

Programme de formation

POUR LES FEMMES MIGRANTES



**EMPOWER HER - LIBÉRER LE POTENTIEL,
DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES,
FAÇONNER LES CARRIÈRES**



Financé par
l'Union européenne





Financé par l'Union européenne. Les opinions exprimées n'engagent que leur auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne peuvent en être tenues responsables.



Financé par
l'Union européenne

Table des matières

Introduction	4
M1 : Communication	5
PARTIE A : Fondements de la communication	7
PARTIE B : Compétences linguistiques professionnelles en communication	13
PARTIE C : Communication non verbale	22
M2 : Sensibilité culturelle	29
PARTIE A : Fondements de la culture	31
PARTIE B : Définition et importance de la sensibilité culturelle dans les milieux professionnels	38
PARTIE C : Intégration culturelle et normes du milieu de travail	49
M3 : Coopération et travail d'équipe	60
PARTIE A : Comprendre la dynamique d'équipe	62
PARTIE B : Établir la confiance et la collaboration	75
PARTIE C : Gestion du temps et coordination des tâches	84
M4 : Résolution de problèmes	90
PARTIE A : Définition du problème et de la solution	92
PARTIE B : Gestion du stress	100
PARTIE C : Création des initiatives	105

M5 : Compétences numériques	111
PARTIE A : Outils de communication numérique	113
PARTIE B : Compétences en TIC	122
M6 : Compétences liées à la recherche d'emploi et techniques d'autopromotion	131
PARTIE A : Création de CV et de portfolios	133
PARTIE B : Préparation à l'entretien d'embauche	136



Introduction

Le programme de formation EmpowerHer est une initiative complète de renforcement des capacités conçue spécifiquement pour les femmes migrantes souhaitant renforcer leurs compétences professionnelles et interpersonnelles dans des environnements de travail diversifiés et multiculturels. Structuré autour de cinq modules principaux – Communication, Sensibilité culturelle, Coopération et travail d'équipe, Résolution de problèmes et Compétences numériques, le programme aide les participantes à développer des compétences pratiques essentielles à leur réussite professionnelle et à leur épanouissement personnel.

Le cours est modulaire et interactif, avec une durée flexible qui peut être adaptée en fonction du contexte de prestation (par exemple, des ateliers intensifs ou des sessions prolongées sur plusieurs semaines).

Les objectifs d'apprentissage comprennent le renforcement des compétences en communication (verbale, non verbale et interculturelle), la promotion de l'inclusion et du respect mutuel, le développement d'une collaboration efficace au sein de l'équipe et l'élaboration de stratégies adaptatives de résolution de problèmes. Les compétences numériques ont également été intégrées, compte tenu de leur importance à l'ère numérique. Un module supplémentaire relatif à la recherche d'emploi a également été ajouté afin de renforcer les capacités des femmes migrantes dans les processus de promotion personnelle et de recrutement.

L'approche méthodologique allie apports théoriques et apprentissage expérientiel par le biais de discussions de groupe, de jeux de rôle, d'auto-évaluations et de simulations de situations réelles. Ce mélange de connaissances et de pratique garantit l'interconnexion et le renforcement mutuel des modules, permettant aux formateurs et aux participants de suivre un parcours d'apprentissage cohérent et adapté aux défis du monde réel.





MODULE 1

COMMUNICATION

Une communication efficace est essentielle, tant dans un contexte personnel que professionnel. Elle façonne notre façon d'interagir avec les autres et de transmettre nos idées. C'est un processus dynamique qui va au-delà des mots et implique un large éventail d'indices verbaux et non verbaux. Comprendre la communication exige une analyse approfondie non seulement des mots que nous prononçons, mais aussi du langage corporel, du ton de la voix, des expressions faciales et des influences culturelles qui contribuent au message.

Cette section explore les différentes composantes de la communication, en mettant l'accent sur la communication verbale et non verbale. La communication non verbale, comme le langage corporel, les expressions faciales et le ton, joue un rôle essentiel dans la façon dont nous sommes compris et dont nous interprétons les autres. Nous approfondirons également l'importance de l'étiquette professionnelle, notamment comment une tenue vestimentaire appropriée, une gestuelle appropriée et un contact visuel constant peuvent contribuer à transmettre respect et professionnalisme.

Nous examinerons également les nuances culturelles de la communication, soulignant les différences entre les gestes, les expressions et même le langage corporel selon les cultures.

Axée sur la compréhension et la maîtrise des compétences d'écoute active, de conscience du langage corporel et des stratégies de communication professionnelle, cette section vise à améliorer la capacité à communiquer efficacement dans des environnements professionnels diversifiés.

Grâce à des activités pratiques, des exemples concrets et des discussions interactives, les participants acquerront les outils nécessaires pour relever les défis de communication, combler les écarts culturels et s'exprimer avec confiance et clarté.



PARTIE A : Fondements de la communication

Pour développer des compétences de communication solides et efficaces, il est essentiel de bien comprendre son fonctionnement, ses formes et les défis qu'elle peut poser. Cette section présente les principes fondamentaux de la communication, met en évidence les différences entre communication verbale et non verbale, et explore l'importance de l'écoute active, de la reconnaissance des obstacles à la communication et de la gestion des interactions interculturelles. Ces notions fondamentales constituent les bases d'une communication interpersonnelle et professionnelle efficace.

La communication est l'échange d'informations entre un émetteur et un récepteur via un système partagé de symboles, de signes ou de comportements. Le processus de communication comprend :

- **Codage (formulation d'un message)**
- **Transmission (transfert du message)**
- **Réception (réception du message)**
- **Décodage (interprétation du message)**

Les influences culturelles et émotionnelles peuvent avoir un impact sur ce processus, conduisant soit à une communication efficace, soit à des malentendus.

Comprendre la communication : verbale et non verbale

La communication verbale utilise des mots parlés ou écrits, tandis que la communication non verbale inclut les expressions faciales, les gestes, la posture, le contact visuel et le ton de la voix. Ces deux éléments sont essentiels à une communication efficace, mais les différences culturelles peuvent influencer leur interprétation. Par exemple, maintenir un contact visuel est perçu comme respectueux dans certaines cultures, mais peut être perçu comme conflictuel dans d'autres.

Écoute active et réponse

L'écoute active est une compétence qui implique de se concentrer pleinement, de comprendre et de répondre à un interlocuteur. Elle inclut des techniques telles que la paraphrase, les questions de clarification et le feedback. L'écoute active améliore la compréhension mutuelle, renforce la confiance et réduit les malentendus.

Obstacles à une communication efficace et comment les surmonter

Les barrières de communication courantes incluent les différences linguistiques, les malentendus culturels, les barrières émotionnelles et le manque de confiance en soi. Pour les surmonter, des stratégies telles que la simplification du langage, l'utilisation d'aides visuelles, la patience et le développement de la sensibilité culturelle peuvent être utilisées.

Principes de base de la communication interculturelle

La communication interculturelle implique d'interagir avec des personnes d'horizons différents tout en étant conscient des différences culturelles. Elle exige adaptabilité, ouverture d'esprit et sensibilité aux normes culturelles. Les styles de communication, les gestes et les expressions peuvent avoir des significations différentes selon les cultures. Les malentendus naissent souvent de suppositions ou de préjugés inconscients, d'où l'importance d'aborder les interactions interculturelles avec curiosité et respect. Être respectueux, éviter les stéréotypes et utiliser un langage clair et simple peuvent faciliter une meilleure communication. De plus, l'observation active et la volonté d'apprendre des perspectives culturelles d'autrui peuvent améliorer considérablement les interactions interculturelles.





Activité 1 : Défi de communication non verbale



Objectif:

Aider les participants à reconnaître et à interpréter les signaux de communication non verbaux et à comprendre les différences culturelles.

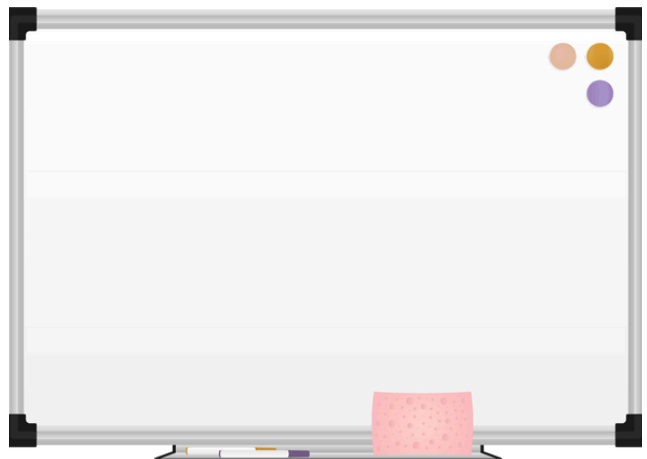
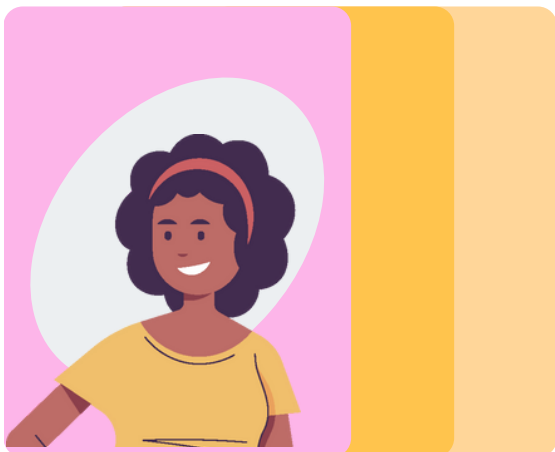
Instructions:

- L'animateur prépare un jeu de cartes d'émotions (par exemple, bonheur, tristesse, colère, surprise).
- Les participants choisissent à tour de rôle une carte et expriment l'émotion à travers des expressions faciales, des gestes ou une posture (sans parler).
- D'autres devinent l'émotion et discutent de la façon dont elle peut être perçue différemment dans différentes cultures.
- Terminer par une discussion sur l'importance des signaux non verbaux dans les interactions quotidiennes.



Matériel nécessaire :

- ☒ Cartes ou images d'émotions
- ☒ Tableau blanc ou tableau à feuilles mobiles pour la discussion



Activité 2 : Jeu de rôle d'écoute active

Objectif:

Acquérir et mettre en œuvre des techniques favorisant une écoute active et de qualité.

Instructions:

Les participants forment des binômes. L'un joue le rôle de l'orateur et l'autre celui de l'auditeur.

- L'orateur parle pendant 2 minutes d'une expérience personnelle, tandis que l'auditeur utilise des techniques d'écoute active (contact visuel, hochement de tête, résumé des points clés, paraphrase).
- Après la conversation, l'auditeur répète les points clés pour vérifier leur exactitude.
- Les partenaires échangent les rôles et répètent l'activité.
- Discussion de groupe sur la façon dont l'écoute active affecte la communication.

Matériel nécessaire :

- ☒ Minuterie ou chronomètre ☒ Liste de sujets de discussion suggérés





Liste de sujets de discussion suggérés



Une expérience de voyage mémorable :

Décrivez un voyage que vous avez fait et qui a eu un impact significatif sur vous.



Un défi que vous avez surmonté :

Partagez un défi personnel ou professionnel et la manière dont vous l'avez relevé.



Une fois où vous avez appris quelque chose d'inattendu :

Parlez d'une situation où vous avez appris une leçon importante d'une manière inattendue.



Votre environnement de travail idéal :

Décrivez le type de culture et d'environnement de travail dans lequel vous vous sentez le plus productif et le plus heureux.



Un projet de passe-temps ou de passion :

Expliquez un passe-temps que vous aimez et pourquoi il est important pour vous.



Une conversation difficile que vous avez eue :

Décrivez une situation où vous avez dû donner ou recevoir des commentaires difficiles.



Une personne qui vous a inspiré :

Parlez de quelqu'un qui a eu une influence majeure sur votre vie et de ce que vous avez appris d'eux.



Une tradition culturelle que vous suivez :

Partagez une tradition de votre culture ou de votre origine qui a une signification particulière.

Activité 3 : Exercice d'interprétation culturelle

Objectif:

Aider les participants à reconnaître les différences culturelles dans les styles de communication et à éviter les stéréotypes.

Instructions:

L'animateur présente une liste de gestes ou d'expressions courants (par exemple, le pouce levé, le hochement de tête, la poignée de main, le signe « OK », les bras croisés, le doigt pointé, le signe « V ») et demande aux participants ce qu'ils signifient dans leurs cultures.

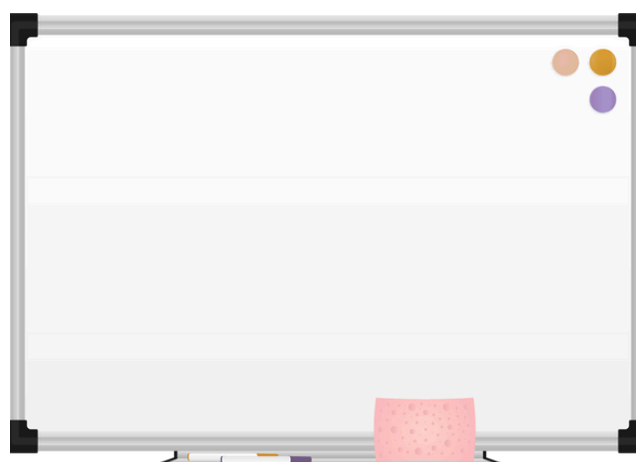
- L'animateur demande aux participants s'ils peuvent partager un geste courant ou habituel dans leur famille, leur communauté ou leur culture. Les autres participants peuvent ensuite expliquer ce que ce geste signifie dans leur culture.
- Le groupe discute de la manière dont les mêmes gestes peuvent avoir des significations différentes dans différentes cultures.
- Les participants partagent leurs expériences personnelles de malentendus culturels et discutent de la manière dont ils ont été résolus.
- La session se termine par des points clés sur la capacité d'adaptation et le respect dans les interactions interculturelles.



Matériel nécessaire :

☒ Liste de gestes ou d'expressions

☒ Tableau blanc ou tableau à feuilles mobiles pour les discussions de groupe



PARTIE B : Compétences linguistiques professionnelles en communication

Dans le monde professionnel, la manière de communiquer est tout aussi importante que le contenu. Cette section se concentre sur les compétences linguistiques essentielles pour évoluer efficacement en milieu professionnel. Elle aborde l'utilisation d'un vocabulaire professionnel approprié, les techniques de rédaction professionnelle, les techniques de présentation, la communication en entretien et l'adaptation du langage à différents contextes professionnels. Maîtriser ces compétences renforce la crédibilité, favorise la collaboration et favorise l'évolution professionnelle.

La maîtrise du langage professionnel est essentielle pour une communication claire et efficace en milieu professionnel. Elle implique notamment d'utiliser un vocabulaire, un ton et une étiquette appropriés à différents contextes professionnels. Maîtriser le langage professionnel renforce la crédibilité, améliore la collaboration et facilite la résolution des conflits.

LES ASPECTS CLÉS DES COMPÉTENCES LINGUISTIQUES PROFESSIONNELLES COMPRENNENT :

- l'usage d'un langage formel et poli dans la communication en milieu de travail.
- l'évitement de l'argot, le jargon ou les mots trop complexes qui peuvent entraîner des malentendus.
- l'adaptation du langage et du ton en fonction du public (par exemple, collègues, gestionnaires, clients).

1. Vocabulaire des affaires et expressions courantes

Comprendre et utiliser correctement le vocabulaire professionnel est essentiel pour une communication efficace en milieu professionnel. Cela comprend la terminologie propre à la profession, les expressions courantes et les formules de politesse utilisées dans les interactions professionnelles.

Exemples de phrases commerciales essentielles :

- **Présentations professionnelles** : « C'est un plaisir de vous rencontrer. »
- **Informations de clarification** : « Pourriez-vous s'il vous plaît nous en dire plus à ce sujet ? »
- **Demande d'aide** : « Pourriez-vous m'aider dans cette tâche ? »

- **Gérer les désaccords de manière diplomatique** : « Je comprends votre point de vue, mais j'aimerais proposer une perspective alternative. »

L'utilisation du bon vocabulaire commercial favorise le professionnalisme et assure une communication fluide entre les équipes et les services.

2. Rédaction d'e-mails et de messages professionnels

La communication écrite est une compétence fondamentale en milieu professionnel. Les courriels, notes et messages doivent être clairs, concis et professionnels.

Éléments clés d'une rédaction commerciale efficace :



- **Objet** : Indiquez clairement l'objectif (par exemple, « Reprogrammation de la réunion : nouvelle heure et nouvelle date »).
- **Salutation et conclusion** : Utilisez des salutations professionnelles telles que « Cher [Nom] » et terminez par « Cordialement » ou « Sincèrement ».
- **Concision** : Gardez des messages brefs et précis tout en conservant votre professionnalisme.
- **Politesse et ton** : Utilisez un langage courtois pour maintenir une impression positive.

3. Compétences de présentation efficaces

Faire des présentations est une compétence professionnelle essentielle qui requiert clarté, confiance et engagement. Une présentation efficace implique :

- **Structurer le contenu de manière logique** (Introduction, Points principaux, Conclusion).
- **Utiliser des aides visuelles** telles que des diapositives ou des graphiques pour étayer les points clés ou des outils permettant d'inclure le public dans les présentations comme Kahoot.
- **Engager le public** par le contact visuel, les gestes et les éléments interactifs.
- **Gérer efficacement le temps** pour garder la présentation concise et percutante.
- **Pratiquer la présentation seul** (par exemple, devant un miroir) pour prendre confiance dans les gestes, le timing et les transitions, etc. Faire une vidéo de soi-même peut également aider à voir des choses qui pourraient être améliorées.



La préparation et la pratique sont essentielles pour réaliser des présentations convaincantes et professionnelles.

4. Parler avec assurance lors des entretiens et gérer les questions inappropriées

L'assurance en entretien témoigne de compétence et de professionnalisme. Voici quelques stratégies efficaces pour communiquer en entretien :

- S'entraîner à répondre à des questions d'entretien courantes et formuler des réponses claires et structurées, par exemple en s'enregistrant lors de la pratique d'éventuelles questions d'entretien.
- Maintenir un langage corporel positif, comme s'asseoir droit, établir un contact visuel et parler d'un ton calme.
- Gérer les questions inappropriées de manière professionnelle en redirigeant la conversation.

Exemple : Si on vous pose une question inappropriée sur votre vie personnelle, répondez : « *Je préfère me concentrer sur mes qualifications professionnelles et sur la manière dont elles correspondent à ce rôle.* »

La confiance lors des entretiens renforce la crédibilité et augmente les chances de faire une impression positive.



5. Communication dans différents contextes professionnels

La communication professionnelle varie selon les environnements de travail. Adapter son style de communication à chaque contexte professionnel est essentiel pour réussir.

Exemples de contextes professionnels :

- **Cadre du bureau :** Communication formelle et structurée par courrier électronique, réunions et rapports.
- **Service client :** Communication claire, polie et axée sur les solutions pour résoudre les problèmes des clients.
- **Négociations :** Communication persuasive avec un équilibre entre assertivité et diplomatie.

Comprendre les attentes en matière de communication dans différents contextes améliore le professionnalisme et l'efficacité au travail.

Activité 1 : **Exercice de rédaction d'e-mails professionnels**



Objectif:

Améliorer la capacité des participants à rédiger des e-mails clairs et professionnels avec un ton et une mise en forme appropriés.

Instructions:

- Les participants reçoivent différents scénarios de courrier électronique (par exemple, demander des informations, répondre à une plainte).
- Ils rédigent un email professionnel basé sur le scénario.
- Les paires échangent des courriels et fournissent des commentaires constructifs.
- L'animateur discute des meilleures pratiques et des erreurs courantes.



Matériel nécessaire :

- ☒ Matériel d'écriture ou appareils numériques
- ☒ Exemples de scénarios de courrier électronique





Liste de sujets de discussion suggérés



Demande d'informations :

Vous avez besoin d'informations sur un événement d'entreprise à venir, notamment le programme et le code vestimentaire. Envoyez un courriel au coordinateur de l'événement pour demander ces informations.



Répondre à une plainte :

Un client a contacté votre entreprise par e-mail concernant une commande retardée. Rédigez une réponse professionnelle pour vous excuser du retard et proposer une solution.



Suivi d'une réunion :

Vous avez assisté à une réunion avec un client potentiel et souhaitez résumer les points clés abordés et les prochaines étapes. Rédigez un e-mail de suivi.



Demande de prolongation de délai :

Vous travaillez sur un projet, mais avez besoin de plus de temps pour le terminer. Écrivez un courriel à votre superviseur pour lui expliquer la situation et demander une prolongation.



Refuser poliment une demande :

Un collègue vous demande d'effectuer des tâches supplémentaires, mais votre emploi du temps est déjà chargé. Rédigez un courriel professionnel déclinant sa demande tout en conservant un ton positif.



Fournir des commentaires sur une proposition :

Votre collègue vous a sollicité pour un projet. Rédigez un e-mail proposant des commentaires constructifs tout en conservant un ton encourageant.



Demande de congés :

Vous avez besoin de prendre une semaine de congés pour raisons personnelles. Envoyez un courriel à votre responsable pour demander un congé et assurer le bon déroulement de votre absence.



Résoudre un problème de communication :

Un membre de l'équipe a mal compris une tâche, ce qui a semé la confusion. Rédigez un e-mail pour clarifier les attentes et garantir leur cohérence.



S'excuser pour une erreur :

Vous avez envoyé par erreur des informations erronées à un client. Rédigez un e-mail d'excuses professionnel, corrigeant l'erreur et rassurant le client.



Se présenter à une nouvelle équipe :

Vous venez de rejoindre une entreprise et souhaitez vous présenter à vos nouveaux collègues. Rédigez un e-mail de présentation convivial et professionnel.

- ☒ Liste de contrôle des meilleures pratiques et des erreurs courantes :

✓ MEILLEURES PRATIQUES :

- **Utilisez une ligne d'objet claire** – Exemple : Demande de réunion – Jeudi 27 juin
- **Commencez par une salutation professionnelle** – par exemple, Chère Mme Ahmed ou Bonjour John,
- **Énoncez clairement l'objectif dans le premier paragraphe** – Expliquez brièvement pourquoi vous écrivez.
- **Soyez poli et respectueux** – Utilisez des phrases telles que « J'espère que ce message vous parvient bien » ou « Merci pour votre temps ».
- **Utilisez des paragraphes courts et des puces si nécessaire** – cela rend l'e-mail plus facile à lire et à comprendre.
- **Fermer professionnellement** – Par exemple, Cordialement, Sincèrement, Cordialement
- **Relisez avant d'envoyer** – Vérifiez la grammaire, l'orthographe et le ton.
- **Soyez concis et pertinent** – Tenez-vous-en au message principal. Évitez les informations inutiles.
- **Inclure des hyperliens**, le cas échéant, pour renvoyer à des ressources supplémentaires - par exemple, « Vous pouvez trouver la chronologie du projet ici. »
- **Mise en forme pour la lisibilité numérique** : utilisez des polices standard (Arial, Calibri, Times New Roman) / Taille de police : 11-12 pt / Évitez les murs de texte ; laissez un espace blanc entre les sections

! ERREURS COURANTES :

- **Pas de salutation ou message trop informel** (par exemple, « Hé ! » ou pas de nom du tout) – Peut paraître irrespectueux ou négligent.
- **Trop de détails personnels ou de langage émotionnel** – Par exemple : « Je suis vraiment bouleversé et confus et je ne sais pas quoi faire !!! »
- **Texte long, non structuré et sans pauses** – Difficile à lire et peu clair.
- **Objet manquant ou objet vague** – Par exemple, « Bonjour » ou « Important » sans contexte.
- **Utiliser de l'argot ou des abréviations** – par exemple, « Merci », « u », « mdr », « svp », qui sont inappropriés dans les e-mails formels.
- **Ton trop exigeant ou impoli** – Par exemple : « Vous devez répondre au plus vite. » (Au lieu de cela : « J'apprécierais une réponse avant... »)
- **Aucune demande claire ni étape suivante** – Le lecteur ne sait pas à quoi s'attendre.
- **Pas de signature ni de nom** – L'absence de signature donne l'impression que l'e-mail est incomplet.



Activité 2 : Jeu de rôle sur le vocabulaire des affaires



Objectif:

Améliorer l'utilisation du vocabulaire commercial et des expressions courantes.

Instructions:

- Les participants sont divisés en paires ou en petits groupes.
- Chaque groupe reçoit un scénario de travail (par exemple, se présenter lors d'une réunion, négocier une échéance).
- Ils mettent en scène la conversation en utilisant un vocabulaire professionnel approprié.
- le formateur fournit un retour sur la clarté et la pertinence du langage utilisé.

Matériel nécessaire :

- ☒ Exemples de phrases commerciales
- ☒ Liste des scénarios de travail





Liste des scénarios de travail



Se présenter lors d'une réunion :

Un nouvel employé rejoint une réunion d'équipe et doit se présenter de manière professionnelle, en précisant son rôle, son parcours et ses attentes.



Négocier un délai :

Un membre de l'équipe a besoin d'une prolongation du délai d'un projet et doit négocier avec son responsable tout en proposant des raisons valables et des solutions potentielles.



Gérer un appel client difficile :

Un client est mécontent d'un service/produit et un employé doit utiliser un langage professionnel pour gérer les plaintes, proposer des solutions et maintenir une relation positive.



Demander une augmentation de salaire ou une promotion :

Un employé planifie une réunion avec son responsable pour discuter d'une augmentation de salaire ou d'un avancement de carrière, en présentant ses réalisations et ses justifications.



Donner et recevoir des commentaires constructifs :

un responsable fournit des commentaires sur les performances d'un employé, et l'employé répond de manière professionnelle, en posant des questions de clarification et en discutant des domaines à améliorer.



Réseautage lors d'un événement d'affaires :

Deux professionnels se rencontrent lors d'une conférence sectorielle et engagent une conversation en utilisant des banalités appropriées, en discutant de leur travail et en échangeant leurs coordonnées.



Gérer un conflit en milieu de travail :

Deux collègues ont un désaccord sur les responsabilités d'un projet et doivent le résoudre de manière diplomatique tout en maintenant le professionnalisme.



Présenter une idée à un superviseur :

Un employé présente une nouvelle idée à son patron, en expliquant ses avantages et en répondant aux préoccupations potentielles tout en utilisant un langage commercial persuasif.



Reprogrammer une réunion avec un dirigeant occupé :

un membre de l'équipe doit demander poliment de reprogrammer une réunion avec un cadre supérieur, en fournissant une explication professionnelle et en proposant des horaires alternatifs.



Expliquer un processus à un nouvel employé :

un membre senior de l'équipe guide un nouvel employé à travers une procédure sur le lieu de travail, en garantissant la clarté et en utilisant un langage pédagogique adapté à l'entreprise.

Activité 3 : Exercices de confiance en entretien

Objectif:

Développez votre confiance lors des entretiens et entraînez-vous à répondre à des questions difficiles.

Instructions:

- Les participants se mettent en binôme et jouent à tour de rôle le rôle d'intervieweur et d'interviewé.
- L'intervieweur pose des questions standard et des questions difficiles.
- L'interviewé s'exerce à donner des réponses confiantes et à répondre à des questions inappropriées.
- Le groupe discute des techniques efficaces et des commentaires sont fournis.



Matériel nécessaire :

- ☒ Liste des questions d'entretien courantes et difficiles

Questions d'entretien courantes :

Parlez-moi de vous.

Pourquoi voulez-vous travailler pour cette entreprise ?

Quelles sont vos forces et vos faiblesses ?

Parlez d'un défi au travail et comment vous l'avez surmonté.

Où vous voyez-vous dans cinq ans ?

Questions d'entretien difficiles :

Parlez-moi d'un conflit avec un collègue. Comment l'avez-vous résolu ?

Comment gérez-vous les critiques ou les commentaires ?

Pourquoi y a-t-il une interruption dans votre historique d'emploi ?

Décrivez une situation dans laquelle vous avez échoué et ce que vous en avez appris.

Que feriez-vous si vous n'étiez pas d'accord avec la décision de votre manager ?

PARTIE C : Communication non verbale

La communication ne se limite pas aux mots ; les signaux non verbaux sont souvent tout aussi porteurs de sens, voire plus. Cette section examine les différentes formes de communication non verbale, notamment le langage corporel, le contact visuel, le ton de la voix et l'apparence. Elle explore également la manière dont les normes culturelles façonnent l'interprétation de ces signaux, en se référant aux cultures à contexte élevé et à contexte faible. Comprendre la communication non verbale est essentiel pour instaurer la confiance, éviter les malentendus et se présenter de manière professionnelle dans divers contextes.

La communication non verbale désigne la manière dont les individus transmettent des messages sans utiliser de mots. Elle comprend les gestes, les expressions faciales, la posture, le contact visuel, le ton de la voix et même l'espace physique. Comme une grande partie de la communication humaine est non verbale, la compréhension de ces signaux est essentielle pour interpréter correctement les messages. Les différences culturelles peuvent influencer considérablement la signification des signaux non verbaux, rendant la prise de conscience et l'adaptabilité essentielles à une communication efficace.

Ces différences culturelles peuvent être intimement liées à la distinction entre les cultures à contexte élevé et à contexte faible introduite par l'anthropologue Edward T. Hall.¹

Cultures à contexte élevé

Dans les cultures à contexte élevé, la communication repose largement sur des messages implicites, des signaux non verbaux et le contexte environnant. Les relations et les expériences partagées jouent un rôle important dans la transmission du sens. Beaucoup de choses sont comprises sans être explicitement exprimées.

Caractéristiques:

- Communication indirecte et nuancée
- L'accent est mis sur les signaux non verbaux comme le ton, les expressions faciales et le langage corporel
- Forte dépendance aux expériences et aux relations partagées

Exemples de pays ayant une culture à contexte élevé :

• Japon, • Chine, • Pays arabes, • Amérique latine



¹ Hall, E.T. (1976). Au-delà de la culture. Garden City, N.Y. : Anchor Press

2. Cultures à contexte faible

Les cultures à contexte faible privilégient une communication directe et explicite. Les messages sont transmis principalement par les mots, et la compréhension ne dépend pas fortement du contexte ou des relations.

Caractéristiques:

- Communication directe et claire
- Accent sur l'expression verbale
- Moins de recours aux signaux non verbaux

Exemples de pays à faible contexte culturel :

🇩🇪 Allemagne, 🇺🇸 États-Unis, 🇩🇰 Pays scandinaves



1. Langage corporel et étiquette professionnelle

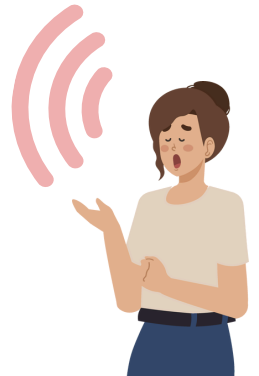
Le langage corporel joue un rôle crucial dans le monde professionnel, influençant la première impression et les interactions au travail. Il comprend la posture, les mouvements des mains et les gestes qui expriment la confiance, l'attention ou la nervosité. Adopter une bonne posture, offrir une poignée de main ferme et afficher un langage corporel ouvert peuvent créer une impression positive. L'étiquette professionnelle englobe également le respect de l'espace personnel, les salutations appropriées et la compréhension des normes non verbales propres au lieu de travail.

2. Contact visuel et expressions faciales selon les cultures

Le contact visuel et les expressions faciales sont des outils de communication puissants, mais leur interprétation varie selon les cultures. Dans les cultures occidentales, un contact visuel direct est souvent synonyme de confiance et d'honnêteté, tandis que dans certaines cultures d'Asie et du Moyen-Orient, un contact visuel prolongé peut être perçu comme irrespectueux ou conflictuel. De même, des expressions faciales telles que sourire, hocher la tête ou froncer les sourcils peuvent avoir différentes significations sociales selon le contexte culturel. De plus, les normes relatives à la distance et au contact physique diffèrent également considérablement : dans certaines cultures, une poignée de main, une accolade ou un léger contact sur le bras sont perçus comme amicaux et appropriés, tandis que dans d'autres, ces gestes peuvent être considérés comme intrusifs ou inappropriés, notamment entre les sexes. Comprendre ces variations permet d'éviter les malentendus et de favoriser de meilleures interactions interculturelles.

3. Modulation du ton et de la voix

La manière de dire quelque chose peut être aussi importante que les mots eux-mêmes. Le ton, la hauteur et le volume influencent la perception d'un message. Une voix calme et posée transmet la confiance, tandis qu'un ton fort ou aigu peut indiquer l'urgence ou la frustration. La modulation de la voix (ajustement du volume et du ton au contexte) contribue à la clarté et à l'engagement, que ce soit lors d'une présentation formelle, d'une négociation ou d'une conversation informelle.



4. S'habiller pour le lieu de travail

La tenue professionnelle joue un rôle clé dans la communication non verbale, façonnant la perception de crédibilité et de compétence. Les codes vestimentaires varient selon le secteur d'activité, la culture d'entreprise et la situation géographique. En entreprise, une tenue formelle est souvent de mise, tandis que les industries créatives peuvent adopter des codes vestimentaires plus décontractés. Par exemple, si les piercings et tatouages visibles restent interdits dans certains secteurs, ils sont monnaie courante dans d'autres. Comprendre les normes du lieu de travail et s'habiller de manière appropriée témoigne d'un respect pour la culture de l'organisation et renforce son image professionnelle.



Activité 1 : Décoder le langage corporel sur le lieu de travail

Objectif:

Aider les participants à reconnaître et à interpréter les signaux du langage corporel dans les contextes professionnels et à comprendre leurs variations culturelles.

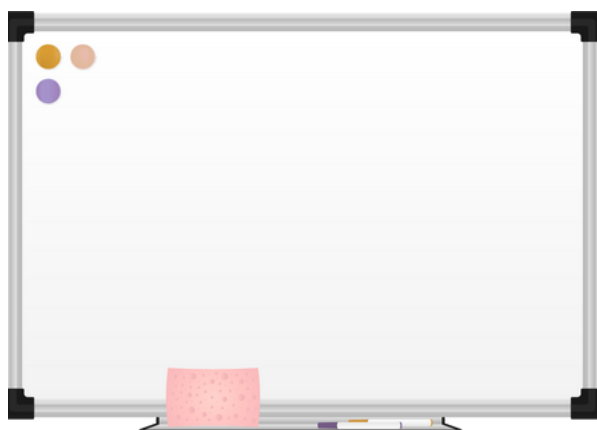


Instructions:

- L'animateur fournit une liste de gestes courants du langage corporel (par exemple, croiser les bras, se pencher en avant, maintenir une posture ouverte).
- Les participants démontrent à tour de rôle chaque geste tandis que les autres tentent de deviner sa signification dans un contexte de travail (par exemple, est-ce une démonstration de confiance, d'attitude défensive, d'ouverture ?).
- Après chaque démonstration, discuter des différences de perception de ces signaux corporels selon les cultures et les contextes. Par exemple, dans certaines cultures, les bras croisés peuvent suggérer une attitude défensive, tandis que dans d'autres, ce peut être simplement un signe de réconfort.
- Terminer par une discussion sur la manière d'utiliser efficacement le langage corporel dans les environnements professionnels pour transmettre confiance, attention et respect.

Matériel nécessaire :

- ☒ Tableau blanc ou tableau à feuilles mobiles pour les discussions de groupe



- ☒ Liste des gestes du langage corporel : Croiser les bras, se pencher en avant, maintenir une posture ouverte, éviter le contact visuel, hocher la tête, taper des doigts ou s'agiter, sourire, reproduire les gestes, vérifier l'heure ou le téléphone.





Activité 2 : Expérience de contact visuel



Objectif:

Comprendre l'impact du contact visuel sur la communication et comment les normes culturelles influencent son utilisation.

Instructions:

- Les participants se mettent par deux et engagent une conversation tout en maintenant différents niveaux de contact visuel (par exemple, direct, minimal ou en évitant le contact visuel).
- Chaque partenaire réfléchit à la manière dont l'interaction s'est déroulée dans différents scénarios.
- Le groupe discute des différences culturelles dans le contact visuel et du rôle qu'il joue dans les contextes professionnels et sociaux.

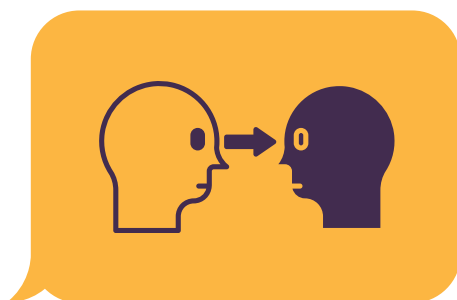
Matériel nécessaire :



Sujets de discussion



Minuteur



Activité 3 : Exercice de modulation du ton et de la voix

Objectif:

Pratiquer une modulation efficace de la voix et comprendre comment le ton affecte la transmission du message.

Instructions:

- Les participants reçoivent une série de phrases courtes (par exemple, « J'ai besoin de te parler », « C'était intéressant », « Je ne sais pas »).
- Chaque personne prononce les phrases en utilisant des tons différents (par exemple, excité, nerveux, agacé, autoritaire).
- Le groupe analyse comment le ton affecte le sens perçu du message.
- Terminer par une discussion sur l'utilisation d'une modulation de tonalité appropriée dans des contextes professionnels.

Matériel nécessaire :

- ☒ Tableau blanc pour la discussion
- ☒ Cartes de phrases imprimées





Liste des scénarios de travail



"J'ai besoin de te parler."



« C'était intéressant. »



"Je ne sais pas."



« Peux-tu m'aider avec ça ? »



« Nous devons résoudre ce problème. »



« Je n'en suis pas sûr. »



« Nous en discuterons plus tard. »



« Vous avez fait un excellent travail. »



"Pourquoi as-tu fait ça ?"



« Cette réunion est importante. »



MODULE 2

SENSIBILITÉ

CULTURELLE

Dans un monde de plus en plus globalisé, la sensibilité culturelle est une compétence essentielle pour favoriser des interactions inclusives et respectueuses, tant dans les contextes sociaux que professionnels. Ce module se concentre sur la compréhension et l'appréciation des différences culturelles, dotant les participants des connaissances et des compétences nécessaires pour évoluer efficacement dans des environnements diversifiés.

La sensibilité culturelle va au-delà de la simple reconnaissance des différences : elle implique le développement de l'ouverture d'esprit, de l'empathie et de la capacité à adapter la communication et le comportement aux contextes culturels. En explorant des concepts clés tels que la sensibilisation culturelle, l'interculturalité et le choc culturel, ce module aidera les participants à approfondir leur compréhension des dynamiques culturelles et de leur impact sur les interactions quotidiennes.

De plus, le module mettra l'accent sur le rôle de la sensibilité culturelle dans les environnements professionnels. Grâce au modèle de sensibilité interculturelle du sociologue Milton Bennett, à l'intelligence sociale et émotionnelle et aux stratégies pour surmonter les préjugés, les participants apprendront à s'engager dans une collaboration interculturelle constructive.

Grâce à un mélange d'idées théoriques et d'activités interactives, ce module vise à doter les apprenants d'outils pratiques pour favoriser des comportements culturellement adaptés dans des lieux de travail et des communautés diversifiés.



PARTIE A :

Fondements de la culture

Dans le monde interconnecté d'aujourd'hui, comprendre ce qu'est la culture et son influence sur le comportement humain est fondamental. Cette section examine les éléments fondamentaux qui la définissent, notamment les valeurs, les croyances, les traditions et les styles de communication. Elle présente également les dimensions culturelles clés qui contribuent à expliquer les différences entre les sociétés. Comprendre les fondements culturels favorise une plus grande conscience, une meilleure empathie et une plus grande adaptabilité dans des environnements divers.

La culture désigne les valeurs, croyances, comportements et traditions partagés par un groupe particulier de personnes. Elle façonne la manière dont les individus interagissent, prennent des décisions et interprètent le monde qui les entoure. La culture n'est pas innée, mais apprise et transmise de génération en génération par la socialisation. Si la culture est souvent associée à l'origine ethnique ou à la nationalité, elle englobe également un large éventail de sous-cultures, notamment celles fondées sur la musique, la profession, l'identité de genre, l'orientation sexuelle, la religion, l'âge ou les centres d'intérêt (par exemple, la culture des jeunes, les communautés queer, les cercles artistiques). Ces sous-cultures existent au sein de sociétés plus vastes et peuvent influencer les styles de communication, la dynamique familiale, les normes sociales et l'étiquette professionnelle. Comprendre les cultures dominantes et les sous-cultures est essentiel pour une interaction efficace et respectueuse dans des environnements sociaux et professionnels diversifiés.

DIMENSIONS DE LA CULTURE² :

La culture peut être décomposée en plusieurs dimensions, notamment :

- **Individualisme contre collectivisme** : les cultures individualistes mettent l'accent sur l'autonomie et la réussite personnelles, tandis que les cultures collectivistes se concentrent sur l'harmonie et la coopération du groupe.
- **Distance hiérarchique** : les cultures où la distance hiérarchique est élevée acceptent une répartition inégale du pouvoir, tandis que celles où la distance hiérarchique est faible s'efforcent d'atteindre l'égalité.
- **Évitement de l'incertitude** : Certaines cultures préfèrent la structure et les règles pour réduire l'incertitude, tandis que d'autres sont plus ouvertes à l'ambiguïté et au changement.
- **Orientation compétitive ou coopérative** : Cette dimension explore dans quelle mesure une culture privilégie la compétition, la réussite et l'affirmation de soi, plutôt que la collaboration, l'attention et la recherche de consensus. Bien que ces traits soient parfois associés de manière stéréotypée à la masculinité ou à la féminité, il est préférable de les considérer comme des valeurs culturelles différentes plutôt que comme des comportements sexistes.

² Hofstede, G. (1980). Conséquences de la culture : Différences internationales dans les valeurs liées au travail. Beverly Hills, Californie : Sage Publications.

1. Définition de l'interculturalité

L'interculturalité désigne l'interaction entre personnes d'horizons culturels différents et les processus favorisant la compréhension et le respect mutuels. Elle privilégie l'échange d'idées, de perspectives et de valeurs pour combler les écarts culturels. Les interactions interculturelles sont importantes dans les sociétés mondialisées, où les individus interagissent souvent avec des personnes issues de contextes culturels divers. L'objectif de l'interculturalité est de créer des espaces où les individus peuvent interagir harmonieusement, dans le respect des différences de chacun et poursuivant des objectifs communs.

2. Le choc culturel et ses étapes

Selon l'anthropologue Kalervo Oberg³, le choc culturel est le sentiment de désorientation et d'anxiété ressenti par les individus lorsqu'ils sont exposés à une culture différente de la leur. Ce phénomène peut survenir lors d'un voyage, d'une migration ou d'un séjour à l'étranger. Les étapes du choc culturel comprennent souvent :

1. Lune de miel : Dans cette phase initiale, les individus se sentent enthousiasmés et fascinés par la nouvelle culture. Tout leur semble intéressant et exotique.

2. Phase de frustration : Avec le temps, l'attrait de la nouveauté s'estompe et les individus peuvent commencer à se sentir frustrés ou dépassés par les différences entre leur propre culture et la nouvelle. Les barrières de communication, les coutumes inconnues et les attentes différentes peuvent contribuer à cette phase.

3. Phase d'adaptation : À ce stade, les individus commencent à s'adapter à la nouvelle culture. Ils commencent à comprendre les normes, à développer des stratégies d'adaptation et à intégrer certains éléments de la nouvelle culture à leur quotidien.

4. Phase de maîtrise : À ce stade final, les individus se sentent à l'aise et compétents dans la nouvelle culture. Ils peuvent évoluer dans leur environnement avec aisance, confiants dans leur capacité à interagir et à fonctionner efficacement.



³ Oberg, K. (1960). Choc culturel : Adaptation à de nouveaux environnements culturels. Anthropologie pratique, 7, 177-182.

Activité 1 : Cartographie des dimensions culturelles

Objectif:

Aider les participants à comprendre les dimensions culturelles et la manière dont elles influencent les comportements et les styles de communication.

Instructions:

- L'animateur présente les quatre dimensions culturelles (individualisme vs. collectivisme, distance hiérarchique, évitement de l'incertitude, compétitivité vs. coopération).
- Les participants travaillent en groupes pour identifier des exemples de leurs propres cultures dans chacune de ces dimensions.
- Les groupes discutent de la manière dont ces dimensions influencent la communication et le comportement dans divers contextes culturels.
- Terminer par une réflexion sur la manière dont la sensibilisation culturelle peut améliorer la communication interculturelle.



Exemples d'inspiration :



Individualisme contre collectivisme

Allemagne → Tendance à l'individualisme. Indépendance et responsabilité personnelle sont valorisés ; les rôles professionnels sont souvent clairement définis.



Distance de puissance

France → Grande distance hiérarchique. Les hiérarchies sont plus formelles et le statut joue souvent un rôle. un rôle important dans la communication et la prise de décision.



Évitement de l'incertitude

Portugal → Élevé. Les gens peuvent préférer la stabilité et la routine, et l'ambiguïté peut causer inconfort.



Compétitivité vs. Coopération

Chypre → Coopératif. Chaleur, empathie et attention envers la famille/communauté sont souvent prendre le pas sur la concurrence.

Matériel nécessaire :

- ☒ Tableau à feuilles mobiles ou tableau blanc pour cartographier les dimensions culturelles
- ☒ Marqueurs ou stylos

Activité 2 : **Jeu de rôle interculturel**

Objectif:

Pratiquer la communication interculturelle et explorer différentes perspectives culturelles.

Instructions:

- Les participants sont divisés en groupes de 3 ou 4.
- Chaque groupe travaillera ensemble sur un scénario de communication impliquant des personnes d'horizons culturels différents. Ils discuteront de l'impact potentiel des normes culturelles, des valeurs et des styles de communication sur l'interaction.
- Chaque groupe définit les deux personnes impliquées dans l'interaction (par exemple, un responsable du pays A et un employé du pays B) et dresse la liste des actions et réactions possibles selon les deux perspectives culturelles.
- Les participants doivent tenir compte des différences de formalité, de gestes, de contact visuel, de ton de voix, de hiérarchie, de rôles de genre et de prise de décision.
- Le groupe prépare ensuite une version courte de l'interaction, soit :

- En guise de bref texte à lire à haute voix,
 - Ou sous forme de jeu de rôle détendu, s'ils se sentent à l'aise.
- L'accent est mis sur l'influence des différences culturelles sur la communication, et non sur le jeu d'acteur.



- Après avoir présenté ou lu leur scénario, chaque groupe réfléchit à l'interaction en discutant :



- Quels malentendus ou défis culturels ont surgi ?
- Quelles stratégies pourraient améliorer la compréhension mutuelle ?
- Comment chacun pourrait-il adapter sa communication pour être plus efficace ?

Matériel nécessaire :

- ☒ Minuterie pour chaque session de jeu de rôle
- ☒ Liste des scénarios de jeu de rôle



Liste des scénarios de jeu de rôle

Scénarios d'entreprise et de lieu de travail



Négociation commerciale – Deux professionnels de cultures différentes négocient un accord. L'un privilégie une négociation directe et affirmée, tandis que l'autre privilégie le développement de relations avant de discuter des conditions.



Entretien d'embauche – Un candidat issu d'un milieu culturel différent postule à un emploi. Le recruteur s'attend à ce qu'il se mette en avant, alors que la culture du candidat valorise l'humilité.



Réunion d'équipe – Une équipe multiculturelle discute d'un projet. Certains membres préfèrent parler ouvertement, tandis que d'autres hésitent à exprimer leur opinion à moins qu'on leur demande.



Donner et recevoir du feedback – Un manager fournit des critiques constructives à un employé. Dans une culture, on attend un feedback direct ; dans une autre, un feedback indirect et le feedback diplomatique est la norme.



Socialisation au bureau – Un nouvel employé est invité à une réunion informelle après le travail, mais vient d'une culture où le travail et la vie personnelle sont séparés.

Scénarios de la vie sociale et quotidienne



Première rencontre et salutations – Deux personnes de cultures différentes se rencontrent pour la première fois. L'une s'attend à une poignée de main, l'autre préfère une révérence ou l'absence de contact physique.



Héberger un invité – Un hôte invite une personne d'une autre culture chez lui. Des différences apparaissent dans les coutumes d'hospitalité, l'étiquette alimentaire et les attentes en matière de cadeaux.



Étiquette à table – Deux personnes partagent un repas. Une culture valorise le fait de manger tout ce qui est servi en signe de respect, tandis qu'une autre considère qu'il est acceptable de laisser de la nourriture dans l'assiette.



Étiquette des transports en commun – une personne issue d'une culture où parler à des inconnus est normal, s'assoit à côté d'une personne issue d'une culture où le silence est privilégié dans les espaces publics.



Gestion du temps – Une personne s'attend à la ponctualité, tandis que l'autre est issue d'une culture où les horaires sont plus flexibles. Ils doivent convenir d'un rendez-vous.

Scénarios familiaux et personnels



Réunion de famille – Une personne issue d'une culture collectiviste (où la famille élargie est profondément impliquée) interagit avec une personne issue d'une culture individualiste (où l'espace personnel est prioritaire).



Coutumes relatives aux cadeaux – Une personne donne un cadeau à quelqu'un d'une autre culture, mais ne connaît pas les coutumes (par exemple, le symbolisme des couleurs, la façon dont le cadeau est ouvert ou s'il doit être ouvert ou s'il doit être refusé dans un premier temps).



Célébrer les fêtes – Deux amis discutent de leurs traditions de vacances respectives et déterminent si certaines salutations, coutumes ou aliments sont appropriés.



Exprimer sa gratitude – Dans certaines cultures, il est attendu que l'on dise « merci » fréquemment, tandis que chez d'autres, la gratitude s'exprime différemment (par exemple, par des actions plutôt que par des paroles).



Gestion des désaccords – Un désaccord survient entre deux personnes. L'une privilégie la confrontation directe, tandis que l'autre évite le conflit et privilégie l'harmonie.

Activité 3 : Exercice de réflexion sur le choc culturel

Objectif:

Aider les participants à réfléchir à leurs propres expériences de choc culturel et à comprendre ses étapes.

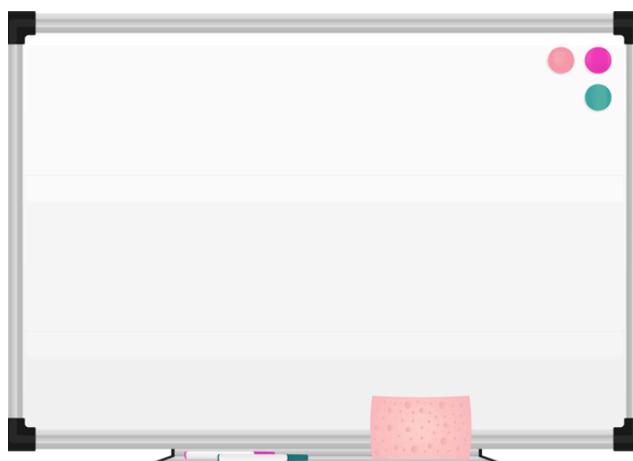
Instructions:

- L'animateur demande aux participants de réfléchir à toute expérience passée de voyage, de travail ou de vie dans une culture différente.
- Les participants notent leurs expériences et identifient l'étape du choc culturel qu'ils ont rencontrée (lune de miel, frustration, adaptation ou maîtrise).
- En petits groupes, les participants partagent leurs expériences et discutent de la manière dont ils ont fait face au choc culturel.
- Le groupe conclut avec des stratégies pour gérer le choc culturel et promouvoir des expériences interculturelles positives.

Matériel nécessaire :

☒ Stylo et papier pour les réflexions

☒ Tableau à feuilles mobiles pour discussion de groupe



PARTIE B : Définition et importance de la sensibilité culturelle dans les milieux professionnels

Travailler et interagir entre différentes cultures exige plus qu'une simple prise de conscience : cela exige une compréhension mutuelle et un engagement significatif. Cette section explore le concept d'interculturalité, en se concentrant sur la manière dont les individus d'horizons culturels différents communiquent, collaborent et construisent des relations respectueuses. En mettant l'accent sur le dialogue et l'apprentissage partagé, elle met en évidence comment l'interculturalité favorise l'inclusion et la coopération dans les contextes multiculturels.

La sensibilité culturelle au travail désigne la connaissance, la compréhension et le respect des différences culturelles entre collègues et clients. Elle implique de reconnaître que les individus peuvent avoir des valeurs, des croyances, des coutumes et des styles de communication différents selon leur origine culturelle. La sensibilité culturelle est essentielle pour favoriser un environnement inclusif et respectueux, minimiser les malentendus et favoriser le travail d'équipe. Un lieu de travail sensible aux différences culturelles améliore la satisfaction des employés, encourage la diversité des points de vue et renforce les relations au sein des équipes.

1. Le modèle de sensibilité interculturelle de Bennett

Le Modèle de Développement de la Sensibilité Interculturelle de Bennett (DMIS)⁴ explique comment la compréhension et la conscience des différences culturelles évoluent au fil du temps. Ce modèle décrit six stades de sensibilité interculturelle, allant des stades ethnocentriques aux stades ethnorelatifs.



⁴ Bennett, M. J. (1993). Vers l'ethnorelativisme : un modèle développemental de sensibilité interculturelle. Dans R. M. Paige (dir.), Éducation pour l'expérience interculturelle (pp. 21-71). Yarmouth, Maine : Intercultural Press.

1. Dén – Les individus ne sont pas conscients des différences culturelles et peuvent ne pas les reconnaître du tout.

2. Défense – Les individus reconnaissent les différences culturelles, mais les perçoivent comme négatives ou menaçantes. Ils peuvent adopter des comportements tels que les stéréotypes ou les préjugés.

3. Minimisation – Certains pensent que, malgré l'existence de différences culturelles, il convient de les minimiser. Ils peuvent supposer que tout le monde est fondamentalement pareil.

4. Acceptation – Les individus commencent à reconnaître et à apprécier les différences culturelles plus profondes, telles que les styles de communication et les valeurs.

5. Adaptation – Les individus développent la capacité de modifier leur comportement et leur communication pour interagir plus efficacement avec des personnes de cultures différentes.

6. Intégration – Les individus peuvent interagir en profondeur avec des personnes de cultures multiples et intégrer naturellement les différences culturelles dans leurs interactions.

Aux stades ethnocentriques (1 à 3) – **Dén, Défense et Minimisation** –, les individus perçoivent leur propre culture comme la valeur par défaut ou supérieure, et omettent souvent de reconnaître ou de valoriser pleinement les autres perspectives culturelles. À l'inverse, les stades ethnorelatifs (4 à 6) – **Acceptation, Adaptation et Intégration** – reflètent une capacité croissante à apprécier, à s'adapter et même à intérioriser les différences culturelles. Ce changement marque une progression de l'insensibilité culturelle vers la compétence interculturelle, où les individus non seulement reconnaissent la diversité, mais s'y engagent activement, de manière respectueuse et efficace.

Ce modèle permet de mettre en évidence le processus par lequel les individus peuvent développer une sensibilité culturelle, passant d'une perspective étroite et culturellement exclusive à une perspective qui embrasse et comprend la diversité culturelle d'une manière plus inclusive.

2. Intelligence sociale et émotionnelle

L'intelligence sociale et l'intelligence émotionnelle sont des composantes essentielles de la sensibilité culturelle. L'intelligence émotionnelle désigne la capacité à reconnaître, comprendre et gérer ses émotions, tandis que l'intelligence sociale implique la compréhension et la gestion des relations avec autrui. Toutes deux sont essentielles pour gérer les interactions interculturelles au travail. L'intelligence émotionnelle aide les individus à gérer leurs réactions face à diverses situations, tandis que l'intelligence sociale leur permet d'établir des relations et une confiance au-delà des frontières culturelles. Ensemble, elles aident les employés à gérer les conflits, à faire preuve d'empathie et à collaborer efficacement dans un environnement multiculturel.

3. Reconnaître les stéréotypes personnels, les préjugés et les biais

Les stéréotypes personnels, les préjugés et les partis pris peuvent considérablement entraver la sensibilité culturelle au travail. Les stéréotypes consistent à formuler des hypothèses générales sur les individus en fonction de leurs origines culturelles, ethniques ou sociales. Les préjugés sont des opinions préconçues généralement négatives, et les biais sont des jugements inconscients qui peuvent influencer la prise de décision. Reconnaître ces tendances est la première étape pour les surmonter. La conscience de soi, l'ouverture d'esprit et l'engagement à découvrir d'autres cultures peuvent aider les individus à atténuer l'impact de leurs préjugés et à créer un environnement de travail plus équitable.

4. Collaboration interculturelle en milieu professionnel

La collaboration interculturelle implique de travailler efficacement avec des personnes d'horizons culturels divers. Elle exige un respect mutuel, une communication ouverte et une compréhension des normes et attentes culturelles de chacun. Une collaboration interculturelle réussie favorise la créativité, la résolution de problèmes et l'innovation, car différentes perspectives sont intégrées au processus décisionnel. Pour favoriser un environnement collaboratif, les employés doivent faire preuve de flexibilité, être prêts à s'adapter à divers styles de communication et être sensibles aux nuances culturelles. Les dirigeants peuvent jouer un rôle clé en promouvant l'inclusion, en définissant clairement les attentes en matière de comportement respectueux et en proposant des formations en compétences culturelles.





Activité 1 : Jeu de memory de sensibilité culturelle



Objectif:

Aider les participants à reconnaître les préjugés inconscients de manière ludique et réfléchie et à accroître leur conscience de soi autour de la sensibilité culturelle.

Instructions:

- Exercice de correspondance visuelle

- Afficher un ensemble de photos diverses d'individus sur un tableau ou un écran (par exemple, un homme blanc, tatoué et musclé ; une jeune femme avec un foulard ; une femme d'âge moyen en tenue de travail ; un jeune homme japonais en tenue décontractée).
- Fournir aux participants de courts profils/descriptions écrits (par exemple, « Travaille dans un théâtre », « Dirige sa propre entreprise informatique », « Aime la musculation et va régulièrement à la salle de sport », « S'occupe de deux jeunes enfants à la maison »).
- Demander aux participants d'associer chaque description à une photo en fonction de leurs premières impressions.



- Révéler et réfléchir



- Partager les appariements réels avec le groupe et les inviter à un court moment de réflexion silencieuse.
- Inviter les participants à réfléchir à :
 1. Pourquoi avez-vous fait correspondre les descriptions de cette manière ?
 2. Quelles hypothèses avez-vous faites ?
 3. Comment votre image de la personne a-t-elle changé une fois que vous avez connu son histoire réelle ?

- Discussion de groupe

- Animer une conversation sur la façon dont les jugements rapides et les préjugés inconscients peuvent influencer nos perceptions des autres dans des contextes personnels et professionnels.
- Encourager le partage sur la façon dont une plus grande prise de conscience des hypothèses peut avoir un impact positif sur l'inclusion et la communication sur le lieu de travail.



Matériel nécessaire :

- ☒ Images imprimées ou numériques de diverses personnes
- ☒ Tableau blanc ou écran pour afficher des photos
- ☒ Stylos/crayons (facultatif, si réalisé sur papier)
- ☒ Cartes descriptives ou impressions correspondantes





Cartes descriptives ou impressions correspondantes



Homme blanc, tatoué et musclé

Histoire/Description : « Il travaille dans un théâtre en tant que créateur de costumes et fait du bénévolat dans un centre local d'art pour enfants le week-end. »

Pourquoi cela remet en question les idées reçues : On pourrait penser qu'il exerce une profession physiquement exigeante ou traditionnellement « difficile », comme le bâtiment ou la sécurité. Le contraste entre son apparence et sa profession créative et bienveillante montre que les traits superficiels ne définissent pas une personne.



Jeune femme portant un foulard (hijab)

Histoire/Description : « Elle possède et dirige une entreprise informatique prospère et anime des ateliers sur le codage et la cybersécurité pour les adolescents. »

Pourquoi cela remet en question les idées reçues : Les participants peuvent inconsciemment supposer qu'elle n'occupe pas un poste de direction ou de technologie. Cet exemple bouleverse les stéréotypes liés au genre, à la religion et aux compétences professionnelles.



Femme d'âge moyen dans une tenue d'affaires élégante

Histoire/Description : « Passionnée de fitness, elle a participé à des compétitions d'haltérophilie amateur. Elle s'entraîne cinq jours par semaine. »

Pourquoi cela remet en question les idées reçues : Son allure professionnelle formelle peut laisser penser qu'elle est uniquement axée sur sa carrière ou qu'elle est moins active physiquement. Sa force et sa discipline dans un domaine inattendu remettent en question les idées reçues sur l'âge, le sexe et les loisirs.



Jeune homme japonais en tenue décontractée

Histoire/Description : « Il est père au foyer à temps plein de deux jeunes enfants et tient un blog sur la parentalité et l'intelligence émotionnelle. »

Pourquoi cela remet en question les idées reçues : Certains pourraient s'attendre à ce qu'il travaille dans le secteur technologique ou assume les rôles traditionnels de genre. Son histoire met en lumière un rôle familial nourricier et non traditionnel qui défie les stéréotypes culturels et de genre.

Activité 2 : Jeu de rôle sur la sensibilité culturelle

Objectif:

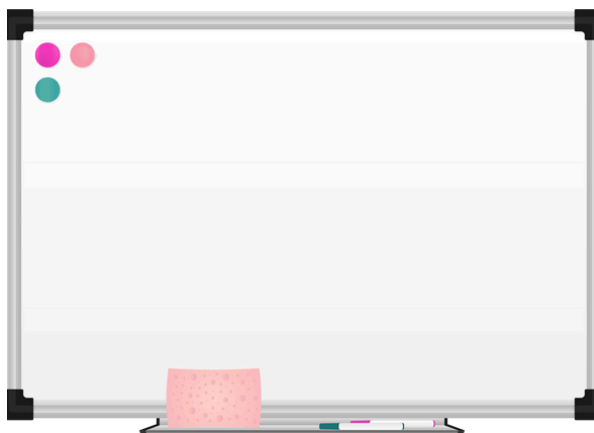
Pour s'entraîner à naviguer dans les interactions interculturelles et à résoudre les conflits potentiels.

Instructions:

- Répartir les participants en petits groupes et assigner à chaque groupe un scénario professionnel où les différences culturelles pourraient engendrer des malentendus. Par exemple, une mauvaise communication entre des membres d'une équipe de cultures différentes ou un conflit culturel lors d'une réunion.
- Les groupes jouent le rôle du scénario, avec un membre agissant comme médiateur, garantissant la sensibilité culturelle et favorisant la compréhension.
- Après le jeu de rôle, demander à chaque groupe de partager ses expériences et ses solutions avec le reste des participants.

Matériel nécessaire :

- ☒ Tableau à feuilles mobiles ou tableau blanc pour les discussions de groupe
- ☒ Liste de scénarios de travail présentant des défis culturels





Liste de scénarios de travail présentant des défis culturels



Communication directe vs. communication indirecte

Scénario : un membre de l'équipe issu d'une culture qui valorise la communication directe (par exemple, les États-Unis ou l'Allemagne) donne un retour franc sur la présentation d'un collègue. Le destinataire, issu d'une culture qui préfère la communication indirecte (par exemple, le Japon ou l'Inde), se sent gêné et démotivé.

Défi : Comment l'équipe peut-elle équilibrer un feedback clair avec une sensibilité culturelle ?



Hiérarchie et prise de décision sur le lieu de travail

Scénario : Un employé junior issu d'une culture hiérarchique (par exemple, Chine, Mexique) hésite à prendre la parole lors d'une réunion où la discussion ouverte est encouragée. À l'inverse, ses collègues issus de cultures à hiérarchie horizontale (par exemple, Danemark, Australie) s'attendent à ce que chacun contribue de manière égale.

Défi : Comment l'équipe peut-elle créer un espace où toutes les voix sont entendues tout en respectant les différences culturelles ?



Perception du temps et ponctualité

Scénario : Un manager issu d'une culture qui valorise une ponctualité stricte (par exemple, l'Allemagne, la Suisse) est frustré lorsque le membre de son équipe issu d'une culture d'horaires plus flexibles (par exemple, le Brésil, le Nigéria) arrive avec quelques minutes de retard aux réunions.

Défi : Comment peuvent-ils trouver un terrain d'entente qui respecte les différents points de vue dans la gestion du temps ?



Espace personnel et contact physique

Scénario : un nouvel employé issu d'une culture où le contact physique est courant (par exemple, Amérique latine, pays méditerranéens) salue ses collègues en les embrassant, ce qui met mal à l'aise certains membres de l'équipe issus de cultures plus réservées (par exemple, Europe du Nord, Asie de l'Est).

Défi : Comment l'équipe peut-elle gérer les différents niveaux de confort avec le contact physique tout en maintenir un environnement de travail convivial ?



Attentes en matière d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Scénario : un manager issu d'une culture où les heures supplémentaires sont considérées comme un signe d'engagement (par exemple, au Japon ou en Corée du Sud) attend de son équipe qu'elle reste tard au bureau. Cependant, les employés issus d'une culture axée sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée (par exemple, en Suède ou en France) préfèrent partir à l'heure.

Défi : Comment gérer les attentes pour respecter les différentes attitudes culturelles envers les heures de travail?



Étiquette du courrier électronique et ton de communication

Scénario : Un membre d'une équipe issue d'une culture de communication formelle (par exemple, le Royaume-Uni ou l'Inde) rédige des courriels avec des salutations et des titres structurés. Un autre collègue, issu d'une culture de communication informelle (par exemple, les États-Unis ou les Pays-Bas), envoie des messages brefs et informels. Le premier trouve les courriels trop abrupts, tandis que le second juge les courriels formels superflus.

Défi : Comment l'équipe peut-elle aligner les styles de communication pour éviter les malentendus ?



Gestion des désaccords lors des réunions

Scénario : Lors d'une séance de brainstorming, des employés issus de cultures qui encouragent le débat ouvert (par exemple l'Ukraine remettent directement en question les idées. Pendant ce temps, des collègues issus de cultures qui privilégient l'harmonie (par exemple, la Thaïlande, la Corée du Sud) se sentent mal à l'aise face à la confrontation.

Défi : Comment l'équipe peut-elle favoriser des discussions productives tout en respectant les différentes approches face aux désaccords ?



Différentes approches des délais

Scénario : un chef de projet issu d'une culture axée sur le respect des délais (par exemple, les États-Unis ou l'Allemagne) est frustré lorsqu'un collègue issu d'une culture axée sur les relations (par exemple, l'Arabie saoudite ou l'Indonésie) privilégie l'établissement de relations plutôt que le respect des délais.

Défi : Comment peuvent-ils concilier l'efficacité des tâches avec l'établissement de relations ?



Différences culturelles dans l'offre de cadeaux

Scénario : un membre de l'équipe issu d'une culture où offrir des cadeaux est un signe de respect (par exemple, la Chine ou le Japon) offre un petit cadeau à son supérieur hiérarchique. Ce dernier, issu d'une culture qui décourage les cadeaux sur le lieu de travail (par exemple, les États-Unis ou la Suède), craint que cela soit inapproprié.

Défi : Comment l'organisation doit-elle aborder les normes culturelles concernant l'offre de cadeaux sur le lieu de travail ?



Barrières linguistiques et humour

Scénario : un membre de l'équipe fait une blague dans sa langue maternelle, qui ne se traduit pas bien, offensant involontairement un collègue.

Défi : Comment les employés peuvent-ils garantir que l'humour est inclusif et ne soit pas mal compris d'une culture à l'autre ?

Activité 3 : **Atelier de collaboration interculturelle**

Objectif:

Améliorer le travail d'équipe interculturel et les compétences en communication.

Instructions:

- Organiser un petit atelier où les participants sont répartis en équipes diversifiées. Chaque équipe est chargée de travailler sur un projet collaboratif (par exemple, concevoir une campagne marketing ou résoudre un problème en milieu de travail).
- Tout au long du projet, les participants doivent utiliser des stratégies de communication qui reflètent la sensibilité culturelle, comme poser des questions de clarification, utiliser un langage inclusif et prendre en compte différentes perspectives culturelles.
- À la fin de l'atelier, les équipes présentent leurs solutions et discutent de la manière dont les différences culturelles ont influencé leur travail d'équipe.

Matériel nécessaire :

☒ Matériel pour le projet (par exemple, papier, marqueurs, ordinateurs)

☒ Lignes directrices pour une communication culturellement sensible



PARTIE C : Intégration culturelle et normes du milieu de travail

Dans les environnements de travail multiculturels, une collaboration efficace ne repose pas uniquement sur des compétences techniques : elle exige une sensibilité culturelle et une adaptabilité. Cette section se concentre sur l'intégration culturelle et les normes du lieu de travail, en soulignant comment les professionnels peuvent évoluer dans des environnements diversifiés avec respect et compréhension. Elle explore l'importance de reconnaître les cultures de travail locales, de promouvoir la diversité et l'inclusion, et de maintenir des limites professionnelles appropriées. En développant ces compétences, les individus contribuent à un environnement de travail plus inclusif, respectueux et productif.

L'intégration culturelle en milieu professionnel implique de comprendre et de s'adapter aux cultures locales, d'adopter la diversité et l'inclusion, et de respecter les frontières professionnelles. Une intégration réussie à la culture d'entreprise permet aux employés de collaborer efficacement, d'éviter les malentendus et de créer un environnement de travail positif.

1. Comprendre les cultures de travail locales

Les cultures d'entreprise varient considérablement selon les pays et les secteurs. Elles englobent les styles de communication, la hiérarchie, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, la ponctualité et les modes de prise de décision. Par exemple :

- Dans certaines cultures, la communication directe est valorisée, tandis que d'autres préfèrent la communication indirecte ou à contexte élevé.
- La hiérarchie sur le lieu de travail peut influencer la prise de décision : certaines cultures privilégient l'autorité descendante, tandis que d'autres encouragent la collaboration.
- Les attentes en matière de ponctualité diffèrent ; être en retard peut être considéré comme irrespectueux dans une culture mais acceptable dans une autre.

S'adapter à ces normes aide les employés à établir des relations et à travailler harmonieusement au sein de leurs équipes.

2. Diversité et inclusion sur le lieu de travail

Les initiatives de diversité et d'inclusion favorisent un environnement où les employés de tous horizons se sentent valorisés et respectés. Les éléments clés d'un milieu de travail inclusif sont les suivants :

- Reconnaître et célébrer les différences d'origines culturelles, de perspectives et d'expériences.
- Encourager un dialogue ouvert et créer des politiques qui préviennent la discrimination et les préjugés inconscients.
- Promouvoir l'équité en garantissant que tous les employés ont accès aux opportunités et aux ressources.

Adopter la diversité conduit à une innovation accrue, à une meilleure collaboration et à une culture de travail plus dynamique.

3. Reconnaître et respecter les limites

Chaque lieu de travail a des limites professionnelles qui régissent les interactions et le comportement. Ces limites comprennent :

- *Espace personnel et limites physiques* : certaines cultures sont à l'aise avec le contact physique (par exemple, les poignées de main, les câlins), tandis que d'autres préfèrent plus de distance.
- *Limites de la communication* : l'humour, le sarcasme et la critique directe peuvent être interprétés différemment selon les cultures.
- *Limites pour concilier vie professionnelle et vie privée* : Dans certains lieux de travail, la communication en dehors des heures de travail est normale, tandis que d'autres privilégient une séparation stricte entre vie professionnelle et vie privée. Le respect de ces limites favorise le respect mutuel, prévient les conflits et garantit un environnement de travail agréable pour tous.



Activité 1 : **Défi de sensibilisation à la culture du lieu de travail**

Objectif:

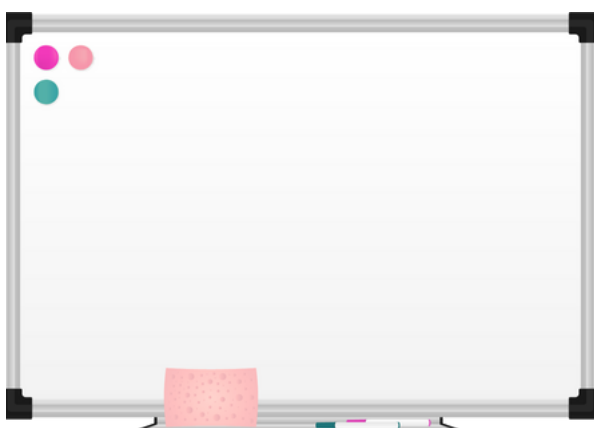
Aider les participants à comprendre et à s'adapter à différentes cultures de travail.

Instructions:

- L'animateur fournit des scénarios de travail (par exemple, des réunions d'équipe, la gestion des désaccords, l'étiquette du lieu de travail) à partir de différentes perspectives culturelles.
- Les participants discutent de la manière dont ils réagiraient en fonction de leur contexte culturel.
- Le groupe compare les réponses et identifie les principales différences culturelles.
- Terminer par une discussion sur l'importance de la sensibilisation culturelle dans les contextes professionnels.

Matériel nécessaire :

- ☒ Tableau à feuilles mobiles ou tableau blanc pour les points clés à retenir
- ☒ Cartes de scénarios de lieu de travail





Cartes de scénarios de lieu de travail



Scénario 1 : La dynamique de la réunion d'équipe

Votre équipe se réunit pour discuter d'un nouveau projet. Dans certaines cultures, on attend de chacun qu'il s'exprime et partage ouvertement ses opinions, tandis que dans d'autres, on attend parfois l'autorisation d'un supérieur hiérarchique avant de s'exprimer. Comment réagiriez-vous si un collègue issu d'une culture valorisant la hiérarchie et le respect de l'autorité restait silencieux lors d'une discussion d'équipe ?

Défi culturel : styles de communication hiérarchiques ou égalitaires.



Scénario 2 : Donner du feedback à un pair

Vous devez donner votre avis à un collègue qui a commis une erreur sur un projet. Dans votre culture, il est courant de donner un retour direct et constructif devant le groupe. Cependant, vous savez que dans certaines cultures, critiquer publiquement peut être perçu comme honteux. Comment géreriez-vous cette situation pour respecter les deux cultures ?

Défi culturel : rétroaction directe ou indirecte, critique publique ou privée.



Scénario 3 : Gérer les attentes en matière d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Votre entreprise a pour politique d'envoyer des e-mails à toute heure, et il est courant que les employés répondent tard le soir ou le week-end. Cependant, dans certaines cultures, le travail est censé se terminer à une heure précise et le temps libre est respecté. Vous remarquez qu'un nouveau membre de l'équipe, issu d'une culture qui valorise l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, semble mal à l'aise avec les e-mails tardifs. Comment géreriez-vous ce problème ?

Défi culturel : équilibre entre vie professionnelle et vie privée, attentes en matière de travail après les heures de travail.



Scénario 4 : Styles de prise de décision



Lors d'une réunion d'équipe, une décision est prise concernant une nouvelle approche d'un projet. Certains membres de l'équipe expriment directement leur opinion, tandis que d'autres sont plus réservés et hésitent à partager ouvertement leurs réflexions. Comment géreriez-vous cette situation si vous venez d'une culture où l'on attend que l'avis de chacun soit pris en compte, mais où les autres sont habitués à une approche décisionnelle descendante ?

Défi culturel : consensus ou prise de décision descendante.



Scénario 5 : Étiquette de salutation



Vous saluez pour la première fois un collègue d'une autre culture. Dans votre culture, la poignée de main est la salutation standard, mais vous savez que dans certaines cultures, il peut être inapproprié de serrer la main d'une personne de sexe opposé, voire de la toucher. Comment aborderiez-vous la question de la salutation dans ce cas ?

Défi culturel : contact physique, espace personnel et normes de genre.



Scénario 6 : Gérer le silence en réunion



Lors d'une réunion, vous remarquez qu'un collègue issu d'une culture à contexte élevé ne répond pas à une question directe. Dans votre culture, vous pourriez interpréter cela comme un signe d'hésitation ou de manque d'engagement. Dans leur culture, en revanche, le silence est souvent utilisé pour réfléchir avant de répondre. Comment interpréteriez-vous et géreriez-vous cette situation ?

Défi culturel : silence et styles de communication.



Scénario 7 : Approches de résolution des conflits



Un désaccord est survenu entre deux collègues concernant la répartition des responsabilités d'un projet. L'un préfère aborder le problème immédiatement, tandis que l'autre préfère éviter la confrontation jusqu'à ce que la question puisse être abordée en privé. Comment faciliteriez-vous une résolution entre collègues d'horizons culturels différents, où l'un privilégie la confrontation directe, l'autre l'harmonie et la communication indirecte ?

Défi culturel : éviter les conflits ou affronter directement.



Scénario 8 : Approche de l'autorité

Vous avez un nouveau manager issu d'une culture différente. Dans votre culture, il est courant que les employés remettent en question les décisions prises par les autorités, tandis que dans la culture de votre manager, on attend des employés qu'ils respectent l'autorité et remettent rarement en question les décisions. Comment adapteriez-vous votre style de communication pour travailler efficacement avec ce manager ?

Défi culturel : respect de l'autorité versus remise en question de l'autorité.



Scénario 9 : Travailler avec le temps et les délais

Vous travaillez sur un projet avec des collègues issus d'une culture qui valorise le respect strict des délais. Dans votre culture, les délais sont perçus comme flexibles et il est courant de les prolonger si nécessaire. Comment gérer une situation où un collègue vous met la pression pour respecter un délai que vous jugez irréaliste compte tenu de votre culture d'entreprise ?

Défi culturel : Ponctualité et délais – flexibles ou rigides.



Scénario 10 : Travail de groupe vs. Travail individuel

Votre équipe est divisée en petits groupes pour un projet, et l'un de ses membres ne semble pas contribuer comme prévu. Dans votre culture, la responsabilité individuelle est primordiale, mais dans d'autres, le travail d'équipe prime sur la performance individuelle. Comment aborderiez-vous cette situation pour garantir la collaboration au sein de l'équipe et respecter les différences culturelles ?

Défi culturel : styles de travail de groupe ou individuels.

Activité 2 : Jeu de rôle sur le lieu de travail inclusif

Objectif:

Promouvoir la diversité et l'inclusion à travers des exemples pratiques.

Instructions:

- Les participants sont divisés en petits groupes et se voient attribuer différents scénarios de travail (par exemple, gérer les malentendus culturels, promouvoir l'inclusion lors d'une réunion).
- Chaque groupe joue le rôle du scénario et discute des meilleures pratiques pour favoriser un environnement inclusif.
- L'animateur dirige une discussion de groupe sur les leçons apprises et sur la manière de mettre en œuvre des comportements inclusifs dans des situations réelles.

Matériel nécessaire :

☒ Bloc-notes pour observations

☒ Fiches de scénarios





Instructions de scénario



Gérer un malentendu culturel



Un membre de l'équipe fait un commentaire mal compris par un collègue d'origine culturelle différente, ce qui crée des tensions. Comment résoudre la situation avec respect ?



Réunions d'équipe inclusives



Lors d'une réunion d'équipe, certains employés dominent la conversation tandis que d'autres, notamment ceux issus de milieux sous-représentés, restent silencieux. Comment le chef d'équipe peut-il favoriser une discussion plus inclusive ?



Adaptations religieuses et culturelles



Un employé demande un congé pour une fête religieuse non reconnue par l'entreprise. Certains collègues jugent cela injuste. Comment la direction devrait-elle gérer cette situation ?



Les préjugés inconscients dans le recrutement



Un responsable du recrutement a tendance à privilégier les candidats issus d'un parcours similaire au sien. Un collègue le remarque et souhaite y remédier. Comment doit-il aborder la conversation ?



Inclusion des genres sur le lieu de travail



Une employée est fréquemment interrompue en réunion et ses idées sont ignorées. Plus tard, un collègue masculin présente la même idée et en est félicité. Comment l'équipe peut-elle remédier à ce comportement ?



Préjugés linguistiques et d'accent



On demande souvent à un membre de l'équipe ayant un fort accent de répéter, et les collègues plaisantent parfois sur sa prononciation. Comment l'équipe peut-elle créer un environnement plus respectueux ?



Soutenir un collègue en situation de handicap



Un nouvel employé en situation de handicap rencontre des difficultés d'accessibilité au travail. Certains collègues ne savent pas comment l'aider ni quels aménagements sont appropriés. Comment l'équipe peut-elle favoriser l'inclusion ?



Inclusivité LGBTQ+



Un collègue fait une remarque désinvolte sur l'identité de genre ou l'orientation sexuelle d'un autre employé, ce qui le met mal à l'aise. Comment les collègues ou les responsables doivent-ils réagir ?



Diversité des âges et stéréotypes



Un jeune employé suppose qu'un collègue plus âgé n'est pas à l'aise avec les technologies et l'exclut d'un projet impliquant un nouveau logiciel. Comment l'équipe peut-elle garantir la valorisation et l'inclusion de chacun ?



Collaboration d'équipe interculturelle



Une équipe internationale est confrontée à des styles de travail et des normes de communication différents. Par exemple, certains membres privilégient les retours directs, tandis que d'autres les trouvent trop sévères. Comment l'équipe peut-elle gérer ces différences pour collaborer efficacement ?

Activité 3 : Exercice de sensibilisation aux limites

Objectif:

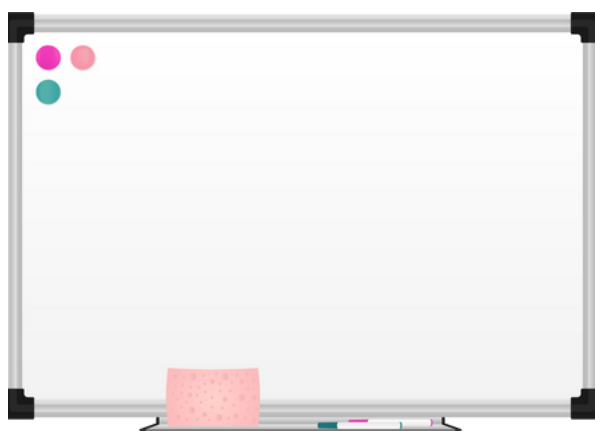
Aider les participants à reconnaître et à respecter les limites du lieu de travail.

Instructions:

- L'animateur présente des exemples de limites sur le lieu de travail (par exemple, l'espace personnel, l'étiquette des courriels, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée).
- Les participants classent chaque exemple comme « flexible », « strict » ou « dépendant de la culture ».
- Le groupe discute de stratégies pour gérer les situations où les limites diffèrent.
- Conclure par des points clés sur le maintien du professionnalisme et du respect dans un environnement de travail diversifié.

Matériel nécessaire :

- ☒ Tableau blanc ou tableau à feuilles mobiles pour les discussions de groupe
- ☒ Liste d'exemples de limites de lieu de travail





Liste des scénarios de travail



Espace personnel et contact physique –

Certains collègues sont à l'aise avec des poignées de main ou de légères touches sur l'épaule, tandis que d'autres préfèrent maintenir une distance personnelle.



Horaires de travail et disponibilité –

Certains lieux de travail s'attendent à ce que les employés répondent aux messages en dehors des heures de travail, tandis que d'autres mettent l'accent sur un équilibre strict entre vie professionnelle et vie privée.



Étiquette des réunions –

Dans certaines cultures, interrompre un orateur pour poser une question est acceptable, tandis que dans d'autres, attendre son tour est la norme.



Temps de réponse aux e-mails et aux messages –

Certains lieux de travail s'attendent à des réponses immédiates, tandis que d'autres permettent plus de flexibilité dans le temps de réponse.



Partage d'informations personnelles –

Certains employés discutent ouvertement de questions personnelles (famille, santé, difficultés personnelles) au travail, tandis que d'autres préfèrent garder les conversations strictement professionnelles.



Fêtes et événements sociaux sur le lieu de travail –

La participation à des déjeuners d'équipe, à des happy hours ou à des fêtes de bureau peut être attendue dans certains lieux de travail, mais totalement facultative dans d'autres.



Rétroaction directe ou indirecte –

Dans certaines cultures, la critique directe est considérée comme constructive, tandis que dans d'autres, la rétroaction est donnée subtilement pour éviter la confrontation.



Limites du bureau et de l'espace de travail –

Certains employés acceptent volontiers que leurs collègues empruntent des fournitures de bureau ou utilisent leur espace de travail, tandis que d'autres préfèrent que leur espace de travail reste intact.



Code vestimentaire et apparence professionnelle –

Certains lieux de travail ont des codes vestimentaires stricts, tandis que d'autres autorisent une tenue décontractée ou expressive.



Aménagements religieux et culturels –

Certains employés peuvent avoir besoin de temps ou d'espace pour la prière, des aménagements alimentaires ou des pratiques religieuses, qui peuvent varier selon la manière dont ils sont pris en charge selon les lieux de travail.



MODULE 3

Coopération et Travail d'Équipe



Un travail d'équipe efficace est essentiel à la réussite de toute organisation ou de tout projet, et comprendre la dynamique de collaboration est essentiel pour obtenir des résultats optimaux. Dans ce module, nous explorons les éléments clés de la coopération et du travail d'équipe, en nous concentrant sur la manière dont les individus peuvent collaborer efficacement pour atteindre des objectifs communs.



Nous explorerons les aspects psychologiques et comportementaux qui façonnent les interactions au sein d'une équipe, de la compréhension des rôles au sein de celle-ci à la gestion des différentes étapes de son développement. Nous aborderons également l'importance des perspectives culturelles dans le travail d'équipe et proposerons des stratégies pour surmonter les barrières culturelles et garantir l'inclusion et une communication efficace. À l'issue de ce module, les participants disposeront des connaissances et des outils pratiques nécessaires pour instaurer la confiance, favoriser la collaboration et contribuer à la performance des équipes.

PARTIE A : Comprendre la dynamique d'équipe

Un travail d'équipe efficace est essentiel dans tout environnement professionnel, en particulier dans les environnements diversifiés et multiculturels. Cette section explore les éléments clés qui façonnent la dynamique d'équipe, notamment les rôles individuels, les étapes de développement et l'impact des différences culturelles. En comprenant comment les équipes se forment, fonctionnent et évoluent, et comment les facteurs culturels influencent la collaboration, les professionnels peuvent bâtir des équipes plus fortes et plus soudées, favorisant la confiance, la communication et la réussite collective.

La dynamique d'équipe désigne les forces psychologiques et comportementales qui influencent les interactions et la performance d'une équipe. Les équipes efficaces s'appuient sur une dynamique positive pour améliorer la collaboration, la productivité et la prise de décision. Une dynamique défaillante, comme les conflits ou le manque de confiance, peut freiner les progrès.

1. Rôles au sein d'une équipe

Au sein d'une équipe, les membres assument différents rôles pour contribuer à la réussite globale. Les rôles les plus courants sont :



- **Leader** – Fournit une direction, une motivation et une prise de décision.
- **Coordonnateur** – S'assure que les efforts de l'équipe sont alignés et organisés.
- **Exécutant** – Se concentre sur les tâches pratiques et l'exécution.
- **Innovateur** – Génère de nouvelles idées et des solutions créatives.
- **Évaluateur** – Analyse les informations et évalue les décisions.
- **Partisan** – Favorise la collaboration et résout les conflits.

Chaque rôle est essentiel et les équipes fonctionnent mieux lorsque les membres comprennent et équilibrent ces rôles.

2. Les étapes du développement d'une équipe

Les équipes passent par des étapes distinctes, telles que décrites par le modèle de Bruce Tuckman :

- ☐ • **Formation** – Les membres de l'équipe font connaissance et établissent des objectifs initiaux.
- ☐ • **Tempête** – Les conflits surviennent lorsque les personnalités et les styles de travail s'affrontent.
- ☐ • **Normalisation** – L'équipe développe la confiance et établit une collaboration efficace.

- **Performance** – L'équipe fonctionne efficacement avec un minimum de frictions.
- **Ajournement** – L'équipe se dissout après avoir atteint ses objectifs.

Comprendre ces étapes aide les équipes à relever les défis et à optimiser les performances.

3. Perspectives culturelles dans le travail d'équipe et dépassement des barrières culturelles

Les différences culturelles peuvent influencer les styles de communication, la prise de décision et les préférences de travail. Les défis au sein d'équipes multiculturelles peuvent inclure :

- **Barrières linguistiques** – Mauvaises interprétations dues à des langues maternelles différentes.
- **Styles de communication** – Approches de communication directes et indirectes.
- **Éthique du travail et hiérarchie** – Points de vue différents sur l'autorité, la ponctualité et la collaboration.



Pour surmonter ces obstacles, les équipes peuvent :

- Favoriser la sensibilisation culturelle et l'inclusion.
- Établir des normes de communication claires.
- Encourager les discussions ouvertes pour combler les différences.
- Adapter les stratégies de travail en équipe pour respecter les diverses perspectives.



Activité 1 : Exploration des rôles en équipe

Objectif:

Aider les participants à comprendre les différents rôles au sein de l'équipe et à reconnaître leurs points forts.

Instructions:

- L'animateur présente les rôles clés de l'équipe et leurs fonctions.
- Les participants répondent à un court questionnaire pour identifier leur rôle préféré au sein de l'équipe.
- En petits groupes, les participants discutent de leurs résultats et de la manière dont leurs rôles complètent ceux des autres.
- Terminer par une discussion sur l'équilibre des rôles au sein de l'équipe pour réussir.

Matériel nécessaire :

- ☒ Descriptions des rôles de l'équipe (disponibles dans la partie théorique) ☒ Quiz imprimé ou numérique (Par Kahoot par exemple)

Comment utiliser les résultats du quiz

Chaque choix de réponse (a, b, c, d) correspond à différents rôles dans l'équipe :

- a) Créatif/Innovateur
- b) Organisateur/Mise en œuvre
- c) Supporter/Joueur d'équipe
- d) Analyste/Penseur critique

Après avoir répondu, les participants peuvent discuter de leurs résultats en petits groupes pour voir comment leurs rôles complètent ceux des autres.





Quiz imprimé ou numérique (Par Kahoot par exemple) :

1. Lorsque vous travaillez en équipe, quel rôle adoptez-vous naturellement ?

- a) J'aime générer de nouvelles idées et solutions.
- b) Je m'assure que les tâches sont accomplies efficacement.
- c) Je soutiens et encourage les membres de l'équipe.
- d) J'analyse et j'évalue les décisions de manière critique.

2. Comment gérez-vous les conflits au sein d'une équipe ?

- a) Je trouve des solutions créatives pour résoudre le problème.
- b) Je reste concentré sur la tâche et j'essaie d'avancer.
- c) Je fais office de médiateur entre les membres de l'équipe pour maintenir l'harmonie.
- d) J'examine tous les aspects avant de rendre un jugement équitable.

3. Qu'est-ce qui vous motive le plus dans un projet de groupe ?

- a) Explorer de nouvelles possibilités et stratégies.
- b) Faire les choses efficacement et dans les délais.
- c) Travailler ensemble et s'assurer que chacun se sente inclus.
- d) Prendre des décisions éclairées et logiques.

4. Face à un problème complexe, quel est votre premier réflexe ?

- a) Réfléchissez à plusieurs solutions créatives.
- b) Décomposez-le en étapes réalisables.
- c) Discutez avec l'équipe pour trouver une solution équilibrée.
- d) Analyser les faits et peser le pour et le contre.

5. Qu'est-ce que vous appréciez le plus dans une équipe ?

- a) Innovation et idées nouvelles.
- b) Structure et organisation.
- c) Communication et collaboration.
- d) Pensée logique et stratégie.

6. Si la date limite d'un projet approche, comment réagissez-vous ?

- a) Je propose des solutions créatives de dernière minute pour améliorer le projet.
- b) Je crée un plan étape par étape pour m'assurer que nous terminons à temps.
- c) Je vérifie auprès de chacun pour m'assurer qu'ils sont à l'aise et soutenus.
- d) J'examine le travail de manière critique pour garantir sa qualité avant de le soumettre.

7. Quelle est votre plus grande force dans un environnement d'équipe ?

- a) Générer des idées créatives.
- b) Garder tout sur la bonne voie et organisé.
- c) Aider les membres de l'équipe à travailler ensemble en douceur.
- d) Prendre des décisions rationnelles et réfléchies.

8. Si un membre de l'équipe a des difficultés dans son travail, que faites-vous ?

- a) Proposez des solutions alternatives pour les aider à penser différemment.
- b) Réorganiser les tâches pour faire avancer les choses.
- c) Fournir un soutien émotionnel et des encouragements.
- d) Aider à analyser le problème pour trouver la meilleure solution.

9. Comment abordez-vous la prise de décision au sein d'une équipe ?

- a) J'encourage le brainstorming et la pensée créative.
- b) Je me concentre sur l'efficacité et la praticité.
- c) Je m'assure que les opinions de chacun sont prises en compte.
- d) Je m'appuie sur les données, la logique et l'analyse.

10. Qu'est-ce que vous aimez le plus dans le travail d'équipe ?

- a) Proposer des idées nouvelles et innovantes.
- b) Travailler vers des objectifs clairs et obtenir des résultats.
- c) Établir des relations solides avec les coéquipiers.
- d) Résoudre des problèmes et prendre des décisions éclairées.

Activité 2 : Simulation de développement d'équipe

Objectif:

Aider les participants à expérimenter et à réfléchir aux étapes de développement de l'équipe.

Instructions:

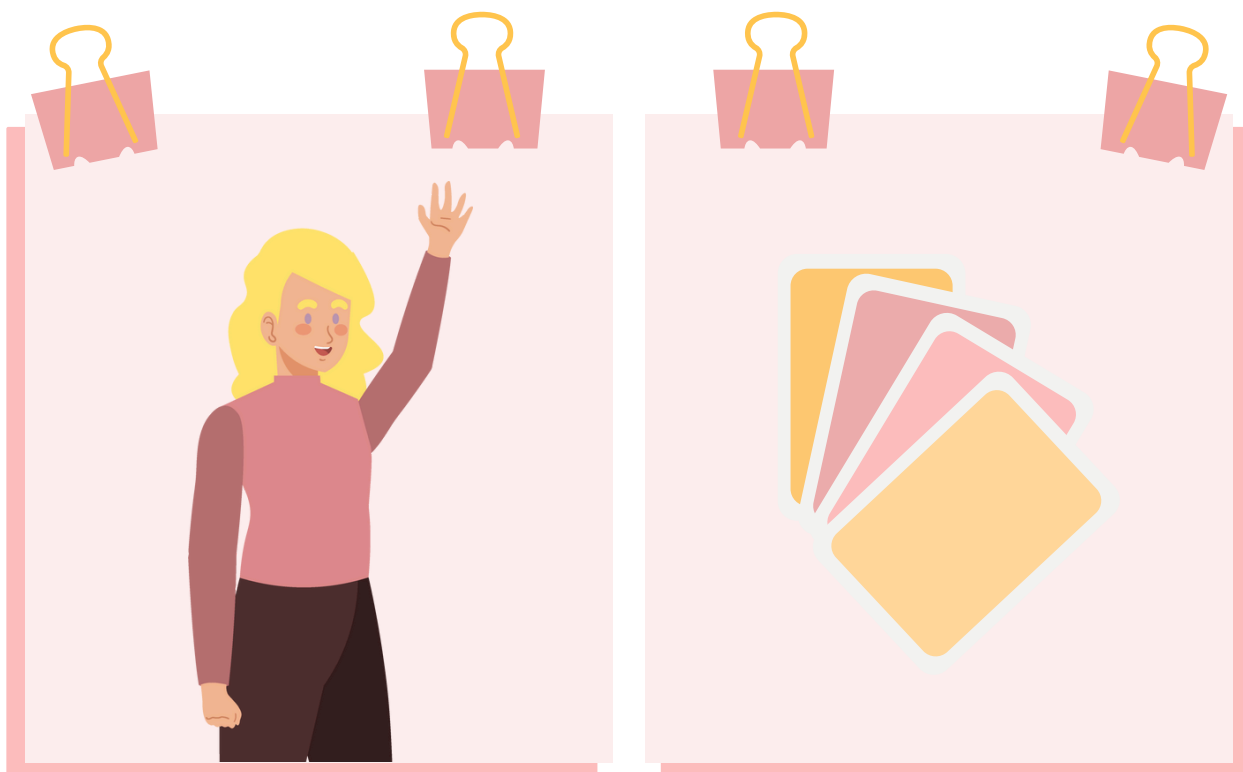
- Les participants sont divisés en petites équipes et se voient confier un défi de groupe (par exemple, construire une structure avec des matériaux limités).

Facultatif pour l'animateur : pendant qu'ils travaillent, l'animateur observe les comportements et note les moments où les équipes se forment, se prennent d'assaut, se normalisent et se produisent.

- Après avoir terminé le défi, les équipes réfléchissent à la manière dont elles ont progressé à chaque étape et à ce qui a aidé ou entravé la collaboration.

Matériel nécessaire :

- | | |
|---|---|
| ☒ Matériaux de construction en fonction des défis sélectionnés dans la liste ci-dessous | ☒ Cartes avec les défis |
| | ☒ Fiches d'observation |





Liste des cartes avec défis



La tour la plus haute

Défi : Construire la plus haute tour autonome en utilisant seulement 10 feuilles de papier, 5 trombones et 1 mètre de ruban adhésif en 10 minutes.



Le pont des cubes de maïs

Défi : Construire un pont en utilisant uniquement des bâtons de bois, des cubes de maïs et une ficelle pouvant contenir un petit objet (par exemple, une petite voiture).



Le puzzle silencieux

Défi : Résoudre un puzzle sans parler : les membres de l'équipe doivent communiquer de manière non verbale.



Le nœud humain

Défi : Se mettre en cercle, demander à chaque personne de saisir les mains de deux personnes différentes en face d'elles, puis de démêler le « nœud » sans lâcher prise.



Le labyrinthe des yeux bandés

Défi : Un membre de l'équipe a les yeux bandés et doit parcourir un parcours d'obstacles simple avec seulement des instructions verbales de ses coéquipiers.



Le scénario du Seul(e) sur une île

Défi : Votre équipe est bloquée sur une île avec 10 objets de survie. Classez-les par ordre d'importance et expliquez vos choix.



La Coupe Flottante

Défi : En utilisant uniquement des élastiques et de la ficelle, soulever un gobelet en papier et le placer sur une cible sans le toucher directement.



La chute des œufs

Défi : Construire une structure protectrice pour un œuf en utilisant des pailles, du ruban adhésif et du papier afin qu'il survive à une chute de 2 mètres.



Le constructeur de formes

Défi : Un membre de l'équipe décrit une forme géométrique (sans la nommer), et le reste de l'équipe doit la recréer à l'aide d'une corde ou de bâtons, mais seul le descripteur peut voir la forme originale.



Le défi de réplication LEGO

Défi : Une personne voit une structure LEGO pré-construite et doit décrire comment la construire tandis que le reste de l'équipe la reconstruit sans voir l'original.

Activité 3 : Sensibilité culturelle dans les équipes

Objectif:

Aider les participants à reconnaître et à gérer les différences culturelles dans le travail d'équipe.

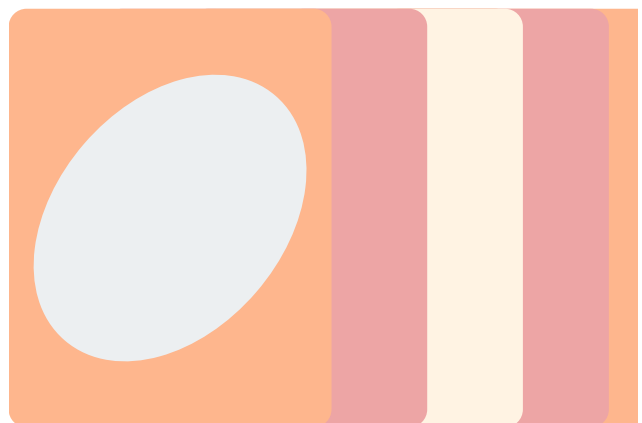
Instructions:

- L'animateur présente des scénarios de malentendus culturels au sein des équipes.
- Les participants discutent des causes potentielles et des moyens de relever ces défis.
- Par deux, les participants partagent leurs expériences personnelles de travail dans des équipes diverses et les stratégies qui ont aidé à surmonter les barrières culturelles.
- La session se termine par des points clés sur la promotion d'un travail d'équipe inclusif.

Matériel nécessaire :

☒ Tableau à feuilles mobiles ou tableau blanc pour les discussions de groupe

☒ Cartes avec les défis





Liste des scénarios d'études de cas



Barrières linguistiques et confiance

Scénario : Une femme migrante originaire d'un pays non anglophone rejoint une équipe dans un pays anglophone. Elle a du mal à s'exprimer clairement, ce qui la rend moins confiante et hésitante à participer aux réunions.

Points de discussion :

- Comment les équipes peuvent-elles soutenir les membres qui ont des barrières linguistiques ?
- Quelles stratégies peuvent être utilisées pour que les femmes migrantes se sentent plus à l'aise pour s'exprimer ?
- Comment les équipes peuvent-elles équilibrer le besoin d'une communication claire tout en étant patientes et solidaires ?



Équilibrer les responsabilités familiales et les attentes professionnelles

Scénario : Une femme migrante issue d'une culture où les obligations familiales sont très importantes se sent tiraillée entre ses responsabilités professionnelles et le soin de sa famille, en particulier de ses enfants ou de ses parents âgés. Les membres de son équipe, issus de cultures où les obligations familiales sont moins importantes, ne comprennent pas sa situation, ce qui crée des tensions lorsqu'elle a besoin de flexibilité.

Points de discussion :

- Comment les équipes peuvent-elles reconnaître et soutenir les employés qui concilient vie professionnelle et vie familiale ?
- Comment les femmes migrantes peuvent-elles communiquer leurs besoins à leur équipe sans se sentir jugées ?
- Quelles stratégies l'équipe peut-elle utiliser pour s'adapter aux diverses responsabilités familiales ?



Différents styles de communication

Scénario : Une femme migrante issue d'une culture collectiviste a l'habitude de communiquer de manière indirecte, en particulier dans les situations où elle doit faire preuve de respect ou éviter les confrontations. Cependant, ses collègues issus de cultures individualistes privilégient la communication directe, ce qui entraîne parfois des malentendus.

Points de discussion :

- Comment les styles de communication indirects et directs créent-ils des défis dans les équipes multiculturelles ?
- Que peuvent faire les femmes migrantes pour adapter leur style de communication tout en restant fidèles à leurs valeurs culturelles ?
- Comment les membres de l'équipe peuvent-ils créer un environnement où la communication directe et indirecte est respectée ?



Rôles de genre et autorité

Scénario : Dans son pays d'origine, une femme migrante a été socialisée dans une société où les femmes sont censées jouer un rôle plus passif dans la prise de décision. Sur son nouveau lieu de travail, elle remarque que les femmes sont censées jouer un rôle plus affirmé, en particulier lors des réunions. Elle se sent mal à l'aise à l'idée de s'affirmer devant ses collègues masculins, ce qui fait qu'elle est ignorée.

Points de discussion :

- Comment les attentes liées au genre varient-elles selon les cultures et comment affectent-elles la participation des femmes sur le lieu de travail ?
- Que peuvent faire les organisations pour aider les femmes migrantes à gérer les attentes culturelles autour des rôles de genre ?
- Comment les femmes migrantes peuvent-elles équilibrer leurs valeurs culturelles personnelles avec les attentes du lieu de travail en matière d'affirmation de soi ?



Perceptions culturelles de l'éthique du travail

Scénario : Une femme migrante issue d'une culture qui valorise le travail communautaire et collaboratif a du mal à s'adapter à un environnement de travail où les réalisations individuelles priment sur la réussite collective. Elle a le sentiment que son approche collaborative n'est pas reconnue et que ses efforts sont sous-estimés.

Points de discussion :

- Comment l'éthique du travail des femmes migrantes peut-elle être mieux comprise dans une culture qui met l'accent sur la réussite individuelle ?
- Comment les équipes peuvent-elles apprécier et intégrer une éthique de travail diversifiée dans leur culture d'équipe ?
- Que peuvent faire les femmes migrantes pour exprimer la valeur de la collaboration sans se sentir négligées ?



Comprendre les normes sociales tacites

Scénario : Une femme migrante n'est pas sûre des normes sociales tacites qui régissent son lieu de travail, telles que les interactions informelles avec ses collègues ou les règles « non écrites » de comportement au travail. Elle se sent mal à l'aise lorsqu'elle est invitée à des réunions sociales, mais elle ne sait pas si son absence aurait un impact sur ses relations avec l'équipe.

Points de discussion :

- Comment la dynamique informelle du lieu de travail crée-t-elle des défis pour les femmes migrantes ?
- Comment les équipes peuvent-elles aider les femmes migrantes à comprendre et à se sentir incluses dans les interactions sociales ?
- Quelles stratégies les femmes migrantes peuvent-elles utiliser pour s'adapter aux normes tacites du lieu de travail ?



Gérer les stéréotypes et les préjugés

Scénario : Une femme migrante originaire d'un pays à majorité musulmane est confrontée à des préjugés et à des stéréotypes liés à ses croyances religieuses. Certains collègues émettent des hypothèses sur son comportement en se basant sur ses origines, et elle se sent mal à l'aise à l'idée d'aborder directement ces stéréotypes.

Points de discussion :

- Comment les équipes peuvent-elles affronter et réduire les préjugés ou les stéréotypes envers les femmes migrantes ?
- Où s'arrêtent les stéréotypes et où commence la discrimination et que faire en cas de problème ?
- Que peut faire une femme migrante pour lutter contre les préjugés tout en conservant un environnement professionnel ?
- Comment les chefs d'équipe peuvent-ils promouvoir l'inclusion et remettre en question les idées reçues sur les collègues d'horizons divers ?



Accès aux opportunités de développement professionnel

Scénario : Une femme migrante remarque que ses collègues masculins et natifs du pays bénéficient de plus d'opportunités de développement professionnel, telles que des programmes de mentorat ou de progression de carrière. Elle estime que ses contributions ne sont pas valorisées, mais elle ne sait pas comment remédier à ce déséquilibre.

Points de discussion :

- Comment les organisations peuvent-elles garantir l'égalité d'accès aux opportunités d'avancement professionnel pour les femmes migrantes ?
- Que peuvent faire les femmes migrantes pour se défendre sans paraître conflictuelles ?
- Comment les mentors et les dirigeants peuvent-ils aider les femmes migrantes à naviguer dans les opportunités de développement professionnel ?



Différentes approches de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Scénario : Une femme migrante issue d'une culture où les longues heures de travail sont la norme a du mal à s'adapter à un milieu professionnel qui valorise un équilibre entre vie professionnelle et vie privée. On la voit souvent rester tard au travail, mais elle constate que ses collègues s'attendent à ce qu'elle parte en même temps que le reste de l'équipe. Elle se sent tiraillée entre le respect des attentes culturelles et l'intégration dans son nouvel environnement professionnel.

Points de discussion :

- Comment les différents points de vue sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée impactent-ils les femmes migrantes dans une nouvelle culture du travail ?
- Comment les chefs d'équipe peuvent-ils aider les femmes migrantes à maintenir un équilibre entre les normes culturelles et la culture du lieu de travail ?
- Quelles stratégies les femmes migrantes peuvent-elles utiliser pour communiquer leur besoin de flexibilité au travail ?



Naviguer entre la distance hiérarchique et l'autorité

Scénario : Une femme migrante issue d'une culture où la distance hiérarchique est importante se sent mal à l'aise à l'idée de remettre en question ou de contredire son responsable, qui encourage le dialogue ouvert et la remise en question des décisions. Elle estime que remettre en question l'autorité est un manque de respect, ce qui l'amène à taire ses opinions.

Points de discussion :

- Comment les différentes attitudes culturelles envers la hiérarchie et l'autorité créent-elles des tensions dans des équipes diverses ?
- Que peuvent faire les chefs d'équipe pour aider les femmes migrantes à se sentir à l'aise pour partager leurs points de vue sans se sentir irrespectueuses ?
- Comment les femmes migrantes peuvent-elles s'adapter à une culture qui encourage la remise en question de l'autorité tout en restant respectueuse ?



Activité 4 :

Leadership en action – Le défi de la délégation



Objectif:

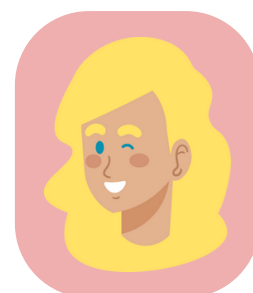
Renforcer les compétences en leadership en pratiquant la prise de décision, la délégation de rôles et la coordination d'équipe dans une tâche urgente.

Instructions:

- Répartir les participants en petits groupes de 5 à 6. Désigner un chef d'équipe par groupe (alternance possible lors des tours suivants).
- Présenter au groupe une tâche complexe (par exemple, construire une tour autonome à partir de matériaux limités, créer un faux plan marketing ou résoudre un casse-tête logique).
- Le chef d'équipe est responsable de l'organisation de l'équipe, de l'attribution des rôles, de la définition de la stratégie et de la gestion du temps. Le reste de l'équipe exécute les tâches selon ses directives.
- Après 20 minutes, chaque groupe présente son résultat final et partage la manière dont le leader a guidé le processus.
- Animer un compte rendu sur les styles de leadership, ce qui a bien fonctionné et les défis qui se sont posés.

Matériel nécessaire :

- ☒ Matériel de la tâche (selon le défi choisi) :
 - *Pour une tâche de construction* : papier, ruban adhésif, ficelle, gobelets en plastique, etc.
 - *Pour une tâche créative* : papier de tableau à feuilles mobiles, marqueurs, suggestions de scénario
- ☒ Minuteur
- ☒ Cartes de rôle de leadership facultatives ou liste de contrôle de l'activité 2 (Simulation de développement d'équipe)



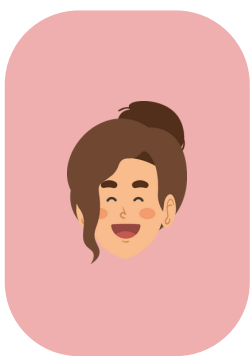
PARTIE B : Établir la confiance et la collaboration

Dans toute équipe ou organisation, la confiance et la collaboration sont essentielles pour atteindre des objectifs communs et entretenir des relations de travail solides. Cette section se concentre sur les stratégies permettant d'instaurer la confiance, de favoriser la collaboration et de faciliter la prise de décision en groupe. Elle présente des activités pratiques pour renforcer les liens au sein de l'équipe, des méthodes de brainstorming créatives pour encourager l'innovation et des outils de recherche de consensus pour une résolution efficace des problèmes et une gestion de crise. Cultiver ces compétences favorise des équipes plus résilientes, communicatives et performantes.

Instaurer la confiance et la collaboration est essentiel à un travail d'équipe et une communication efficaces. La confiance favorise un dialogue ouvert, réduit les conflits et renforce la coopération. La collaboration permet aux individus d'œuvrer vers des objectifs communs tout en tirant parti de la diversité de leurs points de vue et de leurs compétences.

1. Activités de renforcement de la confiance

La confiance est le fondement de relations solides au sein de toute équipe ou organisation. Elle peut être cultivée grâce à :



- **Activités brise-glace** (par exemple, présentations d'équipe, récits personnels) pour créer un sentiment de familiarité et de connexion.
- **Exercices de consolidation d'équipe** (par exemple, chutes de confiance, défis d'escape room ou tâches de résolution de problèmes en groupe) pour renforcer les relations.
- **Pratiques de communication ouvertes et honnêtes** (par exemple, séances de rétroaction régulières, exercices d'écoute active) pour renforcer la transparence et la fiabilité.

2. Techniques de brainstorming

Le brainstorming encourage la créativité et l'innovation en permettant aux équipes de générer et d'affiner des idées de manière collaborative. Parmi les techniques efficaces, on peut citer :

- **Cartographie mentale** : utiliser des diagrammes pour organiser visuellement des idées et explorer les connexions.
- **Brainstorming à tour de rôle** : chaque membre de l'équipe apporte une idée à tour de rôle pour assurer une participation égale.
- **Technique SCAMPER** : Encourage la pensée créative en incitant à modifier les idées existantes (remplacer, combiner, adapter, modifier, utiliser à une autre fin, éliminer, inverser).
- **Brainstorming silencieux (Brainwriting)** : les participants écrivent leurs idées individuellement avant de les partager pour éviter la pensée de groupe.

3. Méthodes de recherche de consensus et de gestion de crise

Les équipes efficaces s'appuient sur des techniques de recherche de consensus pour prendre des décisions et gérer les crises de manière collaborative. Parmi les méthodes utilisées, on peut citer :

- **Méthode Delphi** : recueillir les avis d'experts de manière anonyme et synthétiser les retours pour parvenir à une décision éclairée.
- **Vote multiple** : permettre aux membres de l'équipe de voter sur des solutions potentielles pour prioriser les meilleures options.
- **Négociation et médiation** : faciliter les discussions pour résoudre les conflits, trouver un terrain d'entente et maintenir l'harmonie au sein de l'équipe.
- **Plans de communication de crise** : établissement de protocoles pour des réponses claires et rapides en cas d'urgence afin de minimiser les perturbations et la confusion.
- **Brainstorming** : générer un large éventail d'idées créatives grâce à une discussion ouverte et sans jugement pour explorer des solutions possibles de manière collaborative.



Activité 1 : **Marche de la confiance**

Objectif:

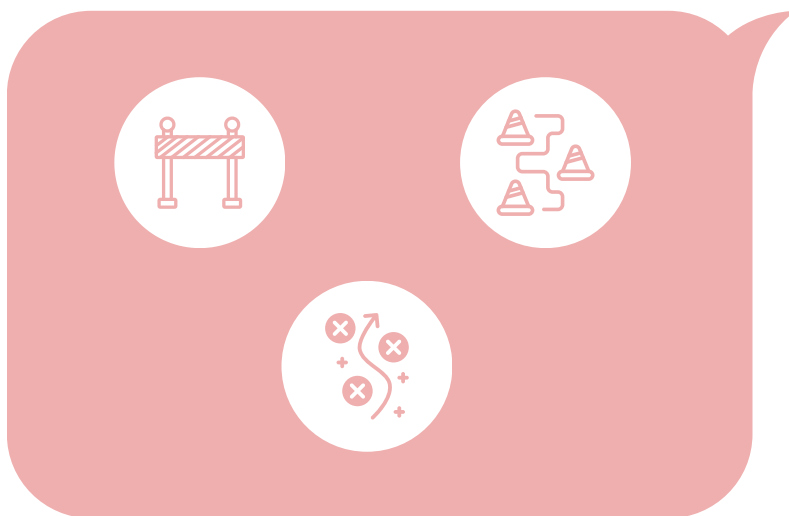
Créer la confiance entre les membres de l'équipe grâce à une communication verbale guidée.

Instructions:

- Diviser les participants en paires ; l'un a les yeux bandés tandis que l'autre sert de guide.
- Le guide conduit son partenaire à travers un chemin défini, en utilisant uniquement des instructions verbales.
- Une fois l'exercice terminé, les partenaires échangent les rôles.
- Discuter de la manière dont la confiance a été établie et des défis rencontrés au cours de l'activité.

Matériel nécessaire :

- ☒ Espace ouvert avec obstacles ou chemin désigné
- ☒ Un bandeau pour les yeux



Activité 2 : **Défi de brainstorming**

Objectif:

Pour pratiquer les techniques de brainstorming et encourager la résolution créative de problèmes.

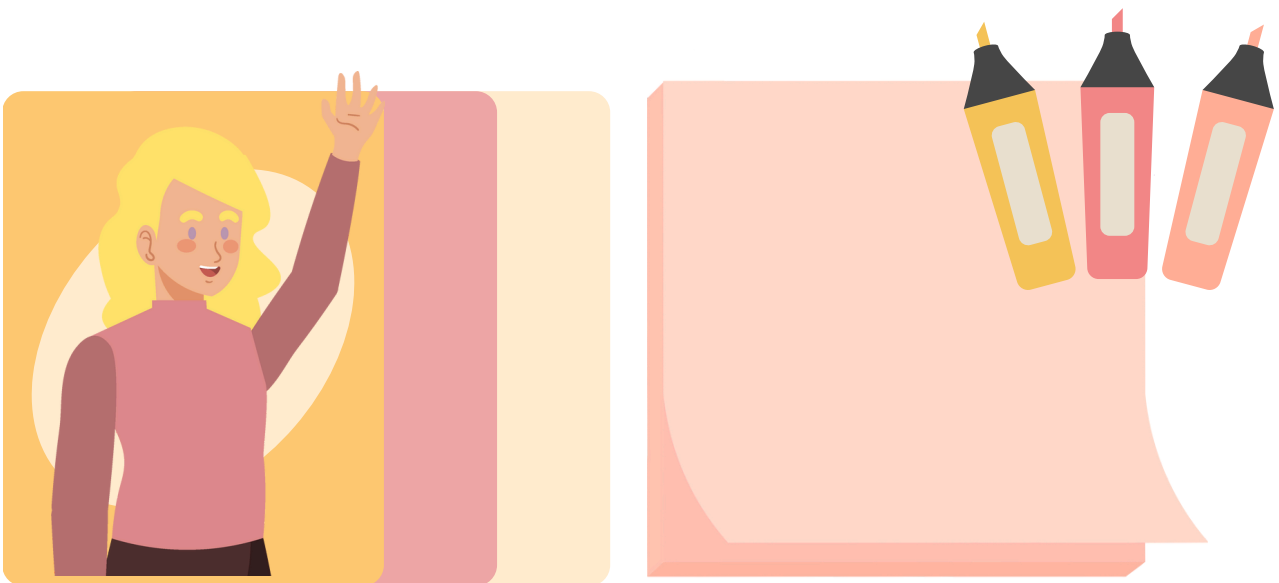
Instructions:

- Attribuer un problème ou un défi à de petites équipes (par exemple, « Comment pouvons-nous améliorer la collaboration au sein de l'équipe ? »).
- Demander aux équipes d'utiliser une méthode de brainstorming spécifique (par exemple, Mind Mapping ou SCAMPER).
- Les équipes présentent leurs idées au groupe.
- Discuter de l'efficacité des différentes techniques de brainstorming.

Matériel nécessaire :

- ☒ Tableau à feuilles mobiles ou tableau blanc
- ☒ Cartes avec défis

- ☒ Marqueurs et notes autocollantes





Liste des cartes avec défis

Comment pouvons-nous améliorer la collaboration d'équipe dans des environnements de travail à distance ou hybrides ?

Quelles stratégies peuvent aider à réduire le stress et l'épuisement professionnel au travail ?

Comment pouvons-nous rendre les réunions plus productives et engageantes ?

De quelles manières innovantes pouvons-nous utiliser la technologie pour rationaliser les tâches quotidiennes ?

Comment pouvons-nous améliorer la motivation et la satisfaction au travail des employés ?

Quelles sont les façons créatives d'améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée des employés ?

Comment pouvons-nous rendre la communication au bureau plus efficace et plus claire ?

Quelles stratégies peuvent aider à prévenir la procrastination et à augmenter la productivité ?

Comment pouvons-nous favoriser une culture d'apprentissage continu et de développement des compétences ?

Comment pouvons-nous utiliser l'intelligence artificielle pour améliorer l'accomplissement de nos tâches ?

Activité 3 : Simulation de résolution de crise

Objectif:

Développer des compétences en gestion de crise et en prise de décision à travers un scénario de crise simulé.

Instructions:

- Présenter un scénario de crise (par exemple, un changement soudain de délai de projet, un conflit d'équipe ou une plainte d'un client).
- Diviser les participants en petits groupes et leur demander d'élaborer un plan de réponse à la crise.
- Chaque groupe présente son approche et discute du raisonnement derrière ses décisions.
- Conclure par des points clés sur les stratégies de gestion de crise.



Matériel nécessaire :

☒ Minuterie pour les discussions de groupe

☒ Scénarios de crise pré-préparés





Liste des scénarios d'études de cas



Mauvaise communication interculturelle menant à des conflits d'équipe

Scénario : Une migrante de votre équipe exprime son désaccord avec un collègue senior d'une manière jugée trop directe dans leur culture, mais normale dans la sienne. Cela crée des tensions et elle se sent exclue des discussions futures. Comment votre équipe va-t-elle gérer ce malentendu et garantir l'inclusion ?



La barrière de la langue entraîne des erreurs dans la livraison du travail

Scénario : Une migrante dont l'anglais est la langue seconde interprète mal un courriel important, ce qui entraîne un dépassement de délai. Certains collègues la blâment, tandis que d'autres suggèrent un soutien linguistique accru. Comment l'équipe devrait-elle réagir pour améliorer la communication et prévenir les problèmes futurs ?



Différences culturelles dans l'étiquette au travail

Scénario : Une migrante évite le contact visuel direct avec ses collègues masculins, car cela est considéré comme irrespectueux dans sa culture. Certains membres de l'équipe interprètent cela à tort comme un manque de confiance ou d'engagement. Comment les responsables peuvent-ils gérer cette situation tout en favorisant la sensibilisation culturelle ?



L'accommodement religieux n'est pas respecté

Scénario : Une femme musulmane immigrée demande à pouvoir faire des pauses pour prier pendant ses heures de travail, mais son responsable estime que cela nuit à la productivité. Elle se sent mal à l'aise et peu soutenue. Comment l'entreprise doit-elle traiter cette demande tout en garantissant l'équité pour tous les employés ?



Biais inconscients dans les opportunités de promotion et de leadership

Scénario : Une migrante hautement qualifiée travaille dans l'entreprise depuis des années, mais ses promotions sont constamment ignorées, malgré des évaluations positives. Elle soupçonne des préjugés, mais craint de s'exprimer. Comment l'entreprise peut-elle garantir des perspectives d'évolution professionnelle équitables aux employés issus de la diversité ?



Harcèlement au travail en raison de l'origine culturelle



Scénario : Une femme migrante rapporte qu'elle est victime de microagressions et de discrimination subtile de la part de ses collègues, qui font notamment des blagues sur son accent ou ses vêtements. Elle se sent isolée, mais craint des représailles si elle se plaint. Comment les RH et la direction doivent-ils gérer cette situation ?



Changement soudain de date limite du projet



Scénario : Votre équipe travaille sur un projet dont la date limite est fixée à deux semaines à compter d'aujourd'hui. Soudain, le client demande que le produit final lui soit livré dans trois jours en raison d'un besoin commercial urgent. Comment allez-vous gérer cette situation ?



Conflit d'équipe majeur



Scénario : Deux membres clés de l'équipe sont en désaccord et ont dégénéré en hostilité ouverte. Le conflit affecte le moral de l'équipe et retarde l'avancement du projet. Comment allez-vous gérer la situation ?



Plainte client sur les réseaux sociaux



Scénario : Un client mécontent publie un avis négatif sur votre entreprise sur les réseaux sociaux, et celui-ci commence à prendre de l'ampleur. Il accuse votre entreprise de mauvais service et menace de poursuites judiciaires. Comment votre équipe réagira-t-elle ?



Catastrophe naturelle affectant les opérations commerciales



Scénario : Un ouragan, un tremblement de terre ou une inondation perturbe les opérations, impacte les employés et retarde les échéances des projets. Comment votre équipe assurera-t-elle la continuité des activités tout en soutenant les employés touchés ?

Activité 4 : « Le défi du pont »

Instaurer la confiance grâce à la collaboration

Objectif:

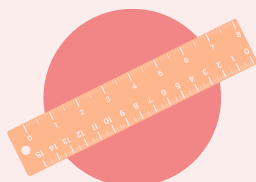
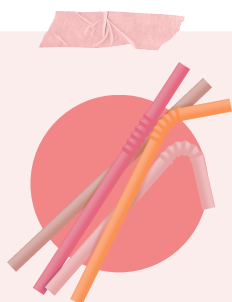
Pour établir la confiance, améliorer la communication et renforcer la collaboration grâce à une tâche pratique de résolution de problèmes en groupe.

Instructions:

- Diviser les participants en petits groupes de 4 à 6 membres.
- Expliquer le défi : Chaque groupe doit construire un pont autoportant entre deux surfaces (par exemple, des tables ou des chaises espacées de 30 cm) en utilisant uniquement le matériel fourni. Le pont doit supporter un petit objet pendant au moins 10 secondes.
- Prévoir 10 minutes pour la planification (sans toucher aux matériaux), suivies de 20 minutes pour la construction.
- Chaque groupe teste son pont et réfléchit à la manière dont il a collaboré, communiqué et pris des décisions.
- Animer une discussion de groupe sur l'établissement de la confiance, la collaboration efficace et la manière dont ces expériences s'appliquent au lieu de travail.

Matériel nécessaire :

- | | |
|--|--|
| ☒ Pailles ou bâtonnets de glace (10 à 15 par équipe) | ☒ Petit objet de test (par exemple, une pièce de monnaie, un jouet ou une gomme) |
| ☒ 1 mètre de ruban de masquage (par équipe) | ☒ Règle ou ruban à mesurer |
| ☒ 2 feuilles de papier (par équipe) | ☒ Facultatif : ficelle ou matériel supplémentaire pour plus de difficulté |
| ☒ Ciseaux (1 par équipe) | |



PARTIE C :

Gestion du temps et coordination des tâches

Une gestion efficace du temps et une bonne coordination des tâches sont essentielles pour maximiser la productivité et assurer un travail d'équipe harmonieux. Cette section se concentre sur les compétences et les stratégies nécessaires pour planifier, prioriser et exécuter efficacement les tâches, individuellement et en collaboration. Elle présente des méthodes pour définir les priorités, éviter les doublons et utiliser des outils facilitant le suivi des tâches et la coordination d'équipe. Maîtriser ces pratiques permet une meilleure organisation, une communication plus claire et des projets plus réussis.

La gestion du temps et la coordination des tâches impliquent de planifier, d'organiser et d'exécuter efficacement les tâches afin d'optimiser la productivité. Ce processus comprend :



- **Planification** (identification des tâches et fixation des délais),
- **Programmation** (allocation de temps pour chaque tâche),
- **Délégation** (attribution de tâches en fonction des compétences et des priorités),
- **Suivi** (suivi des progrès et ajustement des plans selon les besoins).

Une gestion efficace du temps garantit que les tâches sont exécutées efficacement, tandis que la coordination aide les équipes à travailler en collaboration vers des objectifs communs.

1. Prioriser les tâches en équipe et individuellement

La priorisation est essentielle pour gérer la charge de travail et garantir que les tâches les plus critiques soient réalisées en priorité. Elle implique :

- **Urgence vs. Importance** – Utilisation de cadres comme la matrice Eisenhower pour catégoriser les tâches.

	Urgent	Pas urgent
Important	FAITES EN PREMIER (Tâches critiques)	PROGRAMMER (Planifier pour plus tard)
Pas important	DÉLÉGUER (Attribuer à d'autres)	ÉLIMINER (Éviter ou réduire)



- **Alignement des objectifs** – S'assurer que les tâches contribuent aux objectifs généraux.
- **Collaboration** – Discussions d'équipe pour attribuer collectivement des priorités.
- **Flexibilité** – S'adapter aux demandes changeantes tout en restant concentré sur les priorités.

En établissant des priorités efficaces, les individus et les équipes peuvent éviter d'être débordés et maintenir leur productivité.

2. Éviter la duplication des efforts

La duplication des efforts se produit lorsque plusieurs personnes travaillent inutilement sur la même tâche, ce qui entraîne une perte de temps et de ressources. Pour éviter cela, les équipes doivent :

- **Définir les rôles et les responsabilités** – Attribuer clairement les tâches pour éviter les chevauchements.
- **Utilisez des listes de tâches partagées** – Conserver un système centralisé pour suivre le travail.
- **Communiquez régulièrement** – Organiser de brefs points pour faire le point sur l'avancement des tâches.
- **Processus documentaires** – Maintenir des directives claires pour rationaliser les flux de travail.

La prévention des redondances améliore l'efficacité et garantit que les membres de l'équipe se concentrent sur des contributions uniques.



3. Outils pour une gestion efficace du temps et des tâches

L'utilisation des bons outils peut améliorer considérablement la gestion du temps et la coordination.

Les outils courants incluent :

- **Logiciel de gestion de projet** (Trello, Asana, Monday.com, AdminProject) – Aide les équipes à organiser et à suivre les tâches.
- **Applications de suivi du temps** (Toggl, Clockify) – Mesure la productivité et le temps passé sur les tâches.
- **Outils de calendrier et de planification** (Google Calendar, Outlook, Doodle) – Gère les rendez-vous et les délais.
- **Plateformes de collaboration** (Slack, Microsoft Teams, Basecamp) – Améliore la communication et le travail d'équipe.

En exploitant ces outils, les équipes peuvent rationaliser les flux de travail, améliorer la responsabilité et maintenir l'efficacité.

Activité 1 : Exercice de priorisation des tâches

Objectif:

Pratiquer la priorisation efficace des tâches à l'aide de la matrice Eisenhower.

Instructions:

- L'animateur fournit une liste de tâches diverses (professionnelles, personnelles, urgentes, non urgentes).
- Les participants classent chaque tâche dans la matrice Eisenhower (urgent-important, urgent-pas important, pas urgent-important, pas urgent-pas important).
- Discuter de l'impact de la priorisation sur le flux de travail et la prise de décision.

Matériel nécessaire :

- ☒ Modèle de matrice Eisenhower (papier ou numérique)
- ☒ Listes de tâches imprimées inspirées de ces listes





Liste des tâches



Liste 1 : Tâches liées au travail :

- Soumettre un rapport de projet urgent à remettre aujourd'hui.
- Répondre à un e-mail client important concernant un contrat.
- Assister à une réunion d'équipe de dernière minute sur un problème critique.
- Planifier une rencontre individuelle avec votre responsable pour le développement de votre carrière.
- Préparer une présentation pour une réunion la semaine prochaine.
- Organiser et nettoyer votre espace de travail.
- Répondre aux e-mails de routine qui ne nécessitent pas d'attention immédiate.
- Lire un article lié au domaine d'emploi.
- Aider un collègue dans une tâche mineure qui ne fait pas partie de votre rôle.
- Mettre à jour votre profil LinkedIn.



Liste 2 : Tâches personnelles :

- Payer une facture qui doit être payée aujourd'hui.
- Prendre rendez-vous chez le médecin pour le mois prochain.
- Appeler un ami pour prendre des nouvelles.
- Faire les courses pour la semaine.
- Planifier une escapade de week-end pour vous détendre.
- Regarder une nouvelle série Netflix.
- Méditer pendant 10 minutes.
- Parcourir les réseaux sociaux pour vous amuser.
- Récupérer les enfants à l'école, s'il y en a.
- Remplir vos documents de migration.



Liste 3 : Tâches mixtes (professionnelles et personnelles) :

- Réparer un tuyau cassé qui fuit à la maison.
- Acheter un cadeau d'anniversaire pour un membre de la famille dont l'anniversaire est la semaine prochaine.
- Se procurer d'une ordonnance importante à la pharmacie.
- Suivre un cours en ligne pour améliorer vos compétences.
- Écrire vos objectifs de carrière à long terme.
- Se préparer à un entretien d'embauche important qui aura lieu dans deux semaines.
- Réserver un vol pour un prochain voyage d'affaires.
- Examiner un contrat qui doit être signé dans trois jours.
- Faire face à un problème informatique inattendu vous empêchant de travailler.
- Répondre à un SMS concernant vos projets de week-end.



Activité 2 : Le défi d'éviter les doublons



Objectif:

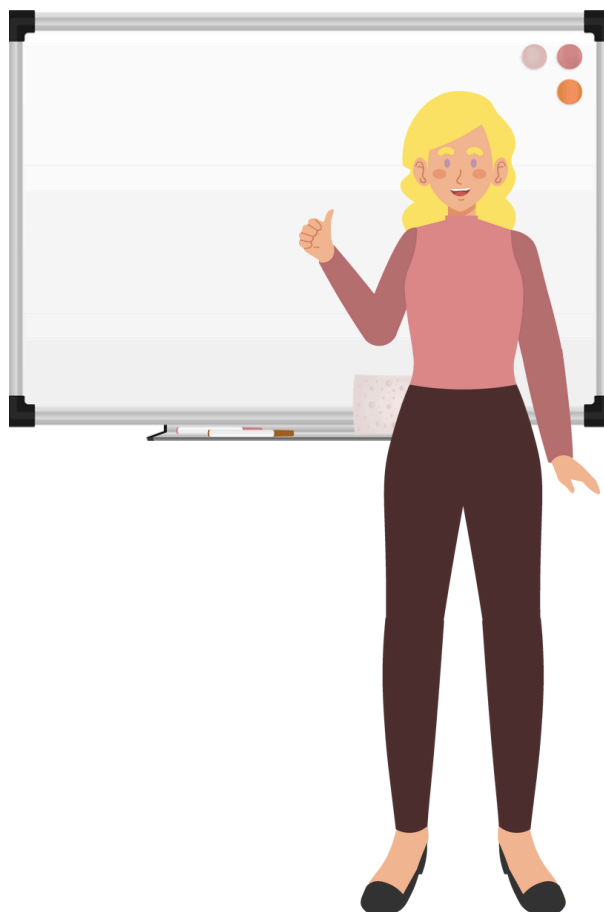
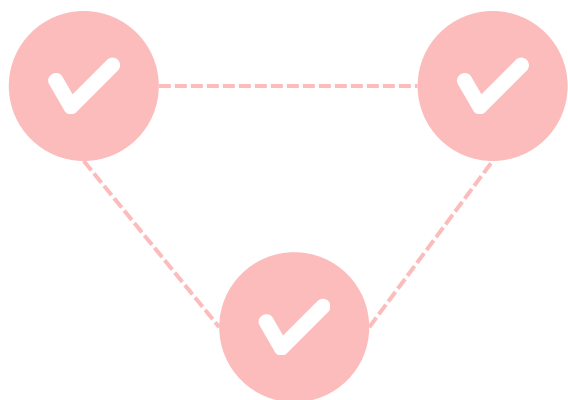
Démontrer l'importance d'une attribution claire des tâches.

Instructions:

- Les participants sont divisés en 2 ou 3 groupes.
- Tous les groupes reçoivent la même tâche : « Organiser une fête d'été pour l'équipe (les membres du cours) + les membres de la famille avec de la nourriture, des boissons, un spectacle et éventuellement une garde d'enfants.
- Chaque groupe élabore son plan avec un agenda, une répartition des tâches, des réunions, etc. Ces plans sont ensuite présentés et discutés.
- Discuter de la manière dont une meilleure communication et une meilleure gestion des tâches peuvent éviter la redondance.

Matériel nécessaire :

- ☒ Une tâche commune à tous les groupes
- ☒ Tableau blanc ou tableau à feuilles mobiles pour la discussion



Activité 3 : **Démonstration** **des outils de productivité**

Objectif:

Présenter aux participants des outils numériques efficaces pour la gestion des tâches et du temps.

Instructions:

- L'animateur donne un aperçu des outils sélectionnés (Trello, Google Calendar, Slack).
- Les participants créent un exemple de tableau de projet, planifient des tâches et s'entraînent à utiliser les fonctionnalités de collaboration.
- Les équipes discutent de la manière dont ces outils peuvent être intégrés à leur flux de travail quotidien.

Matériel nécessaire :

- ☒ Ordinateurs portables ou smartphones
- ☒ Accès aux comptes de démonstration pour les outils





MODULE 4

Résolution de Problèmes



Dans ce module, nous explorerons les compétences et stratégies essentielles à une résolution efficace de problèmes. Fondamentalement, la résolution de problèmes est un processus cognitif qui implique d'identifier, d'analyser et de relever les défis afin de trouver des solutions efficaces. Qu'il s'agisse de surmonter des obstacles pour atteindre un objectif ou de faire face à des situations inattendues, la capacité à résoudre des problèmes est essentielle, tant dans un contexte personnel que professionnel. Tout au long de ce module, nous examinerons différentes approches, de la pensée analytique et créative à la compréhension des différents types de problèmes et styles de résolution. Les participants apprendront également à gérer les problèmes dans un environnement multiculturel et à appliquer des techniques telles que la méthode SMART et la planification stratégique pour résoudre des situations complexes. À la fin de ce module, les participants auront une compréhension approfondie de la résolution de problèmes en tant que compétence essentielle, vous dotant des outils et des techniques nécessaires pour relever les défis avec confiance et efficacité.



PARTIE A : Définition du problème et de la solution

La résolution de problèmes est une compétence essentielle, tant sur le plan personnel que professionnel, notamment dans des environnements diversifiés et dynamiques. Cette section explore le processus d'identification et de résolution des problèmes grâce à des stratégies pratiques et à une pensée adaptative. Elle examine la définition, la catégorisation et l'approche des problèmes, et présente différents styles de résolution de problèmes, façonnés par la personnalité et le contexte. Elle souligne également l'importance de la sensibilisation culturelle et de la communication pour résoudre efficacement les problèmes en contexte multiculturel. Le renforcement de ces compétences permet aux individus et aux équipes de surmonter les obstacles, de favoriser l'innovation et de prendre des décisions éclairées et inclusives.



L'une des définitions les plus courantes d'un problème est qu'il s'agit d'un problème ou d'une difficulté qui nécessite une solution ou suscite des inquiétudes.

Souvent assimilé à un défi ou à une situation difficile, un problème est généralement perçu négativement. Pourtant, il pourrait facilement être remplacé par des termes plus positifs comme une aspiration, un objectif ou une opportunité, car un problème n'est pas une fin en soi ; au contraire, il met en évidence une problématique qui doit être prise en compte à un moment donné. C'est cette considération qui favorisera ensuite la compréhension de la situation actuelle vs. la situation souhaitée.

Les problèmes, quels qu'ils soient, ont deux caractéristiques communes : des objectifs à atteindre et des obstacles à éviter. Autrement dit, la résolution de problèmes consiste à surmonter les obstacles qui entravent la réalisation des objectifs.

Une solution est un moyen de résoudre un problème ou de faire face à une situation difficile. Il existe deux approches fondamentales pour définir une solution :

- **STOP IT (Arrêter le problème) :** Résoudre le problème. Cela peut consister à l'empêcher de se produire ou de se reproduire, à l'éliminer complètement ou à le réduire au point où il n'est plus considéré comme un problème.
- **MOP IT (Éponger le problème) :** Se concentrer sur les effets du problème. On peut traiter les dégâts, les tolérer ou les réorienter.

1. Identification des types de problèmes et des styles de solution

Selon Dave Snowden (1999), il existe 4 types de problèmes auxquels nous pouvons être confrontés et qui peuvent orienter la solution que nous devrions rechercher :

Styles de problèmes

- **Le problème évident :** la relation de cause à effet est non seulement claire, mais évidente. Elle a déjà été résolue, et il existe une bonne pratique qui fonctionne à tous les coups.
- **Le problème compliqué :** ce domaine comprend les « inconnues connues ». La relation de cause à effet requiert une analyse ou une expertise ; il existe une multitude de bonnes réponses.
- **Le problème complexe :** ce domaine représente les « inconnues inconnues ». Les causes et les effets ne peuvent être déduits qu'a posteriori, et il n'existe pas de réponse unique.
- **Le problème chaotique :** Dans ce domaine, les causes et les effets sont flous. Les événements sont trop confus pour attendre une réponse fondée sur les connaissances. Il s'agit essentiellement d'une crise. Des réactions rapides sont recommandées pour cerner le problème et en définir les limites.



Styles de solutions

Il existe différents styles de résolution de problèmes selon la personnalité et l'expérience. Treffinger, D. J. (2007) définit les styles de résolution de problèmes comme des différences individuelles dans la façon de planifier et de réaliser des activités, de clarifier les choses, de générer des idées et de se préparer à l'action.

La disposition naturelle à la gestion du changement et à la résolution de problèmes est en partie influencée par leur état d'esprit, leur volonté de s'engager et de réagir à une situation, ainsi que par les attitudes liées à la personnalité.

- **Changement d'orientation** : Ce style de solution représente la manière de répondre à un nouveau défi. Dans cette dimension, nous distinguons deux styles principaux : l'explorateur, qui explore de nouveaux terrains et cherche des solutions créatives, et le développeur, qui privilégie l'analyse des problèmes et des solutions dans le contexte actuel, en suivant une approche plus réaliste.
- **Mode de gestion** : Le deuxième style de résolution de problèmes concerne la gestion de l'information, qui est en grande partie une dimension comportementale. Le type externe partage l'information sur le problème, discute des possibilités et s'appuie sur les idées des autres. Le type interne, quant à lui, réfléchit de manière plus introspective au problème, en s'efforçant de trouver une solution avec ses propres ressources internes.
- **Mode de décision** : Le troisième style de solution concerne les préférences décisionnelles. Le « type personne » considère d'abord l'impact des choix et des décisions sur les réactions, les sentiments et le soutien des personnes concernées, dans le but d'entretenir des relations positives. Le « type tâche » tend à être plus logique et objectif, prenant des décisions sur la base de conclusions raisonnées.



2. Compétences en résolution de problèmes dans un environnement multiculturel

Résoudre des problèmes dans un environnement diversifié exige adaptabilité, sensibilité culturelle et empathie. Les compétences clés incluent :

- Écoute active pour comprendre différentes perspectives,
- Ouverture d'esprit pour respecter les différents points de vue,
- Stratégies de résolution de conflits pour gérer les désaccords,
- et une communication efficace pour garantir clarté et compréhension.

Les différences culturelles peuvent influencer la perception et la résolution des problèmes, rendant la flexibilité et la sensibilité essentielles à l'efficacité des solutions.

Activité 1 : Exercice d'identification du problème : 40-20-10-5

Objectif:

Aider les participants à affiner les définitions des problèmes en identifiant le problème central grâce à une simplification progressive.

Instructions:

- L'animateur demande aux participants de rédiger une description du problème en 40 mots maximum. Le problème peut être proposé par l'animateur ou choisi par les participants.
- Ensuite, ils le condensent en 20 mots tout en conservant le sens essentiel.
- Ils le raccourcissent ensuite à 10 mots, en se concentrant sur les éléments clés.
- Finalement, ils le résument en seulement 5 mots, identifiant ainsi la cause profonde.
- S'ensuit une discussion de groupe, explorant comment ces 5 mots mettent en évidence le problème central et les solutions potentielles.

Matériel nécessaire :

- ☒ Bloc-notes ou feuilles de travail
- ☒ Tableau à feuilles mobiles ou tableau blanc pour le partage en groupe





Activité 2 : Exercice de conception de solutions

Objectif:

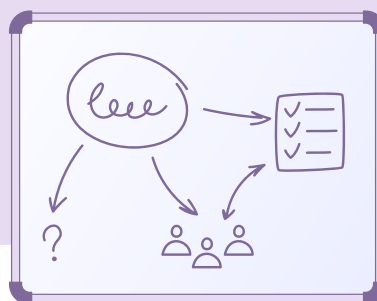
Encourager la résolution créative de problèmes en explorant plusieurs solutions potentielles et en affinant les idées par des variations itératives.

Instructions:

- L'animateur demande aux participants de générer une liste de 10 idées pour résoudre un problème donné.
- Ils sélectionnent une idée dans la liste et réfléchissent à 10 variantes de celle-ci.
- Dans la nouvelle liste, ils choisissent une idée raffinée et créent 10 autres variantes.
- S'ensuit une discussion de groupe, analysant l'évolution des idées et identifiant les solutions les plus prometteuses.

Matériel nécessaire :

- ☒ Bloc-notes ou feuilles de travail
- ☒ Tableau à feuilles mobiles ou tableau blanc pour le partage en groupe
- ☒ Exemples de problèmes





Exemples de problèmes:

(certains sont davantage liés au travail, d'autres davantage à la communauté ou au social) :



Comment pouvons-nous rendre les réunions d'équipe plus inclusives pour les personnes d'origines culturelles différentes ?



Que pouvons-nous faire pour soutenir les apprenants en langues dans des environnements de formation mixtes ?



Comment pouvons-nous encourager davantage de femmes issues de l'immigration à assumer des rôles de direction ?



Comment pouvons-nous sensibiliser aux biais inconscients dans notre organisation sans créer de défensive ?



Comment pouvons-nous promouvoir la collaboration au sein d'équipes culturellement diverses avec des habitudes de travail et des attentes différentes ?



Comment un centre de formation peut-il améliorer la participation des apprenants ayant des responsabilités familiales ?



Comment pouvons-nous adapter les processus d'intégration pour mieux convenir aux personnes qui ne connaissent pas la culture du travail locale ?



Comment pouvons-nous rendre les outils d'apprentissage numérique plus accessibles aux apprenants ayant des parcours technologiques différents ?



Comment pouvons-nous motiver les participants à donner des commentaires constructifs à leurs pairs dans des ateliers multiculturels ?

Activité 3 : **Simulation de résolution de problèmes multiculturels**

Objectif:

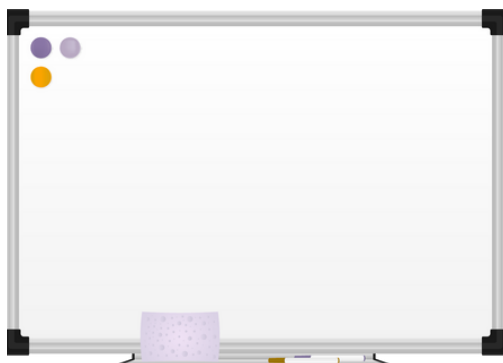
Développer des compétences en résolution de problèmes dans un environnement culturellement diversifié.

Instructions:

- Les participants reçoivent un scénario de travail impliquant des différences culturelles dans la prise de décision.
- Ils travaillent en équipes mixtes pour discuter des solutions possibles.
- Chaque équipe présente ses solutions en mettant en avant les considérations culturelles.
- Une discussion animée explore comment différentes perspectives culturelles ont un impact sur la résolution de problèmes.

Matériel nécessaire :

- ☒ Tableau à feuilles mobiles ou tableau numérique pour les présentations de groupe
- ☒ Scénarios de travail avec des éléments multiculturels





Liste des scénarios de travail



Scénario 1 : Suba vient d'être embauchée dans un restaurant. Le premier jour, elle arrive en sari. Son employeur lui demande de porter l'uniforme de cuisine, mais Suba refuse. Elle ne comprend pas cette obligation et vous interroge à ce sujet. Que lui diriez-vous ?



Scénario 2 : Nathan a engagé deux Argentins. Pour ne pas les désorienter, il a décidé de ne pas les séparer. Mais les deux Argentins ne parlaient qu'espagnol. Nathan a fini par les séparer. Les deux Argentins trouvent cette décision injustifiée et en discutent avec vous. Que leur diriez-vous ?



Scénario 3 : Lorsque Maria travaillait au Mexique, le magasin était fermé de 14h à 16h. Bien qu'elle ait signé son contrat, elle ne souhaitait pas travailler pendant ces créneaux horaires. Son employeur lui a adressé un premier avertissement. Elle ne comprend pas cette décision et vous en parle. Que lui diriez-vous ?



Scénario 4 : Sofia vient d'arriver en France, après avoir laissé toute sa famille en Tunisie, et passe beaucoup de temps à les appeler. Son employeur a donc décidé de retirer les téléphones pendant les heures de travail. Elle trouve cette décision injustifiée et vous en parle. Que lui diriez-vous ?



Scénario 5 : Cela fait une semaine qu'Aissatou a obtenu son poste d'assistante administrative et elle arrive chaque jour avec 30 minutes de retard. Comme cela a un impact sur l'entreprise, l'employeur lui propose un poste avec moins de responsabilités. Elle trouve cette proposition inappropriée et vous en fait part. Que lui diriez-vous ?



Scénario 6 : Elena, récemment arrivée en France, est réceptionniste. Dès qu'elle s'entend bien avec un client, elle lui demande son numéro de téléphone. Son employeur lui demande de garder une certaine distance avec les clients. Elle ne comprend pas cette demande et vous l'a fait savoir. Que lui diriez-vous ?

PARTIE B :

Gestion du stress

Gérer le stress et favoriser le bien-être émotionnel sont essentiels à une vie professionnelle saine et productive. Cette section s'intéresse à la compréhension de la nature du stress, de son impact sur les individus et des techniques pratiques pour gérer les pressions quotidiennes. Elle souligne également l'importance de favoriser le bien-être émotionnel au travail grâce à une communication ouverte, des charges de travail équilibrées et des pratiques de soutien. En développant ces compétences et stratégies, les individus et les organisations peuvent réduire l'épuisement professionnel, améliorer la santé mentale et créer des environnements de travail plus résilients et positifs.

1. Définition du stress et de son impact

Le stress est la réponse naturelle de l'organisme aux défis ou aux exigences, qu'ils soient physiques, émotionnels ou psychologiques. Il peut être déclenché par la pression au travail, des problèmes personnels ou des facteurs environnementaux. Si un stress modéré peut améliorer la motivation et la performance, un stress chronique nuit à la santé mentale et physique.

Les effets du stress comprennent :

- **Impact physique** : maux de tête, fatigue, troubles du sommeil, affaiblissement du système immunitaire.
- **Impact émotionnel** : anxiété, irritabilité, dépression, sautes d'humeur.
- **Impact cognitif** : difficulté de concentration, troubles de la mémoire, pensées négatives.
- **Impact comportemental** : sevrage, suralimentation ou sous-alimentation, consommation accrue de substances. Comprendre le stress et ses conséquences est la première étape pour le gérer efficacement.

2. Stratégies d'adaptation et techniques de gestion du stress

Une gestion efficace du stress implique de reconnaître les facteurs de stress et de mettre en œuvre des stratégies d'adaptation.

Les techniques clés comprennent :

- **Techniques de pleine conscience et de relaxation** : pratiquer la méditation, la respiration profonde ou le yoga aide à réduire les niveaux de stress.
- **Gestion du temps** : prioriser les tâches, fixer des objectifs réalistes et prendre des pauses peuvent prévenir l'épuisement professionnel.
- **Activité physique** : L'exercice régulier libère des endorphines, qui améliorent l'humeur et réduisent le stress.
- **Soutien social** : parler à des amis, à la famille ou à des groupes de soutien peut apporter un soulagement émotionnel.
- **Choix de mode de vie sain** : maintenir une alimentation équilibrée, dormir suffisamment et éviter une consommation excessive de caféine ou d'alcool peuvent aider à gérer efficacement le stress.

La mise en œuvre de ces stratégies permet de maintenir un équilibre sain et de réduire les effets négatifs du stress.

3. Bien-être émotionnel au travail

Le bien-être émotionnel sur le lieu de travail est essentiel à la productivité et à la satisfaction au travail.

Les organisations et les individus peuvent favoriser un environnement de travail positif en :

- 
- **Encourager une communication ouverte** : fournir aux employés une plateforme pour exprimer leurs préoccupations et demander du soutien.
 - **Favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée** : encourager les pauses, les horaires flexibles et les congés pour prévenir l'épuisement professionnel.
 - **Reconnaître les réalisations** : reconnaître et apprécier les efforts des employés renforce le moral.
 - **Offrir des ressources en santé mentale** : accès à des services de conseil, à des programmes de bien-être et à des ateliers de gestion du stress.
 - **Créer une culture de soutien** : encourager le travail d'équipe, le respect et une atmosphère de travail positive.

En accordant la priorité au bien-être émotionnel, les organisations peuvent améliorer l'engagement des employés, réduire le roulement du personnel et créer un environnement de travail plus sain.

Activité 1 : Exercice de sensibilisation au stress

Objectif:

Aider les participants à identifier les facteurs de stress personnels et à reconnaître leurs réponses physiques et émotionnelles au stress.

Instructions:

- Chaque participant écrit ses trois principaux facteurs de stress au travail ou dans la vie quotidienne.
- Ils réfléchissent ensuite à la manière dont chaque facteur de stress les affecte physiquement, émotionnellement et comportementalement.
- Les participants partagent les stratégies qu'ils utilisent actuellement pour faire face au stress.
- Le groupe discute de techniques supplémentaires de gestion du stress qui pourraient être utiles.

Matériel nécessaire :

☒ Papier et stylos

☒ Tableau blanc ou tableau à feuilles mobiles pour la discussion





Activité 2 : Exercice guidé de relaxation et de respiration



Objectif:

Initier les participants aux techniques de relaxation qui peuvent aider à gérer le stress.

Instructions:

- L'animateur guide les participants à travers un court exercice de respiration profonde.
- Les participants ferment les yeux et se concentrent sur des respirations lentes et profondes tout en relâchant les tensions de leur corps.
- L'exercice se poursuit par une brève visualisation, où les participants imaginent un environnement paisible et apaisant.
- Après l'exercice, les participants discutent de ce qu'ils ressentent et de la manière dont ils peuvent intégrer ces techniques dans leurs routines quotidiennes.

Matériel nécessaire :

☒ Chambre calme

☒ Musique de fond douce (facultatif)





Activité 3 : Réflexion sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée



Objectif:

Encourager les participants à évaluer leur équilibre actuel entre vie professionnelle et vie privée et à identifier les domaines à améliorer.

Instructions:

- Les participants remplissent une courte auto-évaluation sur leur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, en évaluant différents aspects tels que la charge de travail, le temps personnel et la détente.
- Ils identifient un changement spécifique qu'ils peuvent apporter pour améliorer l'équilibre (par exemple, fixer des limites, planifier des pauses).
- Les participants discutent de leurs conclusions en petits groupes et partagent des stratégies pratiques.
- La séance se termine par un engagement à mettre en œuvre un changement positif.

Matériel nécessaire :

☒ Fiche d'auto-évaluation

☒ Stylos et papier



PARTIE C :

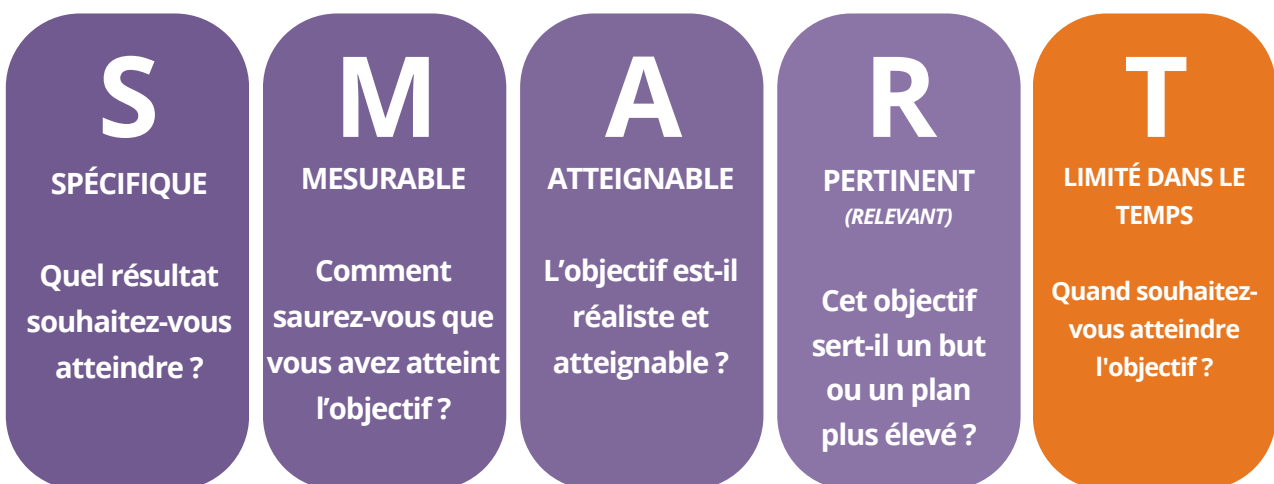
Création des initiatives

Résoudre efficacement des problèmes ne se résume pas à l'intuition : cela exige des objectifs clairs et un plan bien structuré. Cette section présente deux approches clés de la résolution de problèmes axée sur les objectifs : la méthode SMART et la planification stratégique. En fixant des objectifs précis, mesurables et temporels, et en suivant un processus systématique de mise en œuvre et d'évaluation, les individus et les équipes peuvent relever les défis avec plus de clarté et de détermination. Ces méthodes améliorent la prise de décision, optimisent les résultats et favorisent la réussite à long terme, tant sur le plan personnel que professionnel.

1. Méthode SMART pour résoudre les problèmes

La méthode SMART⁵ fournit un cadre structuré pour la résolution de problèmes en fixant des objectifs clairs et atteignables. SMART signifie :

- **Spécifique** : Définir clairement le problème et le résultat souhaité,
- **Mesurable** : Établir des critères pour suivre les progrès,
- **Atteignable** : Garantir que la solution est réaliste compte tenu des ressources disponibles,
- **Pertinent (Relevant)** : S'aligner sur des objectifs plus larges,
- **Limité dans le Temps** : Fixer des délais de résolution.



L'application de la méthode SMART garantit une approche stratégique et axée sur les objectifs de la résolution des problèmes, augmentant ainsi les chances de succès.

⁵ Doran, G. T. (1981). Il existe une méthode S.M.A.R.T. pour définir les buts et objectifs de gestion. Management Review, 70(11), 35-36.

2. Planification stratégique pour atteindre la solution

La planification stratégique implique une approche progressive de la résolution des problèmes, garantissant efficacité et durabilité. Le processus comprend :

- **Évaluation de la situation** : Analyser le problème, les contraintes et les ressources disponibles,
- **Fixer des objectifs clairs** : Définir à quoi ressemble le succès,
- **Élaborer une stratégie** : Définir des actions spécifiques et hiérarchiser les tâches,
- **Mise en œuvre du plan** : Exécuter des étapes tout en gérant les risques,
- **Évaluer les résultats** : Mesurer l'efficacité et apporter les ajustements nécessaires.



Cette approche aide les organisations et les individus à relever systématiquement les défis, conduisant à des solutions durables et efficaces.



Activité 1 : Jeu d'association d'objectifs SMART

Objectif:

Aider les participants à différencier les objectifs forts et faibles à l'aide du cadre SMART.

Instructions:

- L'animateur fournit aux participants un ensemble d'objectifs forts et faibles (imprimés sur des cartes). Vous pouvez sélectionner quelques exemples ci-dessous pour raccourcir l'exercice.
- En petits groupes, les participants les classent en deux catégories : les objectifs SMART et les objectifs non SMART.
- Les équipes réécrivent les objectifs faibles pour les aligner sur les critères SMART.
- L'animateur dirige une discussion sur les raisons pour lesquelles les objectifs SMART sont plus efficaces.

Matériel nécessaire :

- ☒ Marqueurs et tableau à feuilles mobiles ☒ Cartes des objectifs imprimées





Liste des objectifs

Cartes d'objectifs SMART (objectifs forts)

 **Objectif :** Faire de l'exercice pendant 30 minutes, 5 fois par semaine pendant les deux prochains mois.

- **Pourquoi c'est SMART :** Spécifique (exercice), Mesurable (30 minutes, 5 fois par semaine), Atteignable, Réaliste (objectif de santé), Limité dans le temps (les deux prochains mois).

 **Objectif :** Lire un livre par mois pendant les six prochains mois.

- **Pourquoi c'est SMART :** Spécifique (lire un livre), Mesurable (un par mois), Atteignable, Pertinent (apprentissage et croissance personnelle), Limité dans le temps (six mois).

 **Objectif :** Économiser 500 \$ au cours des trois prochains mois en mettant de côté 50 \$ par semaine.

- **Pourquoi c'est SMART :** Spécifique (économiser 500 \$), Mesurable (50 \$ par semaine), Atteignable, Réel (objectif financier), Limité dans le temps (trois mois).

 **Objectif :** apprendre 20 nouveaux mots dans une langue étrangère chaque semaine pendant les trois prochains mois.

- **Pourquoi c'est SMART :** Spécifique (apprendre de nouveaux mots), Mesurable (20 par semaine), Atteignable, Pertinent (objectif d'apprentissage d'une langue), Limité dans le temps (trois mois).

 **Objectif :** Boire 8 verres d'eau par jour pour les 30 prochains jours.

- **Pourquoi c'est SMART :** Spécifique (boire de l'eau), Mesurable (8 verres par jour), Atteignable, Réel (objectif de santé), Limité dans le temps (30 jours).

 **Objectif :** se réveiller à 6h30 tous les jours de la semaine pour les deux prochains mois pour établir une routine matinale.

- **Pourquoi c'est SMART :** Spécifique (se lever tôt), Mesurable (6h30), Atteignable, Pertinent (amélioration de routine), Limité dans le temps (deux mois).



Cartes d'objectifs non SMART (objectifs faibles)



Objectif : Faire plus d'exercice.

- **Pourquoi c'est faible :** vague — à quelle fréquence et pendant combien de temps ?



Objectif : Économiser de l'argent.

- **Pourquoi c'est faible :** Pas de montant cible ni de délai.



Objectif : Apprendre une nouvelle langue.

- **Pourquoi c'est faible :** Aucun détail sur la manière ou le moment où les progrès seront mesurés.



Objectif : Boire plus d'eau.

- **Pourquoi c'est faible :** Pas de quantité ou de fréquence spécifique.



Objectif : Se lever plus tôt.

- **Pourquoi c'est faible :** Pas de temps ni de calendrier défini pour suivre les progrès.

Objectif : passer plus de temps avec la famille.

- **Pourquoi c'est faible :** Pas de plan spécifique sur la fréquence ou la manière.



Activité 2 : Défi de présentation d'initiative



Objectif:

Développer et présenter une initiative bien structurée en utilisant une réflexion stratégique.

Instructions:

- Les participants réfléchissent à une nouvelle initiative liée à leur lieu de travail ou à leur communauté.
- Ils créent un court pitch (2 à 3 minutes) décrivant :
 - Le problème ou l'opportunité,
 - La solution proposée (initiative),
 - Avantages et résultats attendus.
- Chaque participant ou équipe présente son initiative au groupe.
- Un panel (ou le groupe) fournit des commentaires constructifs sur la faisabilité et l'impact.

Matériel nécessaire :

- ☒ Modèle de structure de pitch
- ☒ Minuterie pour présentations

Ce qu'il faut pour réussir son pitch

Qu'est-ce qu'un pitch ?

Un pitch est une présentation courte et convaincante où vous présentez une idée, un produit, un service ou vous-même, généralement dans le but de susciter l'intérêt, le soutien ou l'approbation. Les pitches sont courants en affaires, lors d'entretiens d'embauche ou dans des domaines créatifs comme les startups ou les médias.

Comment préparer un pitch :

- **Connaissez votre public :** Adaptez votre message à ce qui compte le plus pour lui.
- **Soyez clair et concis :** Concentrez-vous sur le message clé : ce que vous proposez et pourquoi c'est important.
- **Structurez-le bien :** Commencez par une accroche, expliquez le problème ou le besoin, présentez votre solution ou votre valeur et terminez par un appel à l'action.
- **Pratique de la livraison :** la confiance, la clarté et le timing sont importants.

Ce qu'il faut prendre en compte :

- Limite de temps (2-3 minutes)
- Langue et ton : Professionnel, engageant et adapté au contexte
- Aides visuelles, le cas échéant (diapositives, prototypes, etc.)
- Anticipation des questions ou des objections



MODULE 5

Compétences
numériques



Dans le paysage professionnel moderne, les compétences numériques sont indispensables à la réussite. Face à l'adoption croissante de modèles de travail à distance et hybrides, la maîtrise des outils de communication et de collaboration numériques est devenue essentielle. Ce module vous guidera à travers les fondamentaux de la communication virtuelle, de la collaboration en ligne et de la présence professionnelle sur les réseaux sociaux, vous apportant les connaissances et les compétences nécessaires pour optimiser vos interactions numériques. Nous explorerons des plateformes clés telles que Zoom, Microsoft Teams, Slack et LinkedIn, en approfondissant leurs fonctionnalités et les bonnes pratiques pour les utiliser efficacement. De plus, les participants apprendront l'importance d'entretenir une présence numérique professionnelle, de rédiger des messages clairs et concis et d'utiliser des assistants de rédaction basés sur l'IA pour améliorer la communication entre les participants. À la fin de ce module, ils seront bien équipés pour naviguer en toute confiance dans l'espace de travail numérique, garantissant une communication et une collaboration fluides dans tout contexte professionnel.



PARTIE A : Outils de communication numérique

Dans le monde professionnel actuel, une communication numérique efficace est essentielle à la collaboration, à la productivité et au réseautage. Que ce soit par visioconférence, messagerie instantanée ou plateformes collaboratives, la maîtrise de ces outils améliore l'efficacité et garantit une interaction fluide dans les environnements de travail à distance et hybrides. Cette section présente les principaux outils de communication et de collaboration numériques, leurs fonctionnalités et les bonnes pratiques pour optimiser leur utilisation.

1. Principes de base de la communication virtuelle



Zoom : permet la vidéoconférence, le partage d'écran, les salles de réunion, les arrière-plans virtuels, l'hébergement de webinaires, le chat et l'enregistrement de réunions pour des réunions en ligne fluides.



Microsoft Teams : propose des appels vidéo, une messagerie instantanée, le partage de fichiers, des canaux d'équipe, des attributions de tâches, la planification de réunions et une intégration approfondie avec Office 365.



Slack : fournit une messagerie instantanée, des conversations en fil de discussion, l'intégration d'applications tierces, le partage de fichiers, des réunions vocales/vidéo et l'automatisation des flux de travail pour rationaliser la communication d'équipe.



Notion : combine la prise de notes, la gestion des tâches, l'édition collaborative de documents, l'organisation de bases de données et le suivi de projets pour un espace de travail tout-en-un.

2. Présence professionnelle sur les réseaux sociaux



Optimisation LinkedIn : améliore l'image de marque professionnelle grâce à l'optimisation du profil, au réseautage, aux fonctionnalités de recherche d'emploi, au partage de contenu, aux pages d'entreprise et à l'accès à LinkedIn Learning pour le développement des compétences.



3. Rédiger des textes/discussions clairs et concis



Couvre les meilleures pratiques en matière de communication numérique professionnelle, notamment la structuration des messages pour plus de clarté, le maintien d'un ton approprié, la prévention des malentendus et l'exploitation d'assistants d'écriture basés sur l'IA comme Grammarly et ChatGPT.

4. Outils de collaboration en ligne



Google Workspace (Docs, Sheets, Slides, Drive, Meet) : facilite la collaboration sur les documents en temps réel, le stockage dans le cloud, les visioconférences, les calendriers partagés et l'intégration des e-mails.



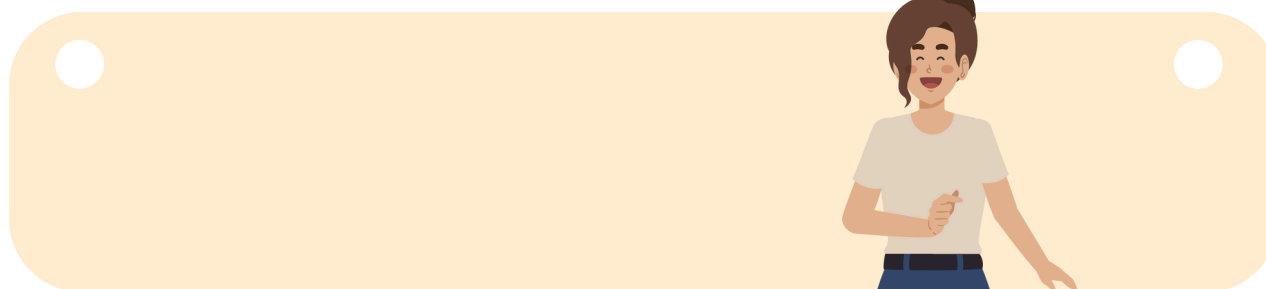
Trello : utilise la gestion de projet visuelle avec des tableaux Kanban, des attributions de tâches, des dates d'échéance, un suivi de la progression et l'automatisation (Butler) pour améliorer les flux de travail de l'équipe.

5. Avantages et inconvénients des outils de communication numérique

Outils de communication virtuelle (Zoom, Microsoft Teams, Slack, Notion)

Outil	Avantages	Inconvénients
Zoom 	• Conférences vidéo et audio de haute qualité • Salles séparées pour les discussions de groupe • Fonctionnalités de partage d'écran et d'enregistrement	• La version gratuite a des limites de temps • Peut être gourmand en bande passante • Problèmes de sécurité (Zoombombing)
Microsoft Teams 	• Intégration transparente avec Office 365 • Partage de fichiers et collaboration robustes • Discussion persistante et notes de réunion	• Peut être complexe pour les débutants • Des performances plus lentes avec de grandes équipes • Les notifications peuvent être accablantes

Outil	Avantages	Inconvénients
Slack 	• Communication organisée via des canaux • Intégration avec des applications tierces • Fonction de recherche et de messagerie rapide et en temps réel	• Le forfait gratuit limite l'historique des messages • Peut devenir gênant (trop de notifications) • Moins structuré pour la documentation formelle
Notion 	• Flexible pour la prise de notes et la gestion de projet • Hautement personnalisable • Fonctionnalité de base de données pour les utilisateurs avancés	• Peut être décourageant pour les nouveaux utilisateurs • Pas de communication vidéo/audio intégrée • La fonctionnalité hors ligne est limitée



Médias sociaux professionnels (LinkedIn)

Outil	Avantages	Inconvénients
LinkedIn 	• Idéal pour le réseautage et la recherche d'emploi • Image de marque professionnelle et partage de contenu • Ressources d'apprentissage (LinkedIn Learning)	• Le forfait gratuit limite l'historique des messages • Peut devenir gênant (trop de notifications) • Moins structuré pour la documentation formelle



Meilleures pratiques en matière de rédaction et de messagerie

Outil	Avantages	Inconvénients
ChatGPT 	• Aide à la rédaction et à l'édition du contenu • Peut résumer ou clarifier un texte complexe • Permet de gagner du temps pour la messagerie de routine	• Il se peut que le contexte ne soit pas toujours interprété avec précision. • Nécessite une révision manuelle pour les communications critiques • Peut manquer de ton et de nuance humains
Grammarly 	• Améliore la grammaire, la clarté et le ton • Fonctionne sur plusieurs plateformes • Aide les locuteurs non natifs à améliorer leur écriture	• La version gratuite propose un nombre limité de suggestions • Corrige de manière excessive les styles d'écriture informels • Nécessite une connexion Internet

Outils de collaboration en ligne

Outil	Avantages	Inconvénients
Google Workspace 	• Collaboration en temps réel sur les documents • Basé sur le cloud, accessible partout • Intégration transparente avec Gmail et Calendrier	• Préoccupations en matière de confidentialité avec le stockage en nuage • Fonctionnalité hors ligne limitée • Peut être encombré par trop de fichiers partagés
Trello 	• Gestion de projet simple et visuelle • Flux de travail et automatisation personnalisables • Plan gratuit disponible avec fonctionnalités de base	• Peut devenir chaotique avec de grands projets • Outils de reporting/d'analyse limités • Pas idéal pour le suivi de projets complexes

Chaque outil a un objectif unique et son efficacité dépend des besoins spécifiques de l'équipe ou de l'individu.



Activité 1 : Cartographier nos compétences numériques – Évaluation des besoins individuels et collectifs



Objectif:

Aider les participants à identifier leurs propres forces et lacunes en matière de compétences numériques, à évaluer les compétences collectives du groupe et à reconnaître les domaines de développement aux niveaux individuel et d'équipe.

Instructions:

1. Auto-évaluation individuelle (10 à 15 minutes)

- Fournir à chaque participant un formulaire d'auto-évaluation des compétences numériques.
- Inclure des catégories telles que :
 1. *Utilisation de base de l'ordinateur*
 2. *Navigation Internet*
 3. *Courriel et outils de communication (par exemple, Teams, Zoom)*
 4. *Stockage et collaboration dans le cloud (par exemple, Google Drive, SharePoint)*
 5. *Logiciels bureautiques (par exemple, Word, Excel, PowerPoint)*
 6. *Sécurité et confidentialité numériques*
 7. *Utilisation d'outils ou de plateformes spécifiques à l'industrie*
- Demander aux participants d'évaluer leur confiance pour chaque compétence sur une échelle (par exemple, 1 = Pas confiant, 5 = Très confiant).

2. Associez-vous et partagez (10 minutes)

- Par deux, les participants discutent brièvement d'un domaine dans lequel ils se sentent forts et d'un autre dans lequel ils aimeraient s'améliorer.
- Cela crée une prise de conscience entre pairs et déstigmatise les besoins d'apprentissage.



3. Cartographie de groupe (15 minutes)

- Créer une grande « carte des compétences » visuelle (par exemple, sur un tableau blanc, une affiche ou un tableau virtuel comme Miro).
- Demander aux participants volontaires de marquer les points forts et les domaines nécessitant un développement pour le groupe dans son ensemble sur la base de discussions en binôme.
- Discuter:
 1. *Où avons-nous des forces collectives ?*
 2. *Où sont les lacunes ?*
 3. *Existe-t-il des experts internes qui peuvent aider les autres ?*



4. Réflexion et prochaines étapes (10 minutes)

- Animer une brève discussion :
 1. *Quelles compétences individuelles aimeriez-vous développer en premier ?*
 2. *Que doit améliorer le groupe pour travailler plus efficacement ensemble ?*
 3. *Quel soutien ou quelles ressources pourraient aider ?*
- En option, collecter les auto-évaluations pour analyser de manière anonyme les besoins globaux de formation.

Matériel nécessaire :

- | | |
|--|--|
| ☒ Formulaires d'auto-évaluation imprimés ou numériques | ☒ Grande affiche, tableau blanc ou tableau collaboratif en ligne |
| ☒ Stylos ou appareils numériques | ☒ Autocollants ou marqueurs pour la cartographie de groupe |
| ☒ Minuteur | |



Activité 2 : Simulation efficace de réunion virtuelle

Objectif:

Aider les participants à pratiquer et à améliorer leurs compétences en communication virtuelle à l'aide de Zoom ou de Microsoft Teams.

Instructions:

- Diviser les participants en petits groupes et attribuer à chaque groupe une plateforme de réunion virtuelle (Zoom, Microsoft Teams ou Slack Huddles).
- Chaque groupe prépare et dirige une réunion virtuelle de 10 minutes, en veillant à :
 1. Établir un ordre du jour clair.
 2. Utiliser les fonctionnalités de partage d'écran ou de collaboration.
 3. Attribuer des rôles (modérateur, preneur de notes, présentateur).
- Après les réunions, les participants fournissent des commentaires sur la clarté de la communication, l'engagement et l'efficacité technique.
- Discuter des meilleures pratiques pour les réunions virtuelles professionnelles.

Matériel nécessaire :

- ☒ Ordinateurs avec accès Internet.
- ☒ Accès à Zoom, Microsoft Teams ou Slack.
- ☒ Exemples de modèles d'ordre du jour de réunion.





Activité 3 : Optimisation du profil LinkedIn



Objectif:

Enseigner aux participants comment créer et optimiser un profil LinkedIn professionnel pour le réseautage et les opportunités d'emploi.

Instructions:

- Les participants consultent leur profil LinkedIn actuel (ou en créent un s'ils n'en ont pas).
- Ils suivent une liste de contrôle pour améliorer leur profil, notamment :
 - Mise à jour de leur titre et de leur résumé.
 - Ajout de compétences et d'expériences pertinentes.
 - Personnalisation de leur URL LinkedIn.
 - Engagement dans un contenu lié à l'industrie.
- Par deux, les participants examinent les profils des autres et fournissent des commentaires constructifs.
- S'ensuit une discussion de groupe sur la manière de tirer parti de LinkedIn pour le réseautage et la croissance professionnelle.

Matériel nécessaire :

- ✓ Accès Internet et comptes LinkedIn.
- ✓ Liste de contrôle d'optimisation LinkedIn.



Activité 4 : **Création et optimisation rapides pour les outils d'IA**

Objectif:

Aider les participants à comprendre comment rédiger des demandes efficaces pour les outils d'IA (comme ChatGPT), évaluer leurs résultats et améliorer la communication grâce à des tests de demandes itératives.

Instructions:

- Les participants reçoivent une brève introduction sur la manière dont l'IA répond à différents types de demandes (par exemple, vague ou spécifique, structurée ou ouverte).
- Chaque participant choisit une tâche concrète (par exemple, rédiger un e-mail, résumer un texte, générer des idées ou reformuler une biographie LinkedIn).
- **Étape 1 – Invite initiale** : les participants écrivent une première demande pour accomplir la tâche choisie à l'aide de ChatGPT (ou d'un autre outil d'IA).
- **Étape 2 – Examen des résultats** : Ils examinent la réponse de l'IA en fonction de :
 1. *Clarté et pertinence*
 2. *Ton et pertinence*
 3. *Exhaustivité et créativité*
- **Étape 3 – Cycle d'optimisation 1** : Les participants réécrivent la demande pour qu'elle soit plus précise ou structurée, en fonction de ce qui manquait ou de ce qui n'était pas ciblé dans le premier résultat.
- **(facultatif) Étape 4 – Cycle d'optimisation 2** : Ils testent une troisième version, en essayant d'affiner encore plus le ton, le contexte ou la clarté.
- Évaluation par les pairs : en binômes ou en petits groupes, les participants comparent les résultats avant/après et donnent leur avis sur les tâches qui ont le mieux fonctionné et pourquoi.
- Discussion de groupe : Réfléchissons ensemble sur :
 - Quand les résultats de l'IA sont utiles
 - Lorsque la prudence est de mise (par exemple, communication sensible ou critique, fiabilité...)

Matériel nécessaire :

- ☒ Accès Internet et ChatGPT (ou outil d'IA similaire)
- ☒ Fiche de conseils sur les « demandes intelligentes » (avec des exemples de tâches faibles et fortes)
- ☒ Fiche de réflexion : Demande – Réponse – Rétroaction – Demande optimisée



PARTIE B : Compétences en TIC

À l'ère du numérique, maîtriser les technologies va bien au-delà des compétences informatiques de base. Cette section explore les domaines essentiels de la compétence numérique, notamment la maîtrise de l'information et des données, la création de contenu numérique, les bonnes pratiques de communication en ligne, la cybersécurité et l'utilisation responsable des outils d'IA. Développer ces compétences permet à chacun de naviguer dans les environnements numériques avec confiance et éthique, de communiquer efficacement, de protéger son identité en ligne et de prendre des décisions éclairées. La maîtrise de ces domaines améliore non seulement la performance professionnelle, mais contribue également au bien-être numérique dans un monde de plus en plus connecté.

1. Littératie informationnelle et des données

La maîtrise de l'information et des données désigne la capacité à localiser, évaluer et utiliser l'information numérique de manière efficace et responsable. Cela comprend :

- Comprendre comment rechercher des informations fiables en ligne.
- Évaluer la crédibilité et l'exactitude des sources.
- Gérer et organiser les données numériques en toute sécurité.
- Éviter la désinformation en recoupant plusieurs sources.

Développer de solides compétences en littératie informationnelle aide les individus à prendre des décisions éclairées et à éviter les risques associés à la désinformation numérique.

2. Création de contenu numérique

La création de contenu numérique implique la production et le partage de divers types de médias numériques, notamment du texte, des images, du son et de la vidéo. Les principaux aspects incluent :

- Utilisation de logiciels pour le traitement de texte, la conception graphique, le montage vidéo et le développement de sites Web.
- Comprendre les lois sur le droit d'auteur, les licences Creative Commons et le partage de contenu éthique.
- Adaptation du contenu aux différentes plateformes en ligne tout en maintenant l'accessibilité et l'inclusivité.



Un contenu numérique bien conçu améliore la communication, l'image de marque et le partage des connaissances dans les contextes personnels et professionnels.

3. Netiquette & Effective Online Communication Etiquette

La n tiquette ( tiquette Internet) désigne un comportement respectueux et approprié dans les communications numériques. Les principes d'une communication en ligne efficace incluent :

- Utilisation d'un langage clair et professionnel dans les e-mails, les chats et les réseaux sociaux.
- Respect de la vie privée des autres et éviter la cyberintimidation ou le harcèlement.
- Suivi des directives pour les réunions virtuelles, comme couper les microphones lorsque vous ne parlez pas et être ponctuel.

Une bonne étiquette en ligne favorise les interactions productives et évite les malentendus dans les espaces numériques.

4. Sécurité en ligne : menaces et mesures de protection

La sécurité en ligne englobe les pratiques visant à protéger les données personnelles et les identités numériques. Parmi les menaces courantes, on peut citer :



- **Attaques de phishing** : le phishing est une cyberattaque dans laquelle les attaquants se font passer pour des sources légitimes (telles que des banques, des plateformes de médias sociaux ou des collègues) pour inciter les individus à fournir des informations sensibles telles que des mots de passe, des informations de carte de crédit ou des données personnelles.



- **Malware** : Un logiciel malveillant (abréviation de « malicious software ») est un logiciel conçu pour endommager, exploiter ou désactiver des ordinateurs, des réseaux ou des appareils. Types courants de logiciels malveillants :
 - **Virus**: s'attache à des fichiers légitimes et se propage lorsqu'il est utilisé.
 - **Cheval de Troie**: déguisé en logiciel légitime mais contenant des fonctions nuisibles.
 - **Ransomware**: crypte les fichiers et exige un paiement pour le décryptage.
 - **Logiciel Espion** : collecte secrètement des données personnelles à l'insu de l'utilisateur.





- **Vol d'identité** : Le vol d'identité se produit lorsqu'une personne vole les informations personnelles d'une autre personne pour commettre une fraude ou d'autres crimes.

Les mesures de protection comprennent :

- Utilisation des mots de passe forts et activation de l'authentification à deux facteurs.
- Mise à jour régulière des logiciels et éviter les liens ou téléchargements suspects.
- Être prudent lorsque vous partagez des informations personnelles en ligne.

En adoptant des mesures de cybersécurité, les individus peuvent protéger leur présence numérique.

5. Outils d'IA : Avantages et Inconvénients

Les outils d'intelligence artificielle (IA) améliorent l'efficacité de diverses tâches numériques, mais ils comportent également des défis.

Les principaux avantages comprennent :

- Automatiser les tâches répétitives, augmenter la productivité.
- Améliorer l'analyse des données et la prise de décision.
- Personnaliser les expériences utilisateur en marketing et service client.

Cependant, les défis incluent :

- Biais dans les algorithmes d'IA conduisant à des résultats injustes.
- Préoccupations en matière de confidentialité dues à la collecte et à la surveillance des données.
- Déplacement potentiel d'emplois dans certains secteurs.

Comprendre les avantages et les inconvénients de l'IA permet une utilisation responsable et éclairée.



Activité 1 : **Identifier les informations fiables en ligne**

Objectif:

Aider les participants à évaluer les sources en ligne et à identifier des informations fiables.

Instructions:

- Les participants reçoivent un mélange d'articles ou de sites Web crédibles et non crédibles.
- Ils les analysent à l'aide d'une liste de facteurs de crédibilité (par exemple, l'expertise de l'auteur, la date de publication, l'autorité du domaine).
- Discussion de groupe sur l'identification de la désinformation et les meilleures pratiques pour vérifier le contenu en ligne.

Matériel nécessaire :

- ✓ Exemples d'articles/sites Web.
- ✓ Documents à distribuer sur la liste de contrôle de la crédibilité.





Activité 2 : Créer un contenu numérique



Objectif:

Pratiquer la création de contenu numérique à l'aide de divers outils.

Instructions:

- Les participants sélectionnent un sujet et choisissent un format numérique (par exemple, un article de blog, une infographie, une courte vidéo).
- Ils utilisent des outils numériques pour concevoir et créer leur contenu.
- Les participants présentent leur travail et reçoivent des commentaires sur la clarté, la créativité et les considérations éthiques.

Matériel nécessaire :

- ✓ Ordinateurs portables avec logiciel de création de contenu.
- ✓ Accès Internet pour la recherche.



Activité 3 : **Défi de sensibilisation à la cybersécurité**

Objectif:

Améliorer la sensibilisation aux menaces en ligne et aux mesures de protection.

Instructions:

- Les participants se voient présenter des scénarios de cybersécurité réels (par exemple, des courriels d'hameçonnage, des mots de passe faibles).
- Ils discutent des risques potentiels et suggèrent des mesures préventives.
- L'animateur fournit des points clés sur le maintien de la sécurité en ligne.

Matériel nécessaire :

- ☒ Liste de contrôle des meilleures pratiques de sécurité en ligne. Internet.
- ☒ Exemples d'e-mails d'hameçonnage et de scénarios de cybersécurité.





Liste des scénarios de travail

Scénarios d'e-mails d'hameçonnage (personnels et professionnels)



1. Fausse alerte bancaire (personnelle)

- **Objet** : « Urgent : transaction suspecte détecté – Vérifier votre compte ! »
- **Message** : Prétend une activité non autorisée sur votre compte bancaire et vous demande de cliquer sur un lien pour vérifier les détails.
- **Drapeaux rouges** : Message d'accueil générique (« Cher client »), ton urgent, lien suspect, fautes d'orthographe.
- **Mesure préventive** : Ne cliquez jamais sur les liens dans les e-mails, rendez-vous directement sur le site officiel de la banque.



2. Fraude au PDG / Compromission d'e-mails professionnels (professionnel)

- **Objet** : « Action immédiate requise : demande de transfert de fonds »
- **Message** : semble provenir du PDG ou du service financier, demandant un virement bancaire urgent.
- **Drapeaux rouges** : adresse e-mail de l'expéditeur légèrement modifiée, urgence, demande une action confidentielle.
- **Mesure préventive** : Vérifiez toute demande financière inhabituelle en appelant directement la personne.



3. Problème de paiement de faux service de streaming (personnel)

- **Objet** : « Échec du paiement Netflix – Mettez à jour vos informations de facturation maintenant ! »
- **Message** : Réclamation : votre abonnement sera annulé à moins que vous ne mettiez à jour vos informations de paiement.
- **Drapeaux rouges** : Domaine de messagerie non officiel, message d'accueil générique, urgence, faux lien de paiement.
- **Mesure préventive** : Connectez-vous à votre compte via le site officiel, et non via des liens de courrier électronique.



4. E-mail professionnel compromis (professionnel)

- **Objet** : « Mot de passe bientôt expiré – Réinitialisez-le maintenant pour éviter le blocage »
- **Message** : Semble provenir du support informatique, demandant une réinitialisation urgente du mot de passe via un lien fourni.
- **Drapeaux rouges** : Le lien dirige vers une fausse page de connexion, sentiment d'urgence.
- **Mesure préventive** : Vérifiez toujours directement auprès du support informatique avant de réinitialiser les mots de passe.



5. Piratage de compte de réseaux sociaux (personnel)

- **Objet** : « Vous avez été identifié dans une publication – Cliquez pour afficher »
- **Message** : Contient un lien vers une fausse page de connexion pour Facebook, Instagram ou Twitter.
- **Drapeaux rouges** : Expéditeur inconnu, alerte d'activité inhabituelle, URL trompeuse.
- **Mesure préventive** : Vérifiez l'identité de l'expéditeur, connectez-vous uniquement via le site officiel.



6. Utilisation de mots de passe faibles (personnels et professionnels)

- **Scénario** : Un employé utilise « Password123 » pour ses comptes de messagerie professionnels et personnels. Son adresse est piratée, exposant ainsi ses informations professionnelles et personnelles.
- **Drapeaux rouges** : Mots de passe simples, même mot de passe utilisé sur toutes les plateformes.
- **Mesure préventive** : Utilisez des mots de passe uniques et forts pour chaque compte. Activez l'authentification multifacteur (AMF).



7. Attaque Wi-Fi publique (personnelle)

- **Scénario** : Une personne se connecte au Wi-Fi gratuit d'un aéroport et accède à son compte bancaire en ligne. Un pirate informatique du même réseau vole ses identifiants de connexion.
- **Drapeaux rouges** : Réseau non sécurisé, connexion à des comptes sensibles sur un réseau Wi-Fi public.
- **Mesure préventive** : Évitez les réseaux Wi-Fi publics pour les transactions sensibles ou utilisez un VPN.



8. Attaque par rançongiciel sur un ordinateur portable d'entreprise (professionnel)

- **Scénario** : Un travailleur à distance télécharge une pièce jointe à un e-mail intitulée « Project Proposal.docx », qui contient un ransomware qui verrouille tous les fichiers de l'entreprise.
- **Drapeaux rouges** : Pièce jointe inattendue, expéditeur inconnu, urgence dans le message électronique.
- **Mesure préventive** : N'ouvrez jamais de pièces jointes provenant de sources inconnues ; assurez-vous qu'un antivirus et des sauvegardes sont en place.



9. Appel frauduleux au support technique (personnel)

- **Scénario** : Une personne reçoit un appel du « support Microsoft » indiquant que son ordinateur est infecté et qu'elle doit installer un logiciel d'accès à distance.
- **Drapeaux rouges** : L'appelant insiste pour un accès à distance et exige un paiement pour « résoudre » le problème.
- **Mesure préventive** : Microsoft et Apple ne vous appellent jamais sans votre consentement. Raccrochez et vérifiez sur le site officiel.



10. Faux e-mail RH interne (professionnel)

- **Objet** : « Évaluation annuelle des performances – Mesures requises »
- **Message** : Il semble provenir des RH et demander aux employés de cliquer sur un lien pour consulter leur évaluation. Ce lien mène à une fausse page de connexion qui vole les identifiants.
- **Drapeaux rouges** : Urgence, adresse e-mail de l'expéditeur légèrement différente, message RH générique.
- **Mesure préventive** : Confirmez directement auprès des RH avant de cliquer sur un lien.



MODULE 6

Compétences liées à la
Recherche d'Emploi et
Techniques
d'Autopromotion



Le module « Compétences liées à la recherche d'emploi et techniques d'auto-branding » est conçu pour fournir aux femmes migrantes des outils et des stratégies essentiels pour s'orienter sur le marché du travail. Contrairement aux modules précédents axés sur des connaissances théoriques, cette section propose des recommandations pratiques et concrètes pour relever les défis spécifiques aux femmes migrantes, tels que la barrière de la langue, la méconnaissance des processus de recherche d'emploi et le manque de réseaux professionnels. L'objectif est de permettre aux participantes de mettre en valeur leurs compétences, de se préparer aux entretiens d'embauche et de développer leur image de marque. Grâce à des conseils clairs et concrets, ce module guide les formateurs pour adultes dans l'adaptation du contenu aux besoins spécifiques de leur public cible, que ce soit lors de séances de coaching individuelles ou d'ateliers collectifs. En utilisant les stratégies présentées ici, les femmes migrantes peuvent intégrer le marché du travail en toute confiance et réaliser leurs aspirations professionnelles.

Contrairement aux modules précédents, qui proposaient des parties théoriques et pratiques, cette section propose des **recommandations pratiques spécifiquement conçues pour les femmes migrantes** entrant sur le marché du travail. Ces recommandations visent à relever les défis courants tels que la barrière de la langue, des processus de recherche d'emploi peu familiers et un réseau professionnel limité.

Chaque formateur d'adultes peut adapter et personnaliser cette section en fonction des besoins spécifiques de son groupe cible. Les stratégies présentées ici peuvent être ajustées en fonction du niveau de compétences, des origines culturelles et des aspirations professionnelles des participantes. Que ce soit dans le cadre d'une séance de coaching individuelle ou d'un atelier de groupe, ces lignes directrices constituent une base flexible pour aider les femmes migrantes à construire leur carrière avec confiance.



PARTIE A : Création de CV et de Portfolios

Recommandations pratiques :

1

Utiliser un langage simple et clair : Les femmes migrantes peuvent avoir des niveaux de maîtrise variables de la langue locale. Encouragez-les à utiliser des phrases concises et pragmatiques dans leur CV.

2

Mettre en valeur les compétences transférables : De nombreux participants peuvent avoir une expérience informelle ou bénévole qui met en valeur des compétences précieuses (par exemple, le travail d'équipe, l'organisation, l'adaptabilité).

3

Proposer des exemples de CV visuels : Des outils comme Canva proposent des modèles simples et faciles à utiliser pour ceux qui ne sont pas familiers avec le formatage de CV traditionnel.

4

Encourager l'utilisation de portfolios numériques : Même pour les domaines non techniques, des plateformes comme LinkedIn ou des blogs personnels peuvent aider à présenter les réalisations et les projets personnels.

5

Offrir une assistance à la traduction : Si nécessaire, fournir une assistance pour la traduction des titres de poste et des qualifications précédents afin de les aligner sur les normes du marché du travail local.

CONSEIL AUX FORMATEURS :

Organiser un atelier de création de CV où les participants travaillent ensemble pour créer et affiner leur CV avec le soutien de leurs pairs et de leurs mentors.





Liste de contrôle des commentaires d'évaluation par les pairs :



Informations de base

- Les coordonnées sont-elles claires et complètes (nom, email, téléphone, localisation) ?
- Existe-t-il des détails personnels inutiles (par exemple, l'état matrimonial, l'âge) qui pourraient être supprimés ?



Résumé professionnel

- Y a-t-il un bref résumé ou un objectif en haut ?
- Exprime-t-il clairement les compétences, les objectifs ou les valeurs pertinents pour l'emploi souhaité ?



Expérience et compétences

- Les expériences de travail (formelles ou informelles) sont-elles décrites à l'aide de verbes d'action (par exemple, organisées, soutenues, gérées) ?
- Les compétences transférables sont-elles mises en évidence (par exemple, la communication, la résolution de problèmes, le travail d'équipe) ?
- Les dates et les intitulés de poste sont-ils clairs et cohérents ?
- Les lacunes dans l'expérience sont-elles expliquées de manière positive ?



Éducation et certifications

- Les diplômes ou programmes de formation sont-ils clairement répertoriés et traduits (si nécessaire) ?
- Les équivalents ou reconnaissances locaux sont-ils mentionnés (le cas échéant) ?



Portfolio numérique / Liens (si inclus)

- Les liens vers LinkedIn, les sites Web personnels ou les portefeuilles fonctionnent-ils ?
- Reflètent-ils l'identité professionnelle du participant (ton, visuels, langage) ?



Langue et formatage

- Le langage est-il simple, clair et exempt d'erreurs de grammaire ou d'orthographe ?
- La mise en page est-elle facile à suivre (titres, puces, police cohérente) ?
- Le CV tient-il sur 1 à 2 pages ?



Impression générale

- Le CV est-il adapté à un emploi ou à un domaine spécifique ?
- Le CV semble-t-il authentique et confiant ?
- Quel est l'un des points forts de ce CV/portfolio ?
- Quelle est une suggestion d'amélioration ?

PARTIE B : Préparation à l'entretien d'embauche

Recommandations pratiques :

1

Enseigner les attentes culturelles lors des entretiens : Certaines femmes migrantes peuvent être issues de milieux où l'autopromotion est peu courante. Des jeux de rôle peuvent les aider à s'exprimer avec assurance sur leurs compétences.

2

Encourager la narration en utilisant la méthode STAR : Décomposez les réponses pour les rendre structurées et plus faciles à suivre.

- **S – Situation :** Décrivez le contexte ou l'historique d'un exemple précis (par exemple, où vous travailliez, quel était le défi).
- **T – Tâche :** Expliquez votre responsabilité ou l'objectif vers lequel vous travailliez.
- **A – Action :** Décrivez les mesures que vous avez prises pour relever la tâche ou le défi. Concentrez-vous sur vos contributions.
- **R – Résultat :** Partagez le résultat de vos actions, idéalement avec un résultat positif ou ce que vous avez appris

Exemple : Parlez-moi d'une fois où vous avez travaillé en équipe.

- **Situation :** « Dans une ONG locale, nous avons organisé une collecte de nourriture pour la communauté. »
- **Tâche :** « J'étais responsable de la coordination des bénévoles. »
- **Action :** « J'ai créé un planning, attribué des rôles et tenu tout le monde informé via WhatsApp. »
- **Résultat :** « Nous avons collecté de la nourriture pour plus de 150 familles, et plusieurs bénévoles ont déclaré que c'était l'une des collectes les plus organisées auxquelles ils avaient participé. »

3

Fournir des phrases et du vocabulaire d'entretien courants : Proposez une liste de questions d'entretien fréquemment utilisées et aidez les participants à élaborer des réponses en utilisant un langage simple et professionnel.

4

Pratiquer la communication non verbale :

- Maintenez le contact visuel (si cela est culturellement approprié).
- Utilisez une poignée de main ferme mais polie.
- Travaillez le ton et la clarté des réponses verbales.

5

Abordez les biais potentiels ou les lacunes dans l'expérience professionnelle :

Aidez les participants à définir les lacunes de carrière de manière positive en mettant l'accent sur les compétences acquises grâce aux soins, au bénévolat ou au travail informel.

6

Simulez des entretiens réels : Organisez des simulations d'entretiens à partir de descriptions de poste réelles afin de les aider à se sentir prêts pour les situations d'embauche réelles.

CONSEIL POUR LE FORMATEUR :

Enregistrez les entretiens d'entraînement afin que les participants puissent revoir leur langage corporel, ton et clarté pour l'auto-amélioration.



PARTIE C : Outils et stratégies de réseautage

Recommandations pratiques :

1

Expliquer l'importance du réseautage : De nombreuses femmes migrantes ne connaissent pas forcément la culture du réseautage. Soulignez que de nombreux emplois se trouvent grâce à des relations personnelles plutôt qu'à des candidatures directes.

2

Guider dans la création d'un profil LinkedIn :

- Utilisez une photo claire et professionnelle (les formateurs peuvent organiser une séance photo si possible).
- Rédigez un résumé simple mais percutant mettant en valeur les points forts.
- Montrez-leur quelques exemples de comptes LinkedIn et comment se connecter avec des recruteurs et des professionnels dans leur domaine.

3

Encourager la participation aux groupes communautaires et professionnels : suggérez des groupes de réseautage pour femmes, des rencontres sectorielles et des salons de l'emploi locaux où elles peuvent rencontrer des employeurs potentiels.

4

Enseigner un réseautage sûr et stratégique : Certains participants peuvent hésiter à contacter des inconnus. Proposez-leur des exemples de messages de réseautage qu'ils pourront utiliser pour communiquer en ligne.

5

Favoriser la confiance en soi lorsqu'on parle de soi-même : Beaucoup peuvent minimiser leur expérience ; encourager l'autodéfense et l'autoreprésentation positive.

CONSEIL AUX FORMATEURS :

Organisez des séances de réseautage entre pairs où les participants s'exercent à se présenter et à échanger des expériences professionnelles.





Visitez le site web



Financé par
l'Union européenne

Financé par l'Union européenne. Les opinions exprimées n'engagent que leur auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne peuvent en être tenues responsables.

