

# QUAND LA FORMATION DEVIENT INCLUSIVE, NOTRE FORMATEUR INTERNE DEVIENT UN VÉRITABLE CATALYSEUR DE DIVERSITÉ

**Nom de l'entreprise :** SOS KANNERDUEF LËTZEBUERG

**Secteur d'activité :** Santé humaine et action sociale

**Catégorie de l'entreprise :** Fondation, Association, ONG

## Description de l'action

La Fondation a instauré en 2025 une nouvelle fonction de Formateur interne, destinée, entre autres, à renforcer les compétences professionnelles, personnelles et interculturelles des collaborateurs, dans une démarche profondément ancrée dans la diversité et l'inclusivité.

Ce rôle structurant vise à instaurer un accompagnement continu fondé sur l'apprentissage collectif, l'ouverture aux différences et la transmission des valeurs de la Fondation : Courage, Engagement, Confiance et Responsabilité.

En tant que personne de confiance, facilitateur d'apprentissage inclusif et garant de la qualité pédagogique, le Formateur interne contribue activement à un environnement où la diversité est reconnue, valorisée et transformée en force collective et inclusive.

## Contexte

Le Luxembourg, marqué par une grande diversité culturelle, linguistique et sociale, accueille une population riche et variée. Cette diversité se retrouve au sein du personnel comme dans la vie quotidienne des enfants, adolescents et jeunes adultes accompagnés par la Fondation.

Dans ce contexte multiculturel, la sensibilité interculturelle, l'inclusivité et la prise en compte des différences deviennent des éléments essentiels pour assurer une qualité pédagogique cohérente, équitable et respectueuse de tous.

C'est pour répondre à ces enjeux qu'a été créée en 2025 la fonction de Formateur interne, aujourd'hui en phase de développement. Les premières interventions, journées d'accueil, conseils et accompagnements d'équipe, ont montré l'importance d'un soutien structuré, inclusif et adapté à un environnement marqué par la pluralité des expériences.

## Objectifs

L'objectif principal est de créer un environnement d'apprentissage bienveillant, inclusif et structuré, permettant à chaque collaborateur de progresser professionnellement et personnellement.

Le Formateur interne vise à :

- Encourager l'autonomie et la responsabilité dans un cadre aligné sur nos valeurs ;
- Renforcer la sensibilité interculturelle et l'attitude inclusive face à la diversité des parcours et des profils ;
- Transmettre des contenus structurés, cohérents et alignés avec le Courage, l'Engagement, la Confiance et la Responsabilité ;
- Accompagner durablement les équipes dans le transfert des apprentissages à la pratique quotidienne ;
- Consolider les bonnes pratiques pédagogiques et inclusives dans l'ensemble de l'organisation ;
- Soutenir une culture commune où la diversité et l'inclusivité deviennent de véritables leviers de coopération et de qualité.

## Approche

Le Formateur interne développe et anime un ensemble varié de dispositifs : formations internes, ateliers collaboratifs, accompagnements individuels ou collectifs, et espaces de réflexion favorisant l'inclusivité et la compréhension mutuelle.

Ces interventions visent à soutenir les attitudes pédagogiques et interculturelles, à clarifier les processus internes et à

accompagner les équipes dans un quotidien marqué par la diversité des cultures, langues et expériences. Des temps réguliers de feedback, d'écoute et de dialogue assurent un accompagnement continu, accessible et inclusif. Le Formateur interne travaille en coordination avec les Chargés de direction pédagogique, et les équipes afin de garantir cohérence, transparence et continuité dans les apprentissages. Cette approche contribue à un climat professionnel fondé sur nos valeurs, indispensables pour aborder la diversité avec respect, ouverture, inclusivité et professionnalisme :

- Confiance
- Responsabilité
- Engagement
- Courage

## Impact

La création de la fonction de Formateur interne a un impact fort sur la qualité pédagogique et sur l'inclusivité des pratiques. Les collaborateurs gagnent en assurance, en cohérence, en compréhension des processus et en sensibilité interculturelle et inclusive.

En développant une lecture commune des enjeux liés à la diversité, la Fondation réduit les malentendus interculturels, favorise des interactions plus harmonieuses et renforce la collaboration entre les équipes.

Pour les enfants, adolescents et jeunes adultes, cela se traduit par un environnement plus stable, sécurisant, inclusif et respectueux de leurs réalités individuelles.

Sur le long terme, le projet va contribuer à ancrer une culture interne orientée vers l'apprentissage continu, la diversité comme ressource, et l'inclusivité comme principe fondamental de qualité.

## « A faire »

- Communiquer de manière claire, cohérente et accessible sur la mission, la vision, les valeurs et l'importance de la diversité et de l'inclusivité ;
- Encourager un climat d'écoute, de dialogue et d'ouverture permettant à chacun de s'exprimer et d'apprendre des autres ;
- Intégrer des formats d'apprentissage inclusifs, interactifs et adaptés à la diversité des profils et des besoins ;
- Maintenir une coordination étroite entre le Formateur interne, les responsables et les équipes ;
- Promouvoir une culture professionnelle alignée sur le Courage, l'Engagement, la Confiance et la Responsabilité, tout en valorisant l'inclusivité.

## « Ne pas faire »

- Réduire la diversité à des stéréotypes ou ignorer la nécessité d'une approche inclusive ;
- Concevoir des formations trop denses, peu accessibles ou déconnectées des réalités du terrain ;
- Communiquer des messages flous, contradictoires ou non inclusifs créant confusion ou insécurité ;
- Travailler en silo, sans coordination régulière entre les équipes et le Formateur interne ;
- Réagir à la résistance par la pression plutôt que par l'écoute et le dialogue ;
- Mettre en place des actions ponctuelles sans suivi. La diversité et l'inclusivité nécessitent accompagnement continu, réflexivité et consolidation.