

## Concept de mise en œuvre

### Domaine à choix « Travail de projet individuel »

#### Employé-e-s de commerce CFC

**Organe responsable :** **CSBFC**  
(Conférence suisse des branches de formation et  
d'examens commerciales)

Version 1.0 du 18 novembre 2022

Accompagnement : Ectaveo AG  
Katharina Fischer  
Maritta Frech  
Marisa Marolda  
Esther Schönberger  
Gabriel Wehrle  
Fadri Zender

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Situation initiale</b>	<b>3</b>
1.1	Prémises du domaine à choix « Travail de projet individuel ».....	3
1.2	Objectifs du domaine à choix « Travail de projet individuel » .....	3
<b>2</b>	<b>Groupes cibles et objectif du concept de mise en œuvre</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Le concept didactique</b>	<b>5</b>
3.1	Aperçu du concept global.....	5
3.2	Variantes de mise en œuvre du domaine à choix « Travail de projet individuel » .....	6
3.3	Répartition des périodes d’enseignement dans le domaine à choix 2 selon les variantes .....	9
3.4	Garantie de la perméabilité .....	10
<b>4</b>	<b>Explications concernant la « note d’expérience »</b>	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>Structure de l’enseignement de la langue et de l’interculturalité</b>	<b>14</b>
5.1	Interculturalité et compétence interculturelle .....	14
5.2	Format didactique : les scénarios d’apprentissage.....	15
5.3	Structure des scénarios d’apprentissage.....	15
5.4	Vue d’ensemble des scénarios d’apprentissage.....	16
5.5	Remarques pour le travail avec les scénarios d’apprentissage .....	17
<b>6</b>	<b>Mise en œuvre du travail de projet individuel</b>	<b>18</b>
6.1	Objectifs du travail de projet.....	18
6.2	Encadrement des personnes en formation.....	18
<b>7</b>	<b>Idées pour l’encouragement de la mobilité</b>	<b>19</b>
7.1	Programmes de mobilité .....	19
7.2	Plateformes d’échange .....	20
	<b>Annexe 1 : Scénarios d’apprentissage</b>	<b>21</b>
	<b>Annexe 2 : Instruments de mise en œuvre</b>	<b>32</b>
	<b>Annexe 3 : Travail avec les scénarios d’apprentissage</b>	<b>33</b>
	<b>Annexe 4 : Liste des langues étrangères choisies par canton</b>	<b>34</b>
	<b>Annexe 5 : Littérature complémentaire et sites internet relatifs à l’interculturalité</b>	<b>35</b>

# 1 Situation initiale

Dans le cadre de la réforme « Employé-e-s de commerce 2022 », la formation professionnelle initiale dans le champ professionnel commercial a été orientée vers les compétences opérationnelles et tournée vers l'avenir. Dans ce contexte, l'apprentissage tout au long de la vie est davantage ancré dans la nouvelle formation initiale.

Le domaine à choix « Travail de projet individuel » tient précisément compte de cette situation. Les personnes en formation acquièrent les compétences qui leur permettent de s'exprimer dans un environnement de travail plurilingue et d'agir de manière adaptée à la situation dans un contexte interculturel. Parallèlement, elles travaillent sur un projet individuel et interdisciplinaire – si elles le souhaitent, au sein d'un groupe de travail œuvrant au-delà des frontières linguistiques ou nationales. L'objectif est qu'elles développent leurs propres talents et qu'elles se familiarisent avec de nouvelles thématiques, analysent des faits et établissent des liens avec les connaissances qu'elles ont acquises.

Elles documentent leurs progrès et analysent le développement de leurs compétences dans leur portfolio personnel.

## 1.1 Prémisses du domaine à choix « Travail de projet individuel »

La collaboration au sein d'équipes plurilingues au niveau national et international représente une compétence d'avenir centrale pour les futurs employé-e-s de commerce, qui est particulièrement encouragée dans la formation commerciale initiale. Les compétences linguistiques combinées à la mobilité favorisent les compétences interculturelles, créant ainsi les conditions nécessaires pour que les futurs employé-e-s de commerce puissent s'orienter dans un monde professionnel en constante évolution.

## 1.2 Objectifs du domaine à choix « Travail de projet individuel »

Dans le domaine à choix 2, les personnes en formation sont encouragées à atteindre les objectifs évaluateurs ci-après (cf. plan de formation d'employée/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité [CFC]) :

- Ils gèrent des situations typiques dans des équipes de projet plurilingues de manière adaptée aux besoins.
- Pour ce faire, ils disposent des compétences linguistiques appropriées.
- Ils réagissent de manière appropriée aux différences culturelles.
- Ils analysent les situations de communication interculturelles en s'appuyant sur des critères et prennent les mesures appropriées.
- Ils réalisent les travaux de gestion d'un projet individuel en procédant avec méthode.
- Ils planifient des projets individuels de manière méthodique.
- Ils réalisent leurs projets de manière ciblée.
- Ils évaluent l'état d'avancement de leurs projets en s'appuyant sur des critères.

## 2 Groupes cibles et objectif du concept de mise en œuvre

Le présent concept de mise en œuvre vise à aider les enseignant-e-s à planifier et à organiser leur cours dans le cadre du domaine à choix 2. Il sert également aux directions des écoles et aux personnes responsables de l'horaire pour planifier l'enseignement du domaine à choix 2. Dans ce contexte, les contenus suivants sont expliqués :

- Concept didactique du domaine à choix « Travail de projet individuel ».
- Explications concernant la note d'expérience
- Structure de l'enseignement de la langue et de l'interculturalité
- Format didactique : les scénarios d'apprentissage
- Mise en œuvre du travail de projet individuel
- Idées pour l'encouragement de la mobilité

Différents instruments de mise en œuvre sont présentés en annexe pour la mise en œuvre du domaine à choix 2.

## 3 Le concept didactique

Ce chapitre présente en détail le concept didactique du domaine à choix 2. Le concept s'appuie sur les documents de base suivants :

- Ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC)
- Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC)
- Plan d'études national pour la culture générale Employée/Employé de commerce CFC
- Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final pour Employée/Employé de commerce CFC

### 3.1 Aperçu du concept global

Trois domaines d'apprentissage sont prévus pour le domaine à choix « Travail de projet individuel » :

#### Scénarios d'apprentissage

« Travail au sein d'équipes plurilingues et acquisition de compétences linguistiques »

#### Travail de projet individuel

« Travail au sein d'équipes de projet et encouragement des talents personnels »

#### Travail sur le portfolio personnel

« Acquisition de l'intelligence culturelle »

Les trois domaines d'apprentissage sont expliqués ci-après.

#### « Travail au sein d'équipes plurilingues et acquisition de compétences linguistiques »

L'accent est mis sur l'acquisition de compétences interculturelles et d'autres compétences linguistiques à l'aide de *scénarios d'apprentissage* (cf. chap. 5 et annexe 1). L'accent n'est pas mis sur l'enseignement pur et simple de la langue ; les personnes en formation apprennent à agir de manière professionnelle dans des contextes plurilingues et interculturels.

#### « Travail au sein d'équipes de projet et encouragement des talents personnels »

Les personnes en formation travaillent sur un projet individuel interdisciplinaire. L'objectif est qu'elles élargissent et approfondissent leur capacité à gérer des projets sur la base d'un projet individuel et qu'elles développent ainsi leurs propres forces et talents.

#### « Travail sur le portfolio personnel »

Les personnes en formation consignent le développement des compétences opérationnelles dans le portfolio personnel. Elles analysent systématiquement leur progression en documentant la mise en œuvre de leurs actions et en réfléchissant à leurs expériences.

Pour que le domaine à choix « Travail de projet individuel » puisse être mis en œuvre de manière orientée vers les compétences opérationnelles, il est recommandé de prévoir des blocs d'enseignement plus importants. La répartition des périodes d'enseignement et les propositions de variantes de mise en œuvre qui sont présentées dans le chapitre suivant servent de base à la planification.

### 3.2 Variantes de mise en œuvre du domaine à choix « Travail de projet individuel »

Pour le domaine à choix 2, **240 périodes d'enseignement** au total sont disponibles pour deux années scolaires.

Quatre variantes de mise en œuvre ont été développées avec le groupe de travail. Elles se distinguent principalement par le moment ainsi que par la durée, la répartition et la pondération des domaines d'apprentissage. D'autres variantes sont également possibles. Les quatre variantes élaborées sont expliquées plus en détail ci-après :

#### Variante 1

240 périodes d'enseignement			
Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4
Bases de la langue Introduction à l'interculturalité	Acquisition de la langue basée sur des scénarios Interculturalité	Acquisition de la langue basée sur des scénarios Interculturalité	Acquisition de la langue basée sur des scénarios Interculturalité
Travail sur ses propres projets / idées	Travail sur ses propres projets / idées	Travail sur ses propres projets / idées	Travail sur ses propres projets / idées
Collaboration au-delà des frontières linguistiques (mobilité)			
Documentation dans le portfolio personnel			

Dans la variante 1, les trois domaines d'apprentissage du domaine à choix 2 sont traités durant les quatre semestres. Le premier semestre sert surtout à poser les bases pour l'acquisition de la langue et des compétences interculturelles. Dans le même temps, les personnes en formation sont initiées au travail de projet individuel et à la mobilité. Elles complètent leur portfolio personnel en même temps qu'elles travaillent sur leur projet.

## Variante 2

240 périodes d'enseignement			
Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4
Bases communes avec le DC 1 Basic et advanced	Acquisition de la langue basée sur des scénarios Interculturalité	Acquisition de la langue basée sur des scénarios Interculturalité	Acquisition de la langue basée sur des scénarios Interculturalité
	Travail sur ses propres projets / idées	Travail sur ses propres projets / idées	Travail sur ses propres projets / idées
Collaboration au-delà des frontières linguistiques (mobilité)			
Documentation dans le portfolio personnel			

Dans cette variante, l'accent est mis sur l'acquisition de la langue au premier semestre. Les bases dans la langue pour le premier domaine d'apprentissage « Travail au sein d'équipes plurilingues et acquisition de compétences linguistiques » sont d'abord transmises conjointement avec le domaine à choix 1. Les écoles peuvent profiter des synergies. Les personnes en formation ont ainsi un aperçu des deux domaines à choix, ce qui leur permet de prendre une décision basée sur l'expérience. Sur la base de l'enseignement commun, les enseignant-e-s peuvent émettre une recommandation pour le domaine à choix 1 ou 2. Les trois domaines d'apprentissage sont traités à partir du deuxième semestre.

## Variante 3

240 périodes d'enseignement			
Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4
Bases de la langue Introduction à l'interculturalité	Acquisition de la langue basée sur des scénarios Interculturalité	Acquisition de la langue basée sur des scénarios Interculturalité	Acquisition de la langue basée sur des scénarios Interculturalité
		Travail sur ses propres projets / idées	Travail sur ses propres projets / idées
Collaboration au-delà des frontières linguistiques (mobilité)			
Documentation dans le portfolio personnel			

Dans la variante 3, le travail de projet individuel ainsi que la collaboration au-delà des frontières linguistiques (mobilité) sont concentrés sur les deux derniers semestres. Ces deux domaines s'accompagnent de la documentation et la réflexion dans le portfolio. Ainsi, au cours de la première année d'apprentissage, l'accent est mis sur l'acquisition de la langue et l'interculturalité.

#### Variante 4

240 périodes d'enseignement			
Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4
Bases communes avec le DC 1 Basic et advanced	Acquisition de la langue basée sur des scénarios Interculturalité	Acquisition de la langue basée sur des scénarios Interculturalité	Acquisition de la langue basée sur des scénarios Interculturalité
		Travail sur ses propres projets / idées	Travail sur ses propres projets / idées
		Collaboration au-delà des frontières linguistiques (mobilité)	
		Documentation dans le portfolio personnel	

Dans la variante 4, l'acquisition de la langue et l'interculturalité sont davantage mises en avant. Au premier semestre, l'acquisition de la langue et de l'interculturalité se fait en commun avec le domaine à choix 1. Le troisième semestre marque le début du travail de projet individuel et la documentation dans le portfolio personnel.

Ces quatre variantes de mise en œuvre se distinguent principalement au niveau des deux aspects suivants :

#### 1. Transmission des bases de la langue en commun avec le domaine à choix 1 « Deuxième langue étrangère » :

Afin de pouvoir exploiter les synergies au niveau des contenus et de la planification lors de la mise en œuvre des domaines à choix 1 et 2, il est possible d'enseigner conjointement les bases dans le domaine de la langue. L'enseignement commun permet en outre aux personnes en formation d'avoir un aperçu des deux domaines à choix et de pouvoir ainsi choisir l'un ou l'autre des domaines en toute connaissance de cause. Une liste provisoire de la première et de la deuxième langue étrangère choisies par canton se trouve à l'annexe 4.

#### 2. Pondération des domaines d'apprentissage :

Selon la variante choisie, les écoles peuvent se concentrer davantage sur le travail de projet et ainsi doter les domaines d'apprentissage avec davantage de périodes d'enseignement. Ceci est particulièrement avantageux pour les écoles bilingues.



### 3.3 Répartition des périodes d'enseignement dans le domaine à choix 2 selon les variantes

Les écoles professionnelles ont la possibilité de choisir elles-mêmes la répartition des périodes d'enseignement par domaine d'apprentissage à partir du 2<sup>e</sup> semestre (cf. variantes 1 et 2) ou à partir du 3<sup>e</sup> semestre (cf. variantes 3 et 4). Ce faisant, les indications minimales (\*) ci-après doivent être respectées :

- Domaine d'apprentissage « Travail au sein d'équipes plurilingues et acquisition de compétences linguistiques » : un minimum de 120 et un maximum de 180 périodes d'enseignement sont prévus pour ce domaine d'apprentissage. Cette indication minimale, dans le sens d'une fourchette, garantit une transmission adéquate de la compétence interculturelle ainsi que le traitement des scénarios d'apprentissage.
- Domaine d'apprentissage « Travail au sein d'équipes de projet et encouragement des talents personnels » : au moins 60 périodes d'enseignement réparties sur deux années d'apprentissage sont prévues pour le travail de projet individuel. Cela permet de garantir que les personnes en formation disposent de suffisamment de temps pour se pencher de manière approfondie sur le thème choisi dans le cadre de leur travail.
- Variantes 1 et 2 : un nombre à peu près équivalent de périodes d'enseignement est prévu pour les deux domaines d'apprentissage « Travail au sein d'équipes plurilingues et acquisition de compétences linguistiques » et « Travail au sein d'équipes de projet et encouragement des talents personnels ».
- Variantes 3 et 4 : l'acquisition de la langue et l'interculturalité sont mises en avant dans ces variantes. Le domaine d'apprentissage « Travail au sein d'équipes plurilingues et acquisition de compétences linguistiques » dispose d'environ 160 périodes d'enseignement, tandis que le domaine d'apprentissage « Travail au sein d'équipes de projet et encouragement des talents personnels » est traité sur environ 80 périodes.

Vous trouverez ci-après la répartition sous forme de tableau des périodes d'enseignement selon les quatre variantes décrites en respectant les indications minimales (\*) :

#### Répartition des périodes d'enseignement par semestre pour les variantes 1 et 2 :

	Semestre	1	2	3	4
V1	Travail au sein d'équipes plurilingues et acquisition de compétences linguistiques	30	60*	60*	60*
	Travail au sein d'équipes de projet et encouragement des talents personnels	30			
V2	Travail au sein d'équipes plurilingues et acquisition de compétences linguistiques	60 (DC 2 avec DC 1)	60*	60*	60*
	Travail au sein d'équipes de projet et encouragement des talents personnels	-			

### Répartition des périodes d'enseignement par semestre pour les variantes 3 et 4 :

	Semestre	1	2	3	4
V3	Travail au sein d'équipes plurilingues et acquisition de compétences linguistiques	60	60	60*	60*
	Travail au sein d'équipes de projet et encouragement des talents personnels	-	-		
V4	Travail au sein d'équipes plurilingues et acquisition de compétences linguistiques	60 (DC 2 avec DC 1)	40	70*	70*
	Travail au sein d'équipes de projet et encouragement des talents personnels	-	-		

À titre d'exemple, voici un exemple de répartition détaillée pour les quatre variantes :

### Exemples pour les variantes 1 et 2 :

	Semestre	1	2	3	4
V1	Travail au sein d'équipes plurilingues et acquisition de compétences linguistiques	30	30	30	30
	Travail au sein d'équipes de projet et encouragement des talents personnels	30	30	30	30
V2	Travail au sein d'équipes plurilingues et acquisition de compétences linguistiques	60 (bases communes avec DC 1)	30	30	30
	Travail au sein d'équipes de projet et encouragement des talents personnels	-	30	30	30

### Exemples pour les variantes 3 et 4 :

	Semestre	1	2	3	4
V3	Travail au sein d'équipes plurilingues et acquisition de compétences linguistiques	60	60	30	30
	Travail au sein d'équipes de projet et encouragement des talents personnels	-	-	40	20
V4	Travail au sein d'équipes plurilingues et acquisition de compétences linguistiques	60 (bases communes avec DC 1)	40	30	30
	Travail au sein d'équipes de projet et encouragement des talents personnels	-	-	40	40

## 3.4 Garantie de la perméabilité

Indépendamment du choix des variantes, il convient de veiller à la perméabilité entre la formation AFP et la formation CFC ainsi qu'entre les domaines à choix 1 et 2.

### 3.4.1 Perméabilité entre la formation AFP et la formation CFC

Afin de garantir un passage en douceur de la formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce AFP à celle d'employé-e de commerce CFC, les contenus de la première année d'apprentissage du CFC doivent impérativement être fixes, car ils servent de curriculum pour les contenus des cours préparatoires de l'AFP. Une recommandation concernant les scénarios d'apprentissage à traiter au cours de la première année d'apprentissage d'employé-e de

commerce CFC est présentée au chapitre 5.4. On garantit ainsi que les personnes en formation peuvent passer à la deuxième année d'apprentissage du CFC après la formation AFP.

### 3.4.2 Perméabilité entre les deux domaines à choix

Si les domaines à choix « Deuxième langue étrangère » (DC 1) et « Travail de projet individuel » (DC 2) sont organisés séparément au premier semestre (variantes 1 et 3), il faut garantir la possibilité de passer du DC 2 au DC 1 ou du DC 1 au DC 2 après le premier semestre (un changement est possible jusqu'après le deuxième semestre).

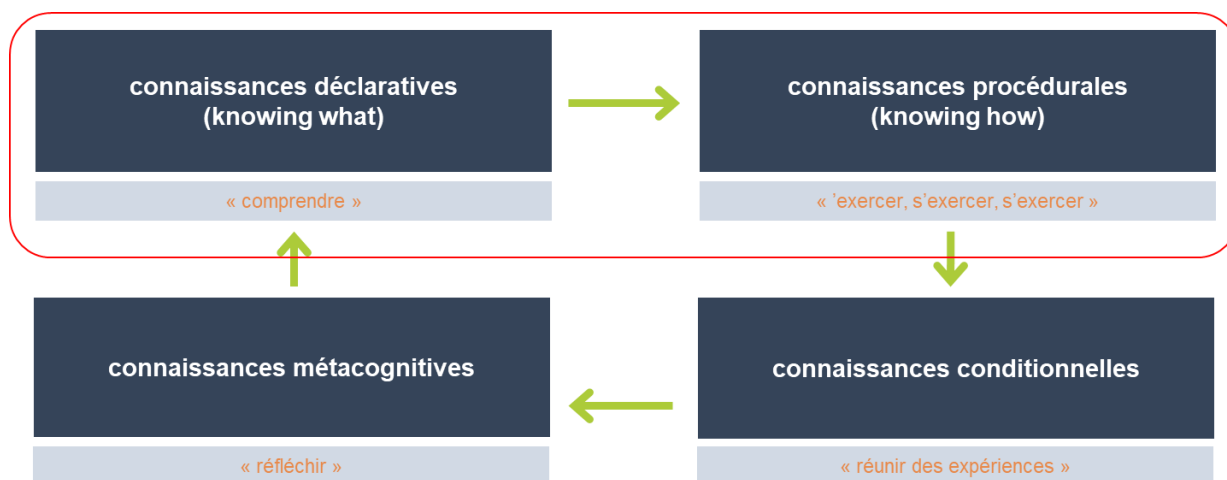
Dans ce contexte, les écoles professionnelles peuvent organiser un test d'entrée pour déterminer le niveau de langue. Le résultat de ce test peut servir de base pour déterminer si le passage dans le DC 1 ou 2 est recommandé ou non. Ce type de test (p. ex. Multicheck) peut également être effectué avant le début de la formation professionnelle initiale.

Les variantes de mise en œuvre proposées représentent différentes possibilités d'organisation de l'enseignement dans le domaine à choix 2. Certaines hypothèses ont été formulées (p. ex. les indications minimales concernant les périodes d'enseignement). Ces variantes ne constituent pas une présentation exhaustive des possibilités, mais servent d'inspiration pour le développement concret dans les écoles.

## 4 Explications concernant la « note d'expérience »

Le calcul de la note d'expérience pour l'enseignement des connaissances professionnelles et de la culture générale est réglé à la fois dans l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale et dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final.

Les domaines de compétences opérationnelles traités, y compris le domaine à choix et l'option, sont évalués chaque semestre sur la base de contrôles de compétences. Les contrôles de compétences englobent, dans chacun des domaines de compétences opérationnelles traités, l'examen des connaissances et de la compréhension (connaissances déclaratives) ainsi que des aptitudes (connaissances procédurales, application) :



Les notes de bulletin semestriel et les points d'appréciation fixés dans les prescriptions sur la formation sont arrondis à des demi-notes/notes entières. La note globale de la note d'expérience est arrondie à la première décimale (cf. dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final pour employée/employé de commerce CFC, p. 4 et annexe 1).

Les aspects suivants doivent être pris en compte lors de l'évaluation :

- Les connaissances déclaratives ne sont pas prioritaires pour l'obtention de la note d'expérience (valeur indicative : max. 30 %), contrairement à l'application de la compétence interculturelle.
- Les écoles professionnelles développent les formulaires d'évaluation nécessaires en tenant compte de différents points relatifs au contenu du domaine à choix 2 :

### **Critères de contenu pour le domaine d'apprentissage « Travail au sein d'équipes pluri-lingues et acquisition de compétences linguistiques »**

L'évaluation dans le domaine de la collaboration interculturelle ainsi que de l'acquisition de la langue doit couvrir toutes les compétences y afférentes. Vous trouverez ici, à titre d'exemple, quelques points de contenu pour le développement des critères d'évaluation :

- Mise en œuvre de la compétence interculturelle (connaissances procédurales sur les différentes dimensions culturelles, action interculturelle en équipe, etc.)
- Application des différentes techniques de communication dans un environnement interculturel
- Application de la communication verbale et non verbale dans le domaine interculturel
- Expression orale et écrite dans la langue étrangère
- Compréhension linguistique (compréhension de texte et compréhension orale)

### **Critères de contenu pour le domaine d'apprentissage « Travail au sein d'équipes de projet et encouragement des talents personnels »**

L'évaluation dans le domaine du travail de projet individuel en tenant compte de la mobilité doit couvrir toutes les compétences y afférentes. Vous trouverez ici, à titre d'exemple, quelques points de contenu pour le développement des critères d'évaluation :

- Travail en équipe
- Structure de la gestion de projet du travail individuel
- Mise en œuvre de la démarche méthodologique, étapes du projet
- Contenu du travail
- Structure et forme du travail
- Réalisation des objectifs du travail

Le travail sur le portfolio n'est pas évalué dans le cadre de la note d'expérience.

Pour l'évaluation du domaine à choix « Travail de projet individuel », un modèle de formulaire d'évaluation basé sur des critères pour l'acquisition de la langue et l'interculturalité ainsi que pour le travail de projet est développé en tant qu'instrument de mise en œuvre (cf. vue d'ensemble des instruments de mise en œuvre à l'annexe 2). Ces documents sont mis à disposition en tant que moyens auxiliaires supplémentaires.

## 5 Structure de l'enseignement de la langue et de l'interculturalité

Les chapitres suivants présentent plus en détail la structure de l'enseignement de la langue et de l'interculturalité. La définition de la compétence interculturelle est d'abord donnée comme base au chap. 5.1, puis l'idée de base du format didactique est expliquée au chap. 5.2. La structure et la vue d'ensemble des scénarios d'apprentissage sont présentées aux chap. 5.3 et 5.4. Enfin, le chap. 5.5 contient des remarques pour le travail avec les scénarios d'apprentissage.

### 5.1 Interculturalité et compétence interculturelle

La compétence interculturelle désigne « [la] capacité à comprendre, à apprécier, à respecter et à utiliser de manière productive les conditions et les facteurs d'influence culturels dans la perception, le jugement, la pensée, les émotions et l'action chez soi et chez les autres, et ce, dans le sens d'une adaptation réciproque, d'une tolérance vis-à-vis des incompatibilités (d'origine culturelle) et du développement de formes éventuellement synergiques de cohabitation, d'organisation de la vie et de maîtrise des problèmes » (d'après Thomas 2021, p. 15). La compétence interculturelle englobe donc différents domaines de compétence qui doivent être pris en compte dans l'enseignement. Reimann (2017) distingue à cet égard les trois domaines de compétence suivants :

- **Compétence cognitive** : la connaissance d'autres cultures, la connaissance de la théorie culturelle et l'autoréflexivité.
- **Compétence affective** : l'intérêt et l'ouverture d'esprit vis-à-vis d'autres cultures, l'empathie et la capacité à comprendre les autres et à tolérer les ambiguïtés.
- **Compétence pragmatique et communicative** : l'utilisation de modèles de communication appropriés et de stratégies de résolution de conflits efficaces.

La compétence interculturelle comprend donc la connaissance d'autres cultures et la façon de les aborder qui en découle dans l'environnement professionnel, ainsi que la capacité à utiliser la communication appropriée dans la langue étrangère. Pour cela, il est très important que les personnes en formation se penchent sur leurs propres capacités affectives.

Il est scientifiquement prouvé que l'acquisition de la compétence interculturelle doit se faire de manière ciblée à l'aide de processus d'apprentissage qui favorisent le développement de cette compétence (Thomas 2021). Pour ce faire, un apprentissage basé sur des scénarios dans le sens d'une « mise en situation » est pertinent. Sur la base de ces principes, des « scénarios d'apprentissage » ont donc été développés pour assurer la mise en œuvre de l'enseignement dans le domaine de l'acquisition de la langue et de l'interculturalité et pour aider les personnes en formation à développer leur compétence interculturelle.

D'autres bases et références bibliographiques permettant d'approfondir le thème de l'interculturalité figurent à l'annexe 5.

## 5.2 Format didactique : les scénarios d'apprentissage

L'acquisition de la compétence interculturelle passe par des « scénarios d'apprentissage », qui offrent un cadre sûr pour simuler et traiter les faits interculturels de situations « on-the-job ». Une mise en situation judicieuse est nécessaire pour une utilisation concrète dans la pratique, ce que garantissent les différents scénarios d'apprentissage.

Afin d'assurer une mise en œuvre des scénarios d'apprentissage proche de la réalité, orientée vers les compétences opérationnelles et conforme aux objectifs didactiques, les conditions-cadres suivantes s'appliquent :

Les scénarios d'apprentissage :

- servent de cadre/de structure de base pour la mise en œuvre en classe,
- sont liés à des situations du quotidien dans l'entreprise,
- transmettent les compétences linguistiques et l'interculturalité dans un cadre proche de la pratique et
- transmettent à chaque fois l'interculturalité au sein de la Suisse ainsi que dans un contexte international.

Les concrétisations au sein du scénario d'apprentissage (p. ex. choix du pays) peuvent être modifiées en fonction des besoins.

## 5.3 Structure des scénarios d'apprentissage

Les scénarios d'apprentissage se composent des éléments suivants :

- **Titre** : le contexte et le contenu sont mis en évidence grâce à un titre clair et concis.
- **Situation initiale** : il s'agit ici de décrire plus précisément la situation concrète ou le contexte dans lequel se trouvent les personnes en formation. La situation initiale doit être proche de la profession et en rapport avec celle-ci.
- **Questions** : à l'aide de questions concrètes, les personnes en formation sont invitées à agir ou à réfléchir.
- **Conseils de mise en œuvre** : chaque scénario d'apprentissage s'accompagne de conseils quant aux méthodes didactiques possibles pour la mise en œuvre ainsi que d'objectifs pertinents pour l'enseignement des langues et l'interculturalité. Pour les scénarios d'apprentissage qui présentent des liens avec les compétences opérationnelles, les compétences opérationnelles correspondantes sont mentionnées.



## 5.4 Vue d'ensemble des scénarios d'apprentissage

Les scénarios d'apprentissage sont conçus de manière à représenter des situations et défis typiques du quotidien professionnel marqué par l'interculturalité. Selon le scénario d'apprentissage, le cadre est national ou international. L'objectif est de permettre aux personnes en formation d'évoluer de manière professionnelle dans un contexte national et international.

Tous les scénarios d'apprentissage élaborés sont présentés ci-dessous. Ils se basent sur des situations professionnelles typiques dans le domaine de l'interculturalité que les personnes en formation rencontrent généralement au cours de leur carrière :

	<b>Titre du scénario d'apprentissage</b>
<b>Scénario d'apprentissage 1a</b>	L'entretien d'embauche – « Échange/stage dans une entreprise d'une autre région linguistique »
<b>Scénario d'apprentissage 1b</b>	L'entretien d'embauche – « Entreprise dans un environnement international »
<b>Scénario d'apprentissage 2a</b>	Faire connaissance en petit comité
<b>Scénario d'apprentissage 2b</b>	L'événement de team building et faire connaissance dans une équipe plurilingue
<b>Scénario d'apprentissage 3</b>	La première demande par e-mail
<b>Scénario d'apprentissage 4</b>	La conversation pendant la pause – « Temps libre »
<b>Scénario d'apprentissage 5</b>	La réunion
<b>Scénario d'apprentissage 6a</b>	Le repas d'équipe
<b>Scénario d'apprentissage 6b</b>	Le dîner d'affaires
<b>Scénario d'apprentissage 7</b>	La situation de conflit
<b>Scénario d'apprentissage 8</b>	Le voyage d'affaires

Pour la mise en œuvre et le traitement des scénarios d'apprentissage, il convient de tenir compte des points suivants :

- Au moins un scénario d'apprentissage doit être traité par semestre. Au total, huit scénarios d'apprentissage doivent être traités.
- Les enseignant·e·s choisissent les huit scénarios d'apprentissage à traiter. Pour les scénarios d'apprentissage avec les variantes a et b, au moins l'un d'entre eux doit être traité. Il est également possible de traiter les deux variantes. Dans ce cas, il faut veiller à ce que les scénarios d'apprentissage se distinguent au niveau du cadre et de la complexité : la variante a est conçue pour le contexte interculturel dans un cadre national, tandis que la variante b est plutôt axée sur un contexte international.
- Les huit scénarios d'apprentissage sont mis en œuvre dans l'enseignement du domaine d'apprentissage « Travail au sein d'équipes plurilingues et acquisition de compétences linguistiques ». Les enseignant·e·s sont libres de développer d'autres scénarios d'apprentissage et de les utiliser pour l'enseignement dans le domaine langue/interculturalité.



- Il est recommandé de traiter les scénarios d'apprentissage 2a, 3 et 4 au cours de la première année d'apprentissage afin d'assurer la perméabilité avec la formation initiale d'employé-e de commerce AFP.
- Les scénarios d'apprentissage sont introduits de manière ciblée dans l'enseignement. Pour ce faire, l'enseignant-e active les connaissances préalables des personnes en formation et les transfère ensuite dans le contexte professionnel à l'aide d'exemples pratiques concrets. Les différents contextes culturels des personnes en formation doivent également être pris en compte et intégrés.

Tous les scénarios d'apprentissage, y compris les conseils de mise en œuvre, se trouvent à l'annexe 1.

## 5.5 Remarques pour le travail avec les scénarios d'apprentissage

En plus des conseils de mise en œuvre par scénario d'apprentissage, un autre instrument de mise en œuvre soutient le travail avec les scénarios d'apprentissage. Le groupe de travail « Domaine à choix 2 » a consigné dans un tableau une collection de thèmes généraux (cf. annexe 3). Ces remarques générales pour le travail avec les scénarios d'apprentissage servent d'idées et de suggestions pour la mise en œuvre des scénarios d'apprentissage dans l'enseignement. Elles donnent un aperçu des formes didactiques possibles ainsi que des aspects de l'enseignement de la langue et de l'interculturalité qui doivent être pris en compte lors du travail avec les scénarios d'apprentissage. Il convient de veiller à ce que la forme didactique et les exigences en matière d'acquisition de la langue et d'interculturalité soient adaptées aux scénarios d'apprentissage.

Pour l'enseignement de la langue étrangère (écrit : A2, oral : B1), l'accent est mis sur les compétences linguistiques orales. On prévoira donc surtout des exercices de compréhension orale et écrite ainsi que des exercices de communication orale permettant de se faire comprendre et de collaborer au sein d'équipes plurilingues. La grammaire est plutôt réduite, mais des compétences complémentaires, comme l'utilisation d'outils de traduction, sont intégrées. L'objectif est la communication et la collaboration au sein d'une équipe plurilingue.

## 6 Mise en œuvre du travail de projet individuel

Outre l'acquisition de compétences linguistiques qui leur permettent d'agir dans un environnement plurilingue, les personnes en formation travaillent également sur un projet individuel interdisciplinaire. Elles se familiarisent avec de nouvelles thématiques, analysent des faits et établissent des liens avec les connaissances qu'elles ont acquises. Elles élargissent ainsi leurs capacités de gestion de projets et développent leurs talents. Idéalement, elles travaillent également dans un groupe de travail au-delà des frontières linguistiques ou nationales. Pour ce faire, elles utilisent d'éventuelles offres de mobilité et d'échange, soutenues le cas échéant par une plateforme numérique. Si elles le souhaitent, elles peuvent réaliser leur travail de projet dans une langue étrangère.

Certaines personnes en formation ont déjà acquis des compétences de base dans le domaine de la gestion de projets à l'école obligatoire. Les bases de la gestion de projets seront également transmises dans le cadre du domaine de compétences opérationnelles B. Ces compétences sont approfondies et élargies dans le cadre du domaine à choix 2.

### 6.1 Objectifs du travail de projet

Le travail de projet (p. ex. travail écrit, élaboration d'un produit comme une vidéo, etc.) vise à préparer les personnes en formation à des situations d'apprentissage et de travail en dehors de l'école et les encourage à développer des compétences telles que l'autonomie, la capacité de coopération et la capacité d'organisation.

Dans ce contexte, les personnes en formation choisissent le thème du travail de projet qui correspond à leurs talents, intérêts et à leurs capacités, les exigences variant selon le type de projet. Elles utilisent des méthodes et des outils qui leur permettent de planifier, de réaliser et d'achever avec succès les tâches liées au projet.

Elles travaillent en groupe et utilisent au besoin des techniques de résolution appropriées. Les personnes en formation documentent leurs étapes de travail, analysent le processus de travail ainsi que le résultat du projet et les évaluent à l'aide de critères prédéfinis.

### 6.2 Encadrement des personnes en formation

Les enseignant-e-s encadrent les personnes en formation lors du travail de projet et leur transmettent les méthodes d'apprentissage et de travail nécessaires à la gestion de projet. Ils et elles accompagnent les personnes en formation dans toutes les phases du travail de projet et les soutiennent de manière ciblée en fonction des besoins. À la fin du travail de projet, les enseignant-e-s évaluent le travail de projet à l'aide d'une grille d'évaluation. Le groupe de travail élaborera un modèle à cet effet.

## 7 Idées pour l'encouragement de la mobilité

L'encouragement et le soutien de la mobilité nationale et internationale dans le domaine de la formation sont importants pour l'ensemble du marché du travail suisse. Lors de l'élaboration du travail de projet individuel, la mobilité est un élément important. Les personnes en formation ont également la possibilité de travailler sur leur projet individuel au sein d'un groupe de travail au-delà des frontières linguistiques ou nationales. L'encouragement de la mobilité permet également aux personnes en formation de développer leurs compétences interculturelles, par exemple dans le cadre d'un stage ou d'un échange.

Plusieurs institutions soutiennent les programmes de mobilité, également sous l'aspect financier. Il existe en outre des plateformes d'échange qui favorisent la mise en réseau ainsi que la collecte d'idées de projets. Vous trouverez ici quelques informations à titre d'inspiration pour encourager la mobilité dans le cadre du travail de projet :

### 7.1 Programmes de mobilité

#### Movetia

- Movetia encourage les échanges nationaux dans la formation professionnelle (NABB) ainsi que la mobilité dans le domaine de la formation au niveau européen (Erasmus+).
- Les projets sont presque exclusivement liés à un contexte professionnel ainsi qu'à un contexte linguistique (étranger), tels que les stages professionnels.
- Erasmus+ : ce programme soutient les échanges au-delà des frontières nationales entre des groupes d'apprenti-e-s de Suisse et de l'étranger. Les projets Erasmus+ sont soumis à certaines conditions :
  - Groupes à partir de 3 personnes
  - Un thème spécifique élaboré en équipe entre les deux groupes
  - Il faut un produit final du projet (présentation, produit, etc.) (p. ex. un thème avec « produit final », travail d'équipe)

Vous trouverez des informations sur ces programmes ici : <https://www.movetia.ch/fr/programmes>.

#### EVS – European Voluntary Service

Les personnes en formation peuvent effectuer un service de volontariat en Europe et s'engager sur le plan social. De tels projets ont généralement une durée plus longue. Movetia soutient certains aspects du service volontaire.

Vous trouverez des informations sur le service volontaire en Europe ici : <https://europeanvoluntaryservice.org/>.

## 7.2 Plateformes d'échange

Vous trouverez ici une sélection de plateformes d'échange.

### **EfVET – European Forum of Technical and Vocational Education and Training**

Le Forum européen pour la formation professionnelle et technique a pour objectif de créer un cadre international afin de soutenir toutes les actions coopératives visant à promouvoir et à améliorer la formation professionnelle et technique. La plateforme peut notamment être utilisée pour faciliter la mise en réseau et les partenariats.

Vous trouverez des informations à ce sujet ici : <https://www.efvet.org/>

### **EVBB – European Association of Institutes for Vocational Training**

L'objectif de l'Association européenne des instituts de formation professionnelle est de promouvoir la qualité de la formation professionnelle en Europe. L'EVBB compte plus de 65 membres issus des secteurs privé et public et couvre tous les domaines de la formation et de la formation continue.

Vous trouverez des informations à ce sujet ici : <https://evbb.eu/>

### **Tandem linguistique**

La plateforme sprachtandem.ch sert de plateforme de mise en relation gratuite pour les personnes qui s'intéressent aux langues étrangères. Dans un tandem linguistique, deux personnes de langues maternelles différentes se rencontrent et enseignent leur langue maternelle à leur vis-à-vis. Les deux personnes n'apprennent pas seulement la langue de leur partenaire linguistique, mais découvrent également la culture et acquièrent des connaissances interculturelles.

Vous trouverez des informations à ce sujet ici : <https://www.sprachtandem.ch/de/>

Il y aurait aussi la suivante application à essayer tandem: <https://www.tandem.net/fr> (en F/I/D/Eng).

## Annexe 1 : Scénarios d'apprentissage

### Scénario d'apprentissage 1a : L'entretien d'embauche – « Échange/stage dans une entreprise d'une autre région linguistique »

Vous souhaitez acquérir une première expérience pratique pour votre future vie professionnelle dans le cadre d'un échange/stage en entreprise. Vous avez postulé un emploi dans une entreprise d'une autre région linguistique. Vous savez déjà, grâce au site internet, que dans cette entreprise, la découverte de nouvelles cultures et le travail dans un contexte plurilingue ne sont pas l'exception, mais la règle.

Vous êtes invité-e à un entretien avec des personnes d'une autre région linguistique et on vous demande de vous présenter brièvement ainsi que vos intérêts :

- *Comment vous présentez-vous en tant que personne et qu'est-ce qui vous caractérise ?*
- *Quelles sont vos points forts et vos faiblesses ?*
- *Comment imaginez-vous le travail dans un environnement professionnel plurilingue ? En quoi voyez-vous des potentiels, mais aussi des défis dans l'échange/le stage ?*

### Conseils de mise en œuvre pour « L'entretien d'embauche – échange/stage dans une entreprise d'une autre région linguistique »

#### Compétences linguistiques et interculturelles

- Vous vous présentez dans la langue étrangère.
- Vous expliquez vos forces/faiblesses professionnelles ainsi que vos expériences en ce qui concerne des tâches/activités liées à des projets dans la langue étrangère.
- Vous vous informez sur la collaboration interculturelle au sein de l'équipe et expliquez quels sont les défis et les opportunités que vous voyez à cet égard dans votre environnement professionnel.
- Vous montrez la valeur ajoutée de votre contribution au sein de l'équipe.

#### Possibilités de mise en œuvre didactique

- Appel vidéo en groupe (si possible échange avec d'autres régions linguistiques ou au sein de la classe)
- Présentation (p. ex. à l'aide d'une brève vidéo, de brefs portraits)

## Scénario d'apprentissage 1b : L'entretien d'embauche – « Entreprise dans un environnement international »

Bienvenue aux États-Unis, le pays où tout est possible ! Vous avez discuté avec votre personne supérieure de votre intérêt pour une formation continue sur le territoire américain et celle-ci vous soutient dans votre projet. Elle vous a obtenu un rendez-vous pour un entretien d'embauche pour un poste en rotation dans la filiale basée à Boston.

Vous êtes invité-e à vous présenter aux collègues de la filiale de Boston. Ceux-ci connaissent déjà dans les grandes lignes vos expériences dans le monde du travail, dans des associations, etc. et se réjouissent maintenant d'en savoir plus sur vous :

- *Quelles expériences avez-vous pu faire jusqu'à présent dans le cadre de votre échange/stage au sein d'équipes plurilingues ? Abordez ici quelques-unes des situations traitées.*
- *Décrivez comment vous gérez les situations difficiles sur le plan culturel et linguistique. Comment gérez-vous ces situations ?*
- *En tant que personne originaire de Suisse, vous représentez toujours la culture suisse : quels sont les aspects culturels qui, à vos yeux, sont significatifs pour la Suisse ? Comment les faites-vous connaître à vos nouveaux collègues ?*

## Conseils de mise en œuvre pour « L'entretien d'embauche – Entreprise dans un environnement international »

### Compétences linguistiques et interculturelles

- Vous vous informez en détail sur le pays d'échange de votre choix.
- Vous vous présentez et vous présentez la Suisse (éventuellement la région d'où vous venez) à vos nouveaux collègues dans la langue étrangère.
- Vous expliquez ce que vous pourriez apprendre, en tant que Suisse, de votre pays d'échange.
- Vous vous penchez sur les particularités de la Suisse en vous basant sur les dimensions culturelles (p. ex. le Culture Compass de Hofstede, projet Globe).
- Vous définissez des points communs ainsi que les différences entre les cultures étudiées.

### Possibilités de mise en œuvre didactique

- Choix du pays d'échange : p. ex. jeu de fléchettes avec carte du monde *ou* tirage au sort de pays prédéfinis
- Interview avec quelqu'un du pays d'échange *ou* recherche/échange en classe
- Collage avec les cinq faits les plus importants sur le pays d'échange (p. ex. dans les domaines de l'économie, de la société, des stars, des faits amusants) ainsi que les aspects interculturels

## Scénario d'apprentissage 2a : Faire connaissance en petit comité

Toutes nos félicitations ! Vous avez réussi à convaincre la direction de l'équipe lors de la procédure de candidature et vous débutez à présent votre projet de plusieurs semaines dans l'entreprise. Vous faites désormais partie d'une équipe plurilingue.

Dans le cadre de votre premier jour de travail, on vous demande de vous présenter à l'équipe avec vos intérêts, vos attentes et vos compétences.

- *De quoi vous réjouissez-vous particulièrement pendant votre échange/stage ?*
- *Quelles sont vos attentes vis-à-vis du travail et de l'équipe que vous rejoignez ?*
- *Quels sont les compétences ou les talents que vous pouvez apporter à l'équipe ?*
- *Faire connaissance, c'est réciproque ! Soyez curieux et renseignez-vous également sur les intérêts de vos collègues et apprenez à vous connaître.*

### Conseils de mise en œuvre pour « Faire connaissance en petit comité »

#### Compétences linguistiques et interculturelles

- Vous vous présentez avec vos intérêts et vos attentes dans la langue étrangère.
- Vous expliquez vos points forts/faibles personnels dans la langue étrangère.
- Vous vous renseignez sur les intérêts ainsi que sur les attentes de vos collègues de l'équipe dans la langue étrangère.
- Vous vous informez sur les différences culturelles au sein de l'équipe/de la classe.
- Vous échangez sur la collaboration interculturelle au sein de l'équipe.

#### Possibilités de mise en œuvre didactique

- Réaliser un appel vidéo pour faire connaissance (avec d'autres régions linguistiques)
- Entretien d'équipe
- Activités pour briser la glace

## Scénario d'apprentissage 2b : L'événement de team building et faire connaissance dans une équipe plurilingue

Cela fait déjà quelques mois que vous avez commencé le projet d'échange/stage. Vous avez déjà eu des contacts avec des collègues plurilingues à différentes occasions.

Afin de mieux connaître les méthodes de travail et les cultures des collègues du Moyen-Orient, ainsi que de l'espace européen et africain, la direction organise un événement de team building plurilingue. Vous y apprendrez à aborder les défis de manière interculturelle en tenant compte des « astuces » et des approches spécifiques à chaque culture.

Préparez-vous à l'événement interculturel et échangez vos points de vue au sein d'une équipe plus large.

- *Quelles sont vos connaissances sur les différentes cultures ?*
- *Quel « savoir-faire culturel » apportez-vous à votre équipe et comment cela permet-il éventuellement de tirer profit des connaissances et des talents de votre équipe ?*
- *Comment s'organise la communication interculturelle ? Quels sont les éléments à prendre en compte ?*
- *Qu'avez-vous trouvé de particulièrement intéressant dans les différentes cultures ?*

## Conseils de mise en œuvre pour « L'événement de team building et faire connaissance dans une équipe plurilingue »

### Compétences linguistiques et interculturelles

- Vous effectuez des recherches sur les bonnes manières dans la culture au Moyen-Orient ainsi que dans l'espace européen et africain.
- Vous vous informez sur la culture de travail des pays donnés.
- Vous mettez en évidence les points communs interculturels ainsi que les différences concernant les questions événementielles.
- Vous communiquez avec vos collègues dans la langue étrangère en tenant compte des différences interculturelles.
- Vous faites la différence entre l'interculturalité, les stéréotypes et les préjugés.

### Possibilités de mise en œuvre didactique

- Recherche sur les événements d'équipe interculturels (accueil, hiérarchie, etc.)
- Discussions de groupe avec produit final (memocard, présentation, etc.)
- Réalisation d'un événement (p. ex. visite d'une entreprise, y c. création d'une invitation)



### Scénario d'apprentissage 3 : La première demande par e-mail

Après vous être présenté-e à vos nouveaux collègues et avoir noué les premiers contacts, vous aménagez votre poste de travail. Cela comprend également la configuration de votre programme de messagerie. Quelques jours plus tard, vous avez déjà reçu un premier message :

«Hallo Christian! Mein Name ist Johannes Rossi. Leider war ich im Urlaub, als du bei uns angefangen hast. Willkommen in unserem Team! Ich brauche deine Hilfe. Könntest du bitte Lauras Terminkalender überprüfen und mir sagen, wann sie Zeit für einen Termin mit uns beiden hat? Du kannst mir gerne mehrere Vorschläge machen. Vielen Dank und viele Grüsse aus Zürich».

- *De quoi parle le message reçu ? Comment procédez-vous ?*
- *Quelle serait une réponse appropriée de votre part ?*
- *Rédigez votre réponse sous la forme d'un e-mail.*

### Conseils de mise en œuvre pour « La première demande par e-mail »

#### Compétences linguistiques et interculturelles

- Vous vous informez sur les formulations les plus importantes et vous expliquez les éléments les plus importants lors de la rédaction d'un courriel dans une langue étrangère.
- Vous faites la différence entre le langage formel et informel et vous expliquez lequel est typiquement utilisé à quelle fin dans différents milieux culturels.
- Vous vous intéressez aux différents programmes de traduction (p. ex. DeepL, Linguee) et vous expliquez les avantages, les inconvénients et les limites de ces programmes.
- Vous lisez et écrivez différents courriels dans la langue étrangère.

#### Possibilités de mise en œuvre didactique

- Échange de courriels avec une autre région linguistique
- Exercices de traduction à l'aide de logiciels de traduction (oral et écrit) en travail individuel ou en tandem (exercice de compréhension écrite et orale).
- Recherche sur Internet concernant les problèmes de traduction

#### Remarque sur les compétences opérationnelles pertinentes

Compétence opérationnelle b1 : collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial

## Scénario d'apprentissage 4 : La conversation pendant la pause – « Temps libre »

Votre bureau se trouve dans le bâtiment principal de l'entreprise où, en plus des rendez-vous réguliers avec les clients suisses et étrangers, des réunions internes sont régulièrement organisées avec les représentants des différentes filiales. Aujourd'hui, ce sont des collègues des filiales américaine et chinoise qui sont invités.

Lors d'une pause, vous faites la connaissance de deux de vos collègues : Susan, cheffe d'équipe à Seattle/USA, et Riku, un collègue d'Osaka/Japon. Vous leur demandez comment ils se sentent sur place. Susan parle fort et explique que la langue ne lui pose pas de problème puisqu'elle suit un cours de langue. Ce sont plutôt les formules de politesse entre les interlocuteurs qui lui posent problème, car personne ne s'adresse à elle de son propre chef. Avec humour, elle raconte que lorsqu'elle entame une conversation décontractée, elle a l'impression que cela est plutôt perçu comme déplacé et qu'elle se heurte à un rejet. Alors que Susan se réjouit que vous vous intéressiez à ses loisirs et que vous vous renseigniez également sur sa famille, Riku quitte le groupe relativement brusquement et sans avoir pris part à la conversation.

- *Comment réagissez-vous dans cette situation ?*
- *Quelles sont vos hypothèses sur le fait que votre collègue japonais quitte soudainement et sans préavis la conversation avec Susan et vous ?*
- *Comment procéderiez-vous la prochaine fois ?*

## Conseils de mise en œuvre pour « La conversation pendant la pause – Temps libre »

### Compétences linguistiques et interculturelles

- Vous expliquez le sens et le but du small talk.
- Vous vous informez sur les thèmes typiques du small talk dans les différentes cultures ou sur les thèmes tabous dans les différents milieux culturels.
- Vous décrivez la procédure professionnelle à suivre au cas où vous mettriez involontairement les pieds dans le plat culturel.

### Possibilités de mise en œuvre didactique

- Memocards sur les choses à faire et à ne pas faire en matière de small talk
- Jeu de rôles (simulation de small talk en groupe)
- « Speed-Dating » : tandems qui simulent des comportements culturels différents

## Scénario d'apprentissage 5 : La réunion

Dans votre équipe de projet, une réunion numérique a lieu tous les 15 jours dans un cadre multinational pour faire le point sur l'état d'avancement du projet.

Vous vous connectez au rendez-vous à l'heure prévue et engagez la conversation avec vos collègues d'Espagne et de France. Ceux-ci commencent par échanger sur leur week-end, la météo et d'autres sujets privés. Même si l'heure est assez avancée, votre collègue français de l'équipe de projet ne ressent pas le besoin de commencer rapidement la réunion. En même temps, votre collègue allemande montre de l'impatience et fait des différentes tentatives pour faire commencer la réunion, mais ce faisant elle se heurte à l'incompréhension de la plupart de l'équipe par son comportement.

- *Que s'est-il passé selon vous ?*
- *Comment gérez-vous cette situation ?*
- *Quels sont les défis auxquels vous êtes confrontés dans ce rendez-vous multinational et multilingue ?*

### Conseils de mise en œuvre pour « La réunion »

#### Compétences linguistiques et interculturelles

- Vous échangez dans la langue étrangère sur les aspects les plus importants d'une bonne réunion.
- Vous vous intéressez (par exemple sur la base du modèle d'Edward T. Hall et de G. Hofstede) aux méthodes de travail dans différentes cultures.
- Vous planifiez et organisez une réunion au sein d'une équipe multilingue.

#### Possibilités de mise en œuvre didactique

- Brainstorming : qu'est-ce qui fait une bonne/mauvaise réunion ? Quels sont les défis à relever ?
- Discuter et noter les points communs ainsi que les éventuelles différences concernant la planification et la réalisation d'une réunion en groupe
- Établir une check-list dans la langue étrangère : qu'est-ce qu'il faut pour une réunion (programme de la journée, small talk, aspects culinaires, etc.) ?
- Jeu de rôles en demi-classe : réunion dans une composition culturelle différente

#### Remarque sur les compétences opérationnelles pertinentes

Compétence opérationnelle b1 : collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial

## Scénario d'apprentissage 6a : Le repas d'équipe

Une filiale de votre entreprise en Suisse alémanique organise une formation continue à laquelle vous participez également dans le cadre de votre échange/stage. Lors du repas d'équipe dans un cadre informel, vous avez la possibilité de faire plus ample connaissance avec les membres de votre équipe suisse-allemande. Vous vous approchez d'une de vos collègues alémanique et souhaitez la saluer. Alors que vous vous apprêtez à lui faire trois bisets, elle vous tend la main.

- *Comment vous comportez-vous dans cette situation ?*
- *De quoi devez-vous tenir compte ?*
- *Quelles sont les règles de politesse en vigueur dans les contextes professionnels en Suisse ? Quelles sont les formes de politesse que vous connaissez dans d'autres cultures ?*

## Conseils de mise en œuvre pour « Le repas d'équipe »

### Compétences linguistiques et interculturelles

- Vous réfléchissez à l'importance des règles de politesse dans la vie professionnelle et privée (notion de bonnes manières).
- Vous vous informez sur la manière habituelle de saluer les gens (au niveau professionnel et privé) dans les régions respectives.
- Vous effectuez des recherches sur les différentes dimensions culturelles selon le modèle de Trompenaars (universalisme vs particularisme : qu'est-ce qui est le plus important – les règles ou les relations ? ; neutralité vs émotivité : montrons-nous nos émotions ? ; performance vs origine : devons-nous acquérir nous-mêmes un statut ou celui-ci nous est-il donné ?)
- Vous échangez des points de vue critiques sur le « Röstigraben » en Suisse (p. ex. particularités, mythes).
- Vous effectuez des recherches sur la culture de la table ainsi que sur les aspects culinaires des différentes régions linguistiques.

### Possibilités de mise en œuvre didactique

- Présentation des principales conclusions sur le thème « La culture de la table dans le monde du travail » (p. ex. domaines de l'accueil, du repas et de la commande, cadre tarifaire)
- Compilation des « pannes culinaires » (p. ex. un caffè est un espresso au Tessin, un café allongé en Suisse alémanique, etc.)
- Culture de la table : analyse et discussion à partir de différents extraits de films ou de vidéos (p. ex. Ma belle-famille en Italie ; La Graine et le mulet, etc.)

## Scénario d'apprentissage 6b : Le dîner d'affaires

Après avoir terminé avec succès le premier sous-projet de votre équipe multiculturelle, vous organisez un repas d'affaires avec votre responsable d'équipe. Vous avez conscience de la diversité culturelle et religieuse de votre équipe et souhaitez l'intégrer de manière créative dans la planification, en accord avec votre responsable.

Renseignez-vous auprès de votre équipe sur les préférences culinaires, les intérêts ainsi que les différences interculturelles.

- *Que faut-il prendre en compte ?*
- *Comment les différentes cultures peuvent-elles être vécues lors d'un repas d'affaires international commun ?*
- *Quelles sont les règles de politesse/les sujets de conversation dans les contextes professionnels ?*

## Conseils de mise en œuvre pour « Le dîner d'affaires »

### Compétences linguistiques et interculturelles

- Vous vous renseignez sur les intérêts ainsi que sur les attentes de vos collègues de l'équipe dans la langue étrangère.
- Vous vous informez sur les règles de savoir-vivre interculturelles (p. ex. code vestimentaire, consommation d'alcool, modes d'alimentation, disposition des sièges, activités après le repas, etc.)
- Vous discutez au sein de l'équipe des dimensions culturelles (p. ex. modèle selon Edward T. Hall et G. Hofstede : communication « high/low context », collectivisme/individualisme, distance hiérarchique élevée/faible, orientation spatiale : distance personnelle et publique, etc.)
- Vous communiquez avec vos collègues dans la langue étrangère en tenant compte des différences interculturelles.

### Possibilités de mise en œuvre didactique

- Recherche et compilation de règles de politesse interculturelles
- Échange en groupes
- Présentation de la recherche et échange en groupe
- Échange en plénum : quelles questions ont été soulevées ? Prise en compte des principales conclusions

## Scénario d'apprentissage 7 : La situation de conflit

Vous avez rendez-vous pour aller dîner avec votre collègue Sara. Celle-ci a quitté le Tessin pour le site de Genève il y a un an et vous raconte qu'elle n'est plus satisfaite depuis un certain temps déjà et qu'elle songe à mettre fin prématurément à son échange/stage. Elle trouve que les relations avec son chef d'équipe sont très distantes et froides, car celui-ci ne lui parle que de travaux concrets, de chiffres et de faits. De plus, il ne donne guère de feedback constructif sur ses travaux. Vous connaissez le chef d'équipe et savez qu'il n'est généralement pas très communicatif et qu'il est important pour lui de préserver la sphère privée de tous les membres de l'équipe.

Discutez avec votre collègue et expliquez-lui votre point de vue sur la situation.

- *Selon vous, comment ce malentendu a-t-il pu se produire entre elle et son chef d'équipe ? Comment pourrait-il être résolu ?*
- *Que faut-il prendre en compte pour éviter ces malentendus interculturels ?*
- *Comment organiser la communication interculturelle de manière ciblée à l'avenir ?*

## Conseils de mise en œuvre pour « La situation de conflit »

### Compétences linguistiques et interculturelles

- Vous échangez avec vos collègues sur un malentendu culturel que vous avez vécu. Réfléchissez aux raisons de ce malentendu.
- Vous vous intéressez aux différents facteurs qui font qu'un conflit s'envenime ou se désamorce.
- Vous effectuez des recherches dans la langue étrangère sur les différentes sources de conflits dans le travail d'équipe interculturel (conflits d'évaluation, conflits relationnels, etc.).
- Vous étudiez différents modèles de communication et stratégies de résolution des conflits (p. ex. le « modèle LEAF » de Pollack, le « modèle de l'iceberg » de Freud, le « modèle des niveaux d'escalade » de Glasl, etc.)

### Possibilités de mise en œuvre didactique

- Présentation de ses propres stratégies de résolution de conflits (lesquelles fonctionnent, lesquelles ne fonctionnent pas)
- Analyse vidéo d'un conflit (dans différentes cultures, p. ex. à Hawaii : Ho'oponopono)
- Jeu de rôles

### Remarque sur les compétences opérationnelles pertinentes

Compétence opérationnelle a4 : agir de manière responsable dans la société

Compétence opérationnelle b1 : collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial

## Scénario d'apprentissage 8 : Le voyage d'affaires

Vous êtes maintenant dans les dernières semaines de votre échange/stage, au cours duquel vous avez pu acquérir une première expérience professionnelle. Vous avez la possibilité d'effectuer un voyage d'affaires dans l'espace linguistique asiatique avec votre responsable d'équipe.

Pour vous y préparer, il vous est possible de vous rendre en Chine chez l'un de vos fournisseurs avec trois autres collègues tessinois. Comme vous êtes la seule personne de l'équipe de voyage à connaître grossièrement certaines spécificités culturelles du pays, on vous demande de présenter, lors d'une réunion d'équipe, quelques-uns des éléments culturels essentiels du pays d'accueil.

Afin de donner à vos collègues le meilleur aperçu possible, effectuez quelques recherches sur la culture asiatique et chinoise en préparation du rendez-vous et rassemblez les informations les plus importantes.

- *Quelles sont les différences et les similitudes culturelles ?*

### Conseils de mise en œuvre pour « Le voyage d'affaires »

#### Compétences linguistiques et interculturelles

- Vous effectuez des recherches sur des thèmes liés au travail en Chine/dans le pays de votre choix (prise de contact et entretien des contacts, éthique de travail, gestion du temps, structures hiérarchiques, style de direction spécifique au genre, etc.)
- Vous élaborez les points communs ainsi que les différences entre votre propre culture et celle du pays que vous avez choisi et vous expliquez où il pourrait y avoir des conflits.
- Vous vous préparez à un voyage d'affaires à l'étranger.
- Vous utilisez la communication appropriée dans la langue étrangère.

#### Possibilités de mise en œuvre didactique

- Entretien avec un·e représentant·e du pays cible sur l'interculturalité
- Jeu de rôles
- Collage sur le pays de destination ou présentation
- Rapport d'expérience (les personnes en formation racontent un voyage qu'elles ont déjà vécu)

## Annexe 2 : Instruments de mise en œuvre

Vous trouverez ici une vue d'ensemble des instruments de mise en œuvre disponibles par domaine d'apprentissage. Les huit scénarios d'apprentissage sélectionnés doivent être utilisés comme instrument de mise en œuvre obligatoire, tandis que tous les autres instruments de mise en œuvre servent à structurer le domaine à choix 2.

Domaines d'apprentissage	Instruments de mise en œuvre	Utilisation
<b>Travail au sein d'équipes plurilingues et acquisition de compétences linguistiques</b>	8 scénarios d'apprentissage	obligatoire
	Conseils de mise en œuvre par scénario d'apprentissage	Moyens auxiliaires
	Modèle de formulaire d'évaluation « Interculturalité/acquisition de la langue	Moyens auxiliaires
	Tableau avec des remarques sur le travail avec les scénarios d'apprentissage	Moyens auxiliaires
	Liste des langues étrangères choisies par canton	Moyens auxiliaires
<b>Travail au sein d'équipes de projet et encouragement des talents personnels</b>	Recueil d'idées pour le travail de projet, y compris la mobilité	Moyens auxiliaires
	Modèle de formulaire d'évaluation « Travail de projet	Moyens auxiliaires



## Annexe 3 : Travail avec les scénarios d'apprentissage

Le tableau suivant fournit des remarques générales de mise en œuvre pour le travail avec les scénarios d'apprentissage. La liste n'est pas exhaustive et peut être complétée par le corps enseignant. Les indications dans le domaine « Acquisition de la langue » doivent être considérées comme des recommandations visant à garantir les bases linguistiques.

Domaine	Idées et conseils pour la mise en œuvre
<b>Forme didactique</b>	<p><b>Méthodes didactiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Jeu de rôles</li> <li>– Entretien d'équipe</li> <li>– Présentation (par vidéo)</li> <li>– Communication sur différents canaux (par exemple correspondant par e-mail, WhatsApp, appel vidéo, etc.)</li> <li>– Analyse vidéo</li> <li>– Interview</li> <li>– Réflexion orale (p. ex. bilan sur le développement des compétences/l'expérience)</li> </ul> <p><b>Forme sociale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Travail individuel</li> <li>– Travail en groupe</li> <li>– Tandem (linguistique)</li> </ul>
<b>Interculturalité</b>	<p><b>Bases de l'interculturalité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Dimensions culturelles (p. ex. Hofstede)</li> <li>– Aspects culturels généraux (p. ex. humour, art)</li> <li>– Interculturalité à l'intérieur du pays</li> <li>– Interculturalité à l'étranger</li> </ul> <p><b>Interculturalité appliquée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Formes de politesse</li> <li>– Communication (p. ex. registre de langue)</li> <li>– Stratégies de résolution des conflits</li> <li>– Comportement au travail/organisation (p. ex. compréhension de la hiérarchie, précision de la planification, conditions cadres, équilibre entre vie professionnelle et vie privée)</li> <li>– Dos and Don'ts culturels</li> </ul>
<b>Acquisition de la langue</b>	<p><b>Accent sur les contenus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Accent sur l'enseignement oral de la langue</li> <li>– Compréhension orale de différents dialectes/accents</li> <li>– Compréhension de texte</li> <li>– Introduction aux outils de traduction (p. ex. DeepL, Reverso)</li> </ul> <p><b>Accent sur la langue</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Niveau de langue (écrit : A2, oral : B1)</li> <li>– Bases de la grammaire :            utilisation active : un temps pour le passé, le présent, le futur            compréhension passive : plusieurs temps</li> </ul>

## Annexe 4 : Liste des langues étrangères choisies par canton

Vous trouverez ici une liste des langues étrangères choisies par canton pour les formations initiales d'employé-e de commerce CFC et d'employé-e de commerce AFP à partir de 2023. Elle est susceptible d'être modifiée.

(Demi-)canton	1 <sup>re</sup> langue étrangère CFC	2 <sup>e</sup> langue étrangère CFC	1 <sup>re</sup> langue étrangère AFP	Informations complémentaires
Argovie	E	F	E	
Appenzell Rhodes-Extérieures	E	F	E	
Appenzell Rhodes-Intérieures	École prof. en AR	École prof. en AR	École prof. en AR	
Bâle-Campagne	E	F	E	
Bâle-Ville	E	F	E	
Berne	F/D*	E	F/D*	
Fribourg	F/D*	E	F/D*	
Genève	E	D/I	E	
Glaris	E	F	École prof. à ZH	
Grisons	E	I/F/R	École prof. à SG	2 <sup>e</sup> langue étrangère: offres différentes selon les particularités régionales (I/R possible comme première langue)
Jura	D	E	D (dispensé dans le canton de VD)	
Lucerne	E	F/I	E	
Neuchâtel	D/I	E	D (dispensé dans le canton de VD)	
Nidwald	E	F	E (site de l'école à LU)	
Obwald	E (selon le site de l'école à NW)	F (selon le site de l'école à NW)	E (selon le site de l'école à NW)	
Saint-Gall/Liechtenstein	E (site de l'école à SG)	F (site de l'école à SG)	E (site de l'école à SG)	
Schaffhouse	E	F	E	
Schwyz	E	F	E	
Soleure	E	F	E	
Tessin	D	E	D	
Thurgovie	E	F	E	
Uri	E	F	Pas d'école à UR	
Vaud	D	E	D	
Valais	F/D*	E	F/D*	
Zoug	E	F	E	
Zurich	E	F	E	

### Glossaire

D = allemand / E = anglais / F = français / I = italien / R = romanche

\* Remarque sur le choix de la langue étrangère :  
 Français : dans la partie germanophone du canton  
 Allemand : dans la partie francophone du canton

Source : Présentation propre d'après CSFP / CFPI Groupe de travail Cantons Exécution (document de travail, état au 20.10.2022)

## Annexe 5 : Littérature complémentaire et sites internet relatifs à l'interculturalité

Version : 11.10.2022

*A unique large-scale study of cultural practices, leadership ideals, and generalized and interpersonal trust in 150 countries in collaboration with nearly 500 researchers.* (o. J.). Globe 2020. Consulté le 26 septembre 2022 sur <https://globeproject.com/results/countries/AUS?menu=country#country>

Ardouin, T. (2022, Juli 31). *Interculturalité et compétences interculturelles en formation d'adultes : regards croisés et entretiens d'acteurs*. Commission européenne. Consulté le 4 octobre 2022 sur <https://epale.ec.europa.eu/fr/blog/interculturalite-et-competences-interculturelles-en-formation-dadultes-regards-croises-et>

Bahl, A. (2009). *Kompetenzen für die globale Wirtschaft : Begriffe, Erwartungen, Entwicklungsansätze*. Bertelsmann.

Bennet, M. J. (2015). *Principi di comunicazione interculturale : paradigmi e pratiche* (2<sup>e</sup> éd.). Franco Angeli.

Bolten, J. (2004). *Interkulturelles Handeln in der Wirtschaft : Positionen, Modelle, Perspektiven, Projekte*. Verlag Wissenschaft und Praxis.

Bolten, J. (2007). *Interkulturelle Kompetenz*. LZT.

Broszinsky-Schwabe, E. (2017). *Interkulturelle Kommunikation : Missverständnisse und Verständigung*. Springer VS.

*Country comparison*. (s.d.). Hofstede Insights. <https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/>

Eß, O. (2010). *Das Andere lehren : Handbuch zur Lehre Interkultureller Handlungskompetenz*. Waxmann

Hofstede, G., & Hofstede, G. J. (2005). *Cultures and organizations: Software of the mind* (2nd ed.). McGraw-Hill.

→ Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). *Cultures et organisations : Comprendre nos programmations mentales* (3<sup>e</sup> édition). Pearson.

Hofstede, G., & Hofstede, G. J. (2011). *Lokales Denken, globales Handeln : Interkulturelle Zusammenarbeit und globales Management* (5<sup>e</sup> éd.). dtv.

*Interkulturelles Lernen*. (s.d.). IKUD Seminare. Consulté le 26 septembre 2022 sur <https://www.ikud-seminare.de/veroeffentlichungen/interkulturelles-lernen.html>

*Kulturdimensionen – Geert Hofstede.* (s.d.). IKUD Seminare. Consulté le 26 septembre 2022 sur <https://www.ikud.de/glossar/kulturdimensionen-geert-hofstede.html>

Reimann, D. (2017). *Interkulturelle Kompetenz.* Narr Francke Attempto Verlag.

Thomas, A., & Hößler, U. (2007). *Interkulturelle Qualifizierung an den Regensburger Hochschulen : Das Zusatzstudium Internationale Handlungskompetenz.* Interculture Journal : Online Zeitschrift für interkulturelle Studien, 6(3) : pp. 73–96.

Thomas, A. (2021). *Interkulturelle Handlungskompetenz : Versiert, angemessen und erfolgreich im internationalen Geschäft.* Springer Gabler.

Thomas, A. (2022). *Praxisbuch Interkulturelle Handlungskompetenz : Für Fach- und Führungskräfte mit globalen Herausforderungen.* Springer.