dynamique du groupe et faire émerger les représentations.
- **Modalités** : Tour de table virtuel, activité brise-glace, recueil des attentes via sondage interactif.

« Manager la diversité commence par la curiosité de l'autre. »



SÉQUENCE 1 (2H40) – COMPRENDRE LA DIVERSITÉ CULTURELLE

Objectifs : Identifier ses représentations et comprendre leur influence sur les comportements.

Modalités : Apports visuels, quiz Wooclap « Clichés ou réalités ? », échanges en binômes dans les salles virtuelles, atelier « Les lunettes culturelles ».

« Nous percevons le monde à travers nos filtres culturels. »



SÉQUENCE 2 (2H) – DÉCODER LES DIFFÉRENCES CULTURELLES

Objectifs : Comprendre les grandes dimensions des cultures et leurs effets sur la coopération.

Modalités : Exposé interactif, atelier Miro, restitution orale.

« La compréhension précède l'adaptation. »



- Support de formation complet (PPT interactif) structuré en 6 séquences. Jeu « Malentendus culturels » : cartes à scénarios inspirées de situations HCR. Quiz en ligne (Keyro) pour l'évaluation formative.
- Fiches pratiques : les 3 niveaux de culture, les 6 dimensions d'Hofstede, les postures de communication interculturelle, les leviers de motivation selon les cultures, la méthode DESCAR appliquée au management.
- Schéma PNL « La carte n'est pas le territoire » (outil de prise de recul et de médiation). Charte d'équipe inclusive construite collectivement. Modèle de plan d'action individuel à compléter et à suivre en post-formation:

Documentation remise aux stagiaires

- Le livret participant comprenant les ressources théoriques principales (Hofstede, Lewis, PNL, DESCAR).
- Les fiches pratiques synthétiques pour la mise en œuvre sur le terrain.
- Le modèle de plan d'action personnalisé.
- Une bibliographie et webographie sélectionnée (diversité culturelle, management inclusif, communication interculturelle).
- Un certificat de réalisation

Encadrer une équipe multiculturelle



Programme et contenu

SÉQUENCE 3 (1H40) – ADAPTER SA COMMUNICATION INTERCULTURELLE ET INTERGÉNÉRATIONNELLE

- **Objectifs** : Adapter sa communication à la diversité culturelle et générationnelle.
- **Modalités** : Vidéos interactives, jeu de rôle distanciel « Le brief mal compris », débrief collectif.

« L'écoute et la reformulation sont les ponts interculturels les plus puissants. »



SÉQUENCE 4 (20 MINUTES) – CONCLUSION JOUR 1

Objectifs : Consolider les apprentissages et préparer la mise en pratique.

Modalités : Feedback collectif, évaluation rapide via sondage.

« Manager la diversité, c'est apprendre à se décentrer. »



SÉQUENCE 5 (3H) – FÉDÉRER UNE ÉQUIPE MULTICULTURELLE

Objectifs : Fédérer autour d'un sens commun et valoriser la diversité.

Modalités : Étude de cas, co-construction sur Miro, débrief collectif.

« Fédérer, c'est donner à chacun une place et un sens. »



Outils et supports pédagogiques

- Support de formation complet (PPT interactif) structuré en 6 séquences. Jeu « Malentendus culturels » : cartes à scénarios inspirées de situations HCR. Quiz en ligne (Keyro) pour l'évaluation formative.
- Fiches pratiques : les 3 niveaux de culture, les 6 dimensions d'Hofstede, les postures de communication interculturelle, les leviers de motivation selon les cultures, la méthode DESCAR appliquée au management.
- Schéma PNL « La carte n'est pas le territoire » (outil de prise de recul et de médiation). Charte d'équipe inclusive construite collectivement. Modèle de plan d'action individuel à compléter et à suivre en post-formation:

Documentation remise aux stagiaires

- Le livret participant comprenant les ressources théoriques principales (Hofstede, Lewis, PNL, DESCAR).
- Les fiches pratiques synthétiques pour la mise en œuvre sur le terrain.
- Le modèle de plan d'action personnalisé.
- Une bibliographie et webographie sélectionnée (diversité culturelle, management inclusif, communication interculturelle).
- Un certificat de réalisation

Encadrer une équipe multiculturelle



Programme et contenu

SÉQUENCE 6 (2H30) – PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS INTERCULTURELS

- **Objectifs** : Identifier les signaux de tension et adopter une posture médiatrice.
- **Modalités** : Apport interactif, étude de cas HCR, simulation « Recadrer sans heurter ».

« Derrière chaque conflit, il y a une carte du monde différente. »



SÉQUENCE 7 (1H) – CONSTRUIRE SON PLAN D'ACTION MULTICULTUREL

Objectifs : Transposer les acquis dans sa pratique quotidienne.

Modalités : Travail individuel guidé, feedback croisé, engagement public.

« Une petite action répétée vaut mieux qu'une grande intention. »



SÉQUENCE 8 (30 MINUTES) – CONCLUSION DE LA FORMATION

Objectifs : Valider les acquis et conclure sur une dynamique positive.

Modalités Quiz Wooclap, tour de table final, synthèse collective.

« La richesse de l'équipe, c'est la diversité qui s'écoute. »

