



COMBLER LES ECARTS DE COMPETENCES ET PROMOUVOIR LA MOBILITE DES METIERS DU SECTEUR  
TOURISTIQUE GRACE A LA RECONNAISSANCE, LA VALIDATION ET L'AMELIORATION DES COMPETENCES  
INTERCULTURELLES :

2015-1-FR01\_KA202-015290

PRODUCTION INTELLECTUELLE N:3

# MANUEL



Erasmus+

[WWW.CULTOURPROJECT.EU](http://WWW.CULTOURPROJECT.EU)

Cette publication (communication) n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

## TABLE DES MATIERES

1. Introduction .....	3
2. Que comprenons-nous lorsque l'on parle de compétences interculturelles? .....	5
2.1 Communication Interculturelle .....	5
2.1.1 Conscience Interculturelle .....	6
2.1.2 Travail d'équipe interculturelle .....	6
2.1.3 L'Orientation des clients .....	7
2.1.4 Résolution de problèmes .....	7
2.1.5 Culture organisationnelle.....	8
3. Approches pédagogiques innovantes en EFP pour l'enseignement de l'apprentissage des compétences interculturelles dans le secteur du tourisme.....	10
3.1. Voyages et mobilité .....	10
3.2. Formation pratique et apprentissage « sur le tas » / en cours d'emploi .....	12
3.3. Apprentissage formel et auto-dirigé .....	12
3.4. Bonne pratique et méthodes .....	14
3.5. Plateformes nationales existantes, ressources de formation et opportunités .....	14
4. Les Bonnes pratiques utiles pour enseigner l'apprentissage des compétences interculturelles dans le secteur du tourisme .....	18
4.1. L'implication de toutes les parties prenantes concernées dans la zone touristique .....	19
4.2. La manière holistique de fournir une formation .....	20
4.3. Méthodes et outils pour le développement des compétences interculturelles .....	21
5. Evaluation, reconnaissance et validation des compétences interculturelles dans le secteur touristique .....	29
5.1. Evaluation .....	29
5.2. Reconnaissance.....	30
5.3. Validation .....	31
5.4. Europass .....	32
5.5. Les compétences interculturelles dans le secteur touristique .....	32
6. Opportunités de mobilité dans le secteur touristique afin d'améliorer les compétences interculturelles .....	35
6.1. Initiatives de financement et programmes pour la mobilité dans l'UE .....	37
7. Recommandations aux enseignants et formateurs .....	39
8. Bibliographie, webographie et liens.....	41



## 1. Introduction

Les partenaires du projet CULTOUR ont identifié qu'un des domaines principaux de l'écart des compétences dans le secteur du tourisme est lié à l'exigence croissante de compétences interculturelles nécessaires pour traiter avec les clients, les collègues et les employés.

Ce déficit de compétences est transversal au secteur du tourisme et affecte un large éventail de professionnels, y compris les employés, les instructeurs et les employeurs.

Le projet CULTOUR vise à combler ces lacunes en matière de compétences et à favoriser la mobilité dans le secteur du tourisme par la reconnaissance, la validation et l'amélioration des compétences interculturelles pour les emplois touristiques.

Le projet CULTOUR intègre la dimension des compétences interculturelles dans les nouveaux produits de formation EFP, spécifiquement destinés aux métiers du secteur touristique, en développant des outils innovants pour la reconnaissance et la validation de ces compétences.

Six organisations partenaires (fournisseurs d'EFP, entreprises et partenaires sociaux) de six pays (France, Espagne, Italie, Portugal, Turquie et Bulgarie) ont travaillé ensemble pour développer le projet CULTOUR afin de définir des stratégies et des produits communs innovants des compétences interculturelles dans le secteur du tourisme.

La troisième production intellectuelle de ce projet est le Manuel CULTOUR, qui vise à fournir des informations approfondies sur les nouvelles approches et les méthodologies innovantes sur la formation des compétences interculturelles pour les emplois du secteur du tourisme. Le manuel est basé sur les résultats de la première production intellectuelle - état de l'art - et se veut un outil utile, complémentaire aux autres résultats du projet: CULTOUR Curriculum and Boîtes à outils.

**Le manuel CULTOUR** fournit un aperçu approfondi de la reconnaissance, de la validation et de l'amélioration des compétences interculturelles dans le secteur du tourisme, incluant:

- Des approches théoriques et notions générales sur la formation des compétences interculturelles pour les emplois du secteur touristique
- Des connaissances conceptuelles et un soutien méthodologique liés à la formation des compétences interculturelles pour les enseignants de l'EFP et les formateurs en entreprise travaillant dans le secteur du tourisme
- Les conclusions de la phase de recherche développée par L'Etat de l'art CULTOUR (première production intellectuelle)
- Les bonnes pratiques, expériences réussies et inspirantes, utiles pour enseigner l'apprentissage des compétences interculturelles dans le secteur du tourisme.
- Des informations utiles, des lectures supplémentaires et des recommandations.

Ce manuel est une REL disponible en anglais et dans toutes les langues du partenariat du et est également accessible sur le Centre de Ressources en Ligne du projet.



## 2. Que comprenons-nous lorsque l'on parle de compétences interculturelles?

Dans un environnement de plus en plus globalisé, non seulement les clients des entreprises touristiques viennent de pays différents, mais le personnel de ces entreprises provient également de cultures différentes. Par conséquent, plusieurs agences internationales (CEDEFOP, 2005, OCDE, 2014) ont identifié qu'un domaine principal de l'écart de compétences dans l'industrie du tourisme est lié à l'exigence croissante de compétences interculturelles pour traiter avec les clients, les collègues et les employés.

Les partenaires du projet CULTOUR ont réalisé une recherche nationale et européenne sur l'état de l'art pour mieux adapter les produits du projet à la réalité et aux besoins spécifiques des enseignants et des formateurs en entreprise du secteur du tourisme.

Et les principales conclusions ont été mises en évidence dans le rapport sur l'état de l'Art sur les écarts de compétences dans le secteur du tourisme (première production intellectuelle). Ce que nous avons conclu de la phase de recherche développée par l'Etat de l'Art Cultour élaborée dans le but d'identifier les savoirs interculturels spécifiques, les aptitudes et les compétences requises pour les emplois du secteur touristique au niveau européen ainsi que les particularités géographiques en termes de compétences interculturelles les plus importantes sont:

- 1) Communication interculturelle
- 2) Sensibilisation interculturelle
- 3) Travail d'équipe interculturel
- 4) Orientation client
- 5) Résolution de problèmes
- 6) Culture organisationnelle

### 2.1 Communication Interculturelle

La compétence interculturelle la plus importante, soulignée par tous les répondants des pays partenaires, est la communication interculturelle. Cette compétence implique la capacité d'être conscient de la façon dont les différences culturelles influencent le processus de communication et ses résultats. Grâce à la compétence de communication interculturelle, nous réalisons les distinctions entre les personnes venant de cultures différentes.

Cela nous aide aussi à:

- Comprendre comment les personnes d'origines culturelles différentes se comportent, communiquent, expriment des sentiments et perçoivent le monde qui les entoure
- Identifier différentes formes et moyens de communication interculturelle
- Comprendre les différences culturelles fondamentales influençant la communication interculturelle

- Comprendre les principes et les conditions d'une communication interculturelle efficace

### **2.1. Conscience Interculturelle**

La communication interculturelle est suivie de près par la conscience interculturelle en termes de compétences interculturelles les plus importantes dans le secteur du tourisme selon les répondants à l'enquête. La conscience interculturelle est définie comme étant la capacité d'examiner sa propre culture et d'autres cultures, ce qui nous aide à une meilleure compréhension et à un échange culturel. Cette compétence est jugée très importante par les répondants à l'enquête. Développer la conscience interculturelle, c'est apprendre à reconnaître et à faire face aux différences entre les cultures dans la perception du monde.

Devenir conscient de l'interculturalité de l'autre nous aide à :

- Développer et comprendre nous-mêmes et nos propres origines interculturelles culturelles
- Comprendre que les autres ont des points de vue différents
- Respecter les croyances, les valeurs et l'expression de leur culture
- Comprendre la signification et l'influence de la culture et de l'identité culturelle
- Comprendre la signification et la différence des stéréotypes, des préjugés et des concepts discriminants et identifier des stratégies pour leur gestion

### **2.2. Travail d'équipe interculturelle**

Selon Robbins (1994), le «travail d'équipe» est le processus de travail avec un groupe de personnes afin d'atteindre un objectif commun. La recherche nous apprend que les équipes interculturelles ont des idées diverses, de meilleurs résultats, plus de choix et, en général, de meilleures expériences.

Les équipes interculturelles font désormais partie des organisations en tant qu'élément stratégique et structurel des entreprises mondiales. Il y a une tendance dans de nombreuses organisations: plus les choses changent autour de nous, plus nous avons tendance à nous en tenir à ce qui nous est familier. Cela nous donne un sentiment de contrôle et de vue d'ensemble. La culture est plus souvent une source de conflit que de synergie. C'est pourquoi, il est important d'être conscient des différences culturelles en équipes afin de pouvoir entretenir des relations interculturelles respectueuses, en particulier dans le domaine des affaires.

Être compétent dans le travail d'équipe interculturel nous aide à :

- Identifier les valeurs et les habitudes des différentes cultures dans une équipe

- Définir les différents rôles dans une équipe
- Identifier diverses pratiques de leadership d'équipe dans différentes cultures
- Travailler dans une équipe interculturelle, connaître nos valeurs, nos habitudes, nos rôles et ceux des autres et réfléchir sur nous-mêmes en tant que membre d'une équipe interculturelle

### **2.3. L'Orientation des clients**

Une autre conclusion que nous avons tirée du rapport sur l'état de l'art CULTOUR est que l'orientation des clients est l'une des compétences les plus importantes compte tenu des structures culturelles très différentes que les clients apportent avec eux. Ce que nous entendons par compétence d'orientation des clients dans des contextes interculturels tels que le secteur du tourisme, c'est la capacité à développer et à maintenir des relations productives avec des clients issus de différents milieux culturels, faisant de la relation client et de leurs besoins et de leurs attentes le premier point d'attention au sein des entreprises touristiques.

Cette compétence nous aide à :

- Comprendre les circonstances, les problèmes, les attentes et les besoins des clients en tenant compte des différents contextes culturels
- En savoir plus sur les produits / services selon le point de vue d'un client
- développer des stratégies et des approches pour adapter le service aux besoins / attentes spécifiques de chaque client
- Mettre en œuvre et gérer des moyens efficaces afin de surveiller et évaluer les préoccupations, les problèmes et la satisfaction des clients et d'anticiper leurs besoins

### **2.4. Résolution de problèmes**

Définir un problème comme «l'écart entre ce que vous attendez et ce qui se produit réellement» clarifie l'effet des antécédents culturels dans les contextes interculturels, en termes de sources de problèmes.

Lorsque nous examinons les problèmes qui se posent dans les milieux interculturels, nous nous apercevons que la plupart de ces problèmes découlent de conflits culturels causés par «des différences de valeurs culturelles et de croyances qui mettent les gens en conflit les uns avec les autres» (Turner, 2005). Et dans l'enquête réalisée pour le rapport sur l'état de l'Art Cultour, la résolution des conflits interculturels est l'une des deux compétences évaluées comme étant les moins développées par les participants de tous les pays. En tant qu'êtres humains vivant dans un village planétaire, nous n'avons pas le choix de savoir si un conflit interculturel se produit dans nos vies, mais nous avons un choix quant à la façon de le gérer. Et tout cela nous fait considérer la compétence de résolution de problèmes comme l'une des compétences interculturelles les plus importantes pour le secteur du tourisme.

La compétence de résolution de problèmes nous aide à :

- Déterminer un problème en distinguant clairement les faits et les interférences mentales / émotionnelles
- Identifier les sources possibles d'un problème dans des contextes interculturels
- Ajuster le comportement aux situations de conflits interculturels spécifiques
- Prioriser les problèmes en fonction du degré de contrôle sur le problème
- Résoudre efficacement les problèmes liés aux dimensions / racines interculturelles

## **2.5. Culture organisationnelle**

Une autre compétence très importante pour tous les pays participant à l'enquête est la connaissance de la culture organisationnelle et de la culture des membres. La compétence de la culture organisationnelle signifie la capacité d'identifier, de comprendre, de valoriser, de respecter et d'utiliser positivement les facteurs culturels (valeurs, habitudes, normes, croyances, attitudes) et de comprendre comment ils influencent l'organisation, ses activités et ses membres. Cela nous permet de mieux comprendre l'essence de la culture organisationnelle et son influence sur la personnalité d'un individu, de connaître les spécificités des différents types de culture organisationnelle ainsi que les avantages et les inconvénients de la culture organisationnelle multiculturelle.

Apprendre à connaître l'essence de la culture organisationnelle nous fera prendre conscience du type de culture organisationnelle qui correspond le mieux à nos points de vue et à nos besoins; nous permettra de comprendre comment nous adapter efficacement à une organisation multiculturelle; nous sensibilisera à la mise en œuvre efficace des savoirs et des compétences acquis dans le cadre de notre développement de carrière sur notre lieu de travail actuel et futur. La compétence en culture organisationnelle nous aide à :

- Connaître les spécificités et les différents éléments de la culture organisationnelle dans un environnement multiculturel
- Être conscient des différences entre l'organisation multiculturelle et monoculturelle
- Connaître les caractéristiques des différentes cultures, comprendre et être conscient des avantages du multiculturalisme dans une organisation
- Connaître les fonctions de la culture organisationnelle à un niveau personnel

En conclusion, les partenaires du projet CULTOUR - Comblent le fossé des compétences et favorisent la mobilité dans le secteur du tourisme par la reconnaissance, la validation et l'amélioration des compétences interculturelles dans les métiers du tourisme - ont déterminé six lacunes de compétences considérées comme les plus importantes parmi toutes les compétences

interculturelles et comme étant les moins développées par les participants de la phase de recherche du rapport sur l'Etat de l'Art CULTOUR.

### 3. Approches pédagogiques innovantes en EFP pour l'enseignement de l'apprentissage des compétences interculturelles dans le secteur du tourisme

"Dis-moi et j'oublierai.  
Montre-moi et je me souviendrai.  
Implique-moi et je comprendrai."  
*Proverbe chinois*

Au début du projet CULTOUR, une recherche a été menée au sein de six pays européens dans lesquels le secteur du tourisme joue un rôle important dans l'économie. Les résultats montrent que les moyens les plus efficaces pour développer les compétences interculturelles des apprenants et des employés dans le tourisme sont ceux qui combinent une solide connaissance spécialisée avec une expérience pratique qui offre l'occasion d'un contact direct avec d'autres cultures.

#### 3.1. Voyages et mobilité

- Les déplacements et la mobilité sont considérés comme étant le meilleur moyen d'acquérir des compétences interculturelles dans le domaine du tourisme. Cette expérience varie d'un point de vue et d'une intensité à l'autre, mais permet dans tous les cas de se familiariser avec une autre culture et de développer un large éventail de compétences transversales. Il n'y a pas de meilleur moyen de vivre une autre culture que de vivre et de travailler dans un pays étranger. Les étudiants internationaux qui passent du temps dans un pays étranger dans un programme de travail et de voyage peuvent trouver beaucoup de choses à apprécier - de l'histoire à la nourriture en passant par les gens. Travailler aux côtés des peuples autochtones et interagir avec eux permet aux étudiants étrangers non seulement d'établir des contacts personnels, mais aussi de se familiariser avec la culture d'accueil, de se faire des amis et d'entrer en contact avec les employeurs.

L'échange culturel implique souvent l'adaptation et l'apprentissage d'un nouvel environnement, et cette flexibilité est une compétence utile pour nos participants avant, pendant et après le programme Work & Travel!

Les employeurs et les familles d'accueil agissent en tant qu'ambassadeurs culturels auprès des participants aux programmes de travail et de voyage, en les initiant à la culture locale. Après avoir connu la vie dans un pays étranger, les participants internationaux peuvent être davantage susceptibles de revenir pour une autre mobilité de travail. Ils ont également tendance à rester en contact avec leurs nouveaux amis et à utiliser de meilleures compétences en langues étrangères pour établir des liens avec des entreprises locales au cours de leurs futures carrières dans leur pays d'origine.

L'échange culturel apporte également des avantages après le retour dans leur pays d'origine. Les participants acquièrent une expérience de travail internationale et développent beaucoup d'expérience interculturelle et de compétences personnelles, qui sont fortement estimées par les employeurs dans le monde globalisé d'aujourd'hui. Les entreprises de tous types travaillent avec des partenaires et des clients internationaux. Nous voyons aussi des lieux de travail plus diversifiés où des gens de plusieurs types de cultures travaillent ensemble. Le programme Travail et voyages permet aux visiteurs de nouer de nouvelles amitiés et de nouvelles relations et d'apprendre à parler et à interagir avec des gens d'autres cultures.

Certaines des options de mobilité les plus populaires sont présentées ci-dessous:

- **Mobilité d'étude**

Erasmus + offre aux étudiants de l'enseignement supérieur la possibilité d'étudier à l'étranger pendant trois à douze mois (par cycle universitaire) dans le cadre de leur diplôme. Vous pouvez participer à la mobilité étudiante à tout moment de votre cursus (sauf en première année), mais cela dépendra de la structure de votre diplôme et des modalités d'accord de votre université avec ses partenaires. Parallèlement à la préparation linguistique intensive, la plupart des universités fournissent un soutien centralisé pour le développement de la sensibilisation culturelle et des compétences interculturelles au sein de leurs programmes. Les étudiants peuvent également travailler à l'étranger dans le cadre d'un stage Erasmus +.

- **Stage Erasmus+ (travailler à l'étranger)**

Les étudiants de l'enseignement supérieur et de la formation professionnelle peuvent bénéficier des opportunités offertes par Erasmus + pour acquérir une expérience de travail dans un autre pays. Le personnel de l'éducation, de la formation et des organisations de jeunesse peut également entreprendre des activités d'observation, d'enseignement ou de formation à l'étranger - lisez notre page d'enseignement ou de formation à l'étranger pour plus d'informations. Les applications, cependant, ne peuvent pas être faites par des individus. L'école, l'organisation ou l'institution des participants doit demander un financement. Erasmus + offre aux étudiants de premier et deuxième cycles de l'enseignement supérieur, la possibilité de travailler à l'étranger dans une entreprise européenne pour une période de 2 à 12 mois dans le cadre de leur diplôme. Il offre aux étudiants une occasion inégalée d'acquérir une expérience de travail internationale pour accroître leur sensibilisation culturelle et améliorer leur employabilité.

- **Voyages et travail**

Le travail et les voyages offrent de nombreux avantages aux étudiants internationaux: une opportunité de plonger pour une courte période dans un pays étranger, d'explorer son histoire, son environnement et ses traditions; pour interagir avec les populations locales, obtenir une impression sur leur culture et leur mode de vie. Le travail et les voyages offrent également un placement garanti avec des employeurs légitimes et de bonne réputation, ce qui profite particulièrement aux

étudiants en tourisme, car le secteur offre de nombreuses possibilités d'emploi. D'autres options pour améliorer les compétences linguistiques et fusionner dans une culture différente sont les cours d'été de langue à l'étranger, ciblant habituellement les élèves et les étudiants, mais également organisés pour des groupes d'adultes. Bien sûr, même une expérience de voyage de loisirs plus courte et non structurée peut donner une meilleure idée de la culture différente de tous les manuels et livres.

### 3.2. Formation pratique et apprentissage « sur le tas » / en cours d'emploi

Même au sein de leur propre pays, l'**apprentissage « sur le tas » / en cours d'emploi** permet de maîtriser les compétences en langues étrangères, les compétences interculturelles spécifiques et les compétences non techniques. Il est fortement recommandé à tous les étudiants en tourisme et en hôtellerie ou dans un domaine connexe d'effectuer un stage ou d'entreprendre une autre forme d'apprentissage par le travail pendant leurs études. Cela les aidera à comprendre l'importance de la sensibilisation interculturelle, à acquérir des compétences spécifiques et à lier les compétences acquises avec les connaissances théoriques. La pratique gagnée renforce la motivation des apprenants et augmente leur compétitivité.

De nombreuses écoles professionnelles et universités intègrent des stages ou d'autres formes d'apprentissage par le travail intégré dans leurs programmes. Dans certains pays, le système éducatif comprend la double formation (combinant et alternant des périodes d'études et une pratique rémunérée au travail sous la supervision d'un professionnel), ou offre aux étudiants un espace ou «sandwich» dans lequel ils ont chance d'explorer des possibilités de carrière potentielles à la maison ou à l'étranger (voir ci-dessous la bonne pratique du Royaume-Uni: Leeds City College Printworks Campus).

### 3.3. Apprentissage formel et auto-dirigé

La lecture de livres et de matériel en ligne, la lecture de vidéos, l'échange d'expériences, la visite de salons du tourisme, l'apprentissage familial, etc. sont les méthodes les plus courantes, accessibles et abordables utilisées par les employés pour développer leurs compétences interculturelles. Il faut toutefois souligner que le caractère non formel rend l'apprentissage aléatoire, fortement dépendant de la motivation personnelle de l'apprenant et peut conduire à réduire la qualité et l'efficacité globale du processus sans le soutien et le contrôle des enseignants. Il existe de nombreuses ressources en ligne qui peuvent être exploitées efficacement dans l'apprentissage autodirigé pour les stagiaires qui souhaitent développer et améliorer leurs compétences interculturelles. L'une des meilleures options sont les cours ouverts en ligne massifs (MOOCs Massive Open Online Course) qui sont offerts dans des plates-formes d'apprentissage en ligne telles que Coursera.org, edx.org, Academia.edu, OpenCulture.com, etc.

Voici quelques exemples de ces cours traitant de divers aspects de la **communication interculturelle**:

[Business English for Cross-cultural Communication, offered by the Hong Kong University of Science and Technology](#)

- [Establishing a Professional ‘Self’ through Effective Intercultural Communication, offered by the National University of Singapore](#)
- [Becoming Part of the Globalised Workplace offered by National University of Singapore](#)
- [International Leadership and Organizational Behavior, offered by the Università Bocconi](#)
- [Intercultural Communication and Conflict Resolution, offered by the University of California](#)
- [Intercultural Communication \(FutureLearn\), offered by Shanghai International Studies University \(SISU\)](#)
- [Managing a Multigenerational and Diverse Workforce, offered by IEEE](#)

D'autres sources permettent de trouver des MOOCS dans les domaines **de l'Hôtellerie, le voyage et le tourisme** :

1. Sur le site internet de la Fédération Internationale pour les Voyages et le Tourisme (IFITT)  
<http://www.ifitt.org/hospitality-and-tourismmoocs/>
2. Sur la page officielle de l'Association Internationale des Transports de l'Air (IATA)  
<http://www.iata.org/training/subject-areas/Pages/travel-tourism-courses.aspx>

D'autres outils et ressources en ligne, comme les applications mobiles, peuvent également être efficaces dans la formation des compétences en communication interculturelle, telles que:

- [Culture on Demand](#)
- [Culture Compass](#), basé sur le modèle Hofstede, permet la comparaison des cultures
- [Assessment Tools of Intercultural Communicative Competence](#) – une longue liste contenant beaucoup d'inventaires, de tests et d'instruments d'auto-évaluation
- **Le jeu de simulation en ligne InterCulture** est offert en session semestrielle: 4 équipes de différents pays se rencontrent une fois par semaine dans la classe virtuelle. Dans le jeu de simulation, ils opèrent et coopèrent en tant que société de biberon sur le marché mondial. Contrairement à un jeu de simulation d'entreprise, il s'agit ici d'apprendre et d'appliquer des stratégies pour un comportement interculturel dans les conditions d'un travail d'équipe virtuel et interculturel (différence de temps, multilinguisme, différences culturelles, etc.). Les interactions sont enregistrées, sauvegardées et analysées avec les formateurs locaux.
- **Ressources de formation** contenant des jeux, des techniques et des activités en ligne pour les formations en communication interculturelle:  
<http://wilderdom.com/games/MulticulturalExperientialActivities.html>  
<http://www.info4migrants.com>

### 3.4. Bonne pratique et méthodes

Une sélection de bonnes pratiques et méthodes liées au développement des compétences interculturelles du personnel dans le secteur du tourisme est fournie dans les pages suivantes.

#### **Bulgarie: Multi Kulti Kitchen**

Multi Kulti Kitchen (<http://multikulti.bg/project/kitchen>) est une plate-forme informelle offrant des possibilités pour la cuisine commune, la dégustation de cuisines étrangères et l'échange culturel pour les résidents et les étrangers en Bulgarie. Une fois par mois, Multi Kulti Kitchen met en place des événements organisés par des réfugiés et des migrants d'Asie, d'Europe, d'Amérique du Nord et du Sud et d'Afrique. Ils cuisinent des plats nationaux traditionnels, parlent de leur pays et de leur culture, exposent des vêtements traditionnels et des bijoux devant le public bulgare. L'initiative est présentée comme une «bonne pratique» par la Commission européenne.

#### **Italie: Activités de formation continue développées par les entreprises et pour les chômeurs.**

Deux exemples d'instruments de formation sont: i) le contrat de formation et de travail (Contratto di Formazione e Lavoro) pour faciliter la transition de l'école au travail; et ii) les programmes d'apprentissage (Apprendistato) qui combinent le travail et la formation sur plusieurs années pour qualifier les personnes à des professions basées sur l'apprentissage par la pratique (Formazioneturismo). Cependant, aucune information n'est disponible sur l'importance de ces instruments pour le secteur du tourisme.

#### **Espagne : un programme de recherche et un système de certification :**

**La Fondation CIDOB** (<http://www.cidob.org/en/>) le Centre de Barcelone pour les affaires internationales, a un programme de recherche axé sur l'interculturalité. Cette institution a émis plusieurs publications analysant la relation entre les compétences interculturelles et le tourisme. L'un de leurs principaux objectifs est de promouvoir le tourisme durable et le dialogue interculturel. Le CIDOB ne développe pas de modèles ou de méthodes à mettre en œuvre, mais leurs approches théoriques peuvent être très utiles pour aborder les compétences interculturelles dans le secteur du tourisme. Ils organisent également des événements et des conférences sur les questions interculturelles et organisent le Forum des jeunes chercheurs en dynamique interculturelle depuis 2003.

**Les Amis Internationaux des Chinois** (<http://chinesefriendly.com/nueva/>) est une entreprise privée (cabinet de conseil) offrant à ses clients un système de certification «Chinese Friendly», destiné à adapter les entreprises touristiques au marché touristique chinois émergent. Les services qu'ils proposent sont directement basés sur le développement des compétences interculturelles.

### 3.5. Plateformes nationales existantes, ressources de formation et opportunités

Les pages suivantes fournissent des informations détaillées sur les différentes plates-formes nationales, les ressources de formation et les opportunités de développement des compétences interculturelles.

#### ▪ **Bulgarie**

Il existe des ressources en ligne, des blogs ou des formations informelles disponibles, généralement développés dans le cadre de projets européens, qui sont liés au sujet ou abordent théoriquement le multiculturalisme et les compétences interculturelles dans leur ensemble. Cependant, rien n'indique que ces ressources portent spécifiquement sur les compétences interculturelles pratiques requises sur le marché du travail, ni exigées du personnel du tourisme.

- **Programme de formation “Guidance for mobility”** est une boîte à outils contenant des exercices pratiques, elle est développée par la Business Foundation for Education and the Human Resource development Center ([http://old.hrdc.bg/fce/001/html/001\\_0185\\_2\\_.html](http://old.hrdc.bg/fce/001/html/001_0185_2_.html))
- **Manuel de Formation Interculturelle** développé par le projet ILCC (<http://www.adam-europe.eu/prj/7387/prj/producto%206%20version%20b%C3%BAlgaro.pdf>)
- **L’interculturalité au travail à travers l’Europe**, une partie du projet EILEEN ([http://eileen-eu.org/wp-content/uploads/2014/12/EILEEN\\_Interculturality\\_FinalReport\\_IO1.pdf](http://eileen-eu.org/wp-content/uploads/2014/12/EILEEN_Interculturality_FinalReport_IO1.pdf))
- **InnoSupport** ([http://www.innosupport.net/uploads/media/BG\\_12\\_.pdf](http://www.innosupport.net/uploads/media/BG_12_.pdf)) est une plateforme en ligne soutenant les innovations dans les PME. Le guide Pratique InnoSupport propose des faits importants, des techniques, des instruments et d'autres informations d'aide pratique au processus d'innovation dans une perspective interculturelle.
- **Formations pour la communication Interculturelle** ([www.chrdri.net](http://www.chrdri.net)). Le fournisseur est un «Centre de développement des ressources humaines et des initiatives régionales» qui propose des formations aux individus et organisations. L'objectif principal de la formation est d'accroître la connaissance et la prise de conscience des relations interculturelles et des différences culturelles - les conditions d'une communication interculturelle réussie.
- **Formation pour les compétences Interculturelles, fournie par Leadership.bg** plateforme en ligne pour le développement du leadership. Le but de la formation est d'accroître la conscience de la culture, de développer la compétence interculturelle et l'intelligence émotionnelle. <https://leadership.bg>
- **Un manuel pour l’apprentissage interculturel destiné aux enseignants.** 2006. Partie du projet EMIL. <http://www.emil.ikk.lmu.de/bulgar/Brochure-exercises-BG.pdf>
- **Blogs:** <http://interculturalskills.blogspot.bg/>

#### ▪ **Italie**

Le secteur du tourisme, plus susceptible de subir des changements soudains que n'importe quel autre secteur, a grandement besoin de professionnels hautement spécialisés habitués à traiter dans un contexte international. En termes de formation, il existe un grand nombre d'initiatives, mais il y a peu d'informations disponibles sur les programmes de formation professionnelle et les budgets gérés par les régions. Des initiatives intéressantes telles que celles de PromuovItalia, qui favorisent

la formation en cours d'emploi, restent rares, concentrées dans certaines régions et fortement dépendantes de financements extérieurs.

Cette initiative entraîne des développements très positifs mais ne répond pas aux besoins plus vastes du secteur du tourisme en matière de formation. Promuovi Italia S.p.A est une agence d'assistance technique qui relève du Département pour le développement et la compétitivité du tourisme.

L'un des objectifs stratégiques de l'agence est de promouvoir la croissance et le développement des compétences professionnelles dans le secteur du tourisme, y compris en termes d'innovation.

Par exemple, depuis 2005, les projets suivants ont été mis en œuvre:

- **Le projet Emploi et Développement** vise à réaliser 6 000 opérations de formation en cours d'emploi destinées aux personnes sans emploi et / ou défavorisées dans les régions de convergence (Calabre, Campanie, Pouilles, Sicile). L'objectif est qu'au moins 65% des participants qui terminent le cours reçoivent une offre d'emploi des entreprises accueillant les stagiaires. Le projet a débuté en septembre 2009 et durera trois ans; son budget est de 60 millions d'euros.
- **Le projet Replay-Extension** (mars-novembre 2009) offre des possibilités concrètes de qualification professionnelle aux résidents sans emploi et / ou défavorisés des régions de l'objectif 1 (Basilicate, Calabre, Campanie, Pouilles, Sardaigne et Sicile). Le budget du projet s'élève à 6,6 millions d'euros.
- **Le projet Motus** (mars-novembre 2008) dispose d'un budget de 7,45 millions d'euros pour les activités gérées par PromuoviItalia.

Ces programmes sont conçus pour promouvoir la réalisation de normes plus élevées en termes de qualité et de continuité de l'emploi dans le secteur du tourisme dans certaines régions. Les activités de formation en cours d'emploi consistent en des stages de formation et des activités de formation linguistique et professionnelle. Une évaluation des résultats a été réalisée mesurant le niveau d'intégration des participants dans les entreprises après une période de stage. Dans l'ensemble, 66,8% des participants ont reçu une offre d'emploi (1 498 offres d'emploi sur 2 242 participants). Ces offres de formation ne couvrent que très marginalement les besoins de l'ensemble de l'industrie du tourisme; L'Italie devrait s'engager dans une action plus globale et volontariste dans le domaine de la formation, réunissant les régions et l'industrie afin de définir une stratégie commune et intégrée.

#### ▪ Espagne

**Cultural Detective** consiste en un processus central d'amélioration de la collaboration interculturelle, de la productivité, de la satisfaction et de l'efficacité. Il a été utilisé à titre privé par de grandes multinationales et des ONG dans le monde entier depuis 1989 et est accessible au public depuis 2004. Il comprend une série de sections et de thématiques spécifiques à la culture disponibles via la licence du site ou le téléchargement en ligne. Fin 2010, la série a été lancée en tant qu'outil en ligne à la disposition des individus, des équipes ou des organisations via abonnement. <http://www.culturaldetective.com/welcome.shtml>

Cultural Detective est ancré dans trois capacités fondamentales:

- Vous connaître en tant qu'individu et comme un amalgame complexe des influences de cultures multiples (Culture Subjective).
- Apprendre à connaître les autres en tant qu'individus et comme un amalgame complexe des influences de cultures multiples (alphabétisation culturelle).
- Inclure, utiliser et apprécier pleinement toutes les personnes impliquées, en tirant parti de leurs similitudes et de leurs différences en tant qu'actifs (Pont culturel).

Les sections spécifiques à la culture sont conçues pour développer la compréhension de base d'une culture et pour développer des compétences fondamentales afin d'établir des relations de confiance et productives avec les personnes de cette culture. Les packages thématiques sont conçus pour développer des compétences interculturelles fondamentales dans le domaine (par exemple, l'éthique, la diversité globale, l'équipe virtuelle). Toutes ces sections peuvent être trouvées sur <http://www.culturaldetective.com/package.html>

Le matériel de détective culturel peut être utilisé par toute personne désirant améliorer ses compétences en communication et relation entre les cultures. Ces matériaux peuvent fournir une méthode et un processus cohérents pour la croissance et l'efficacité interculturelle. Les outils de détective culturel sont théoriquement solides mais faciles à comprendre et conçus pour être utilisés même avec des personnes relativement inexpérimentées dans le domaine de la formation et de la communication interculturelle. <http://www.culturaldetective.com/welcome.shtml>

Il existe plusieurs ressources de formation liées à la formation des formateurs sur les compétences interculturelles. La plupart d'entre elles sont fournies par des consultants et des PME dans le domaine de l'éducation, de la formation, du coaching ou autres. Ce type de ressources de formation vise à apprendre et à développer des méthodologies sur la didactique, la dynamique de groupe, les compétences de présentation, la gestion des conflits, la communication interculturelle, etc.

Quelques exemples de cours de compétences interculturelles :

- <http://indialogo.es/formacion/formacion-de-formadores-train-the-trainer-intercultural/>
- <http://ulrichschubert.com/formacion/competencias-interculturales/>
- <http://gestiona.madrid.org/opacsanidad/cgi-bin/abnetcl/O10097/ID70b2553b?ACC=161>

#### **4. Les Bonnes pratiques utiles pour enseigner l'apprentissage des compétences interculturelles dans le secteur du tourisme**

Les stratégies et mesures conçues dans les pays participant au projet et qui forment et améliorent les compétences dans l'industrie du tourisme montrent une tendance vers des solutions plus globales basées sur des partenariats et le dialogue entre les institutions de formation et l'industrie touristique.

Au niveau national, le développement de la compétence interculturelle est compris comme un processus d'apprentissage graduel et perpétuel. Par conséquent, les méthodes d'apprentissage doivent permettre des effets globaux et complexes. Il convient de souligner que le modèle de formation qui est transféré repose sur une approche holistique de la formation, de l'apprentissage et des compétences et repose fortement sur l'expérience et la réflexion, considérées comme une source nécessaire pour apprendre dans des sociétés complexes.

L'ensemble des méthodes de développement de la compétence interculturelle repose sur certaines conclusions tirées du rapport sur l'Etat de l'Art. Ces conclusions portent sur différentes recherches et projets nationaux sur les compétences interculturelles et aident à déterminer les méthodes de développement de la compétence interculturelle: La compétence interculturelle peut être développée par l'éducation et la formation interculturelles.

La compétence interculturelle dans le secteur du tourisme peut être développée de différentes manières à travers (l'utilisation) de différentes méthodes de formation-apprentissage, d'outils d'apprentissage classiques et innovants. À cette fin, trois principes peuvent être atteints à partir des contributions nationales décrites dans l'Etat de l'Art (IO-01):

Les systèmes d'éducation et de formation à travers l'Europe et en particulier les systèmes d'éducation et de formation touristiques semblent constamment en état de fluctuation. En France, en Italie, au Portugal et en Bulgarie - pour ne citer que quelques exemples - les systèmes nationaux d'éducation et de formation touristiques ont récemment subi ou envisagent de se réformer afin d'améliorer la qualité pour introduire de nouvelles méthodes d'enseignement liens avec l'industrie.

Ainsi, au niveau national, les systèmes de formation sont en train d'être améliorés, mais les résultats de ces réformes restent à démontrer à plus grande échelle.

En ce qui concerne les dispositions relatives à la formation, les rapports des pays insistent sur le fait qu'il y a de plus en plus besoin de cours davantage axés sur les besoins des industries touristiques. Dans certains pays (c'est-à-dire en Italie), il y a des signes de surproduction de candidats dont les profils sont peu ou pas pertinents pour l'industrie. Les conséquences peuvent être doubles: la frustration des candidats qui ne peuvent pas trouver un emploi ajoute à la mauvaise image de l'industrie et une autre conséquence est la méfiance générale de l'industrie envers les organisations d'EFPP en tant qu'institutions sans réelle compréhension et connaissance.

Dans le même temps, l'industrie du tourisme a besoin de coopération avec les organisations de l'EFPP afin d'obtenir les connaissances théoriques et professionnelles nécessaires pour être compétitives et les organisations EFP doivent connaître la situation réelle et les besoins de l'industrie touristique afin d'améliorer la qualité et pertinence de leurs cours et activités.

La plupart des exemples dans les rapports des pays traitent de la question de la construction de solutions à long terme afin de soutenir les efforts visant à créer des avantages durables grâce aux

ressources humaines. Ils se caractérisent par une approche holistique qui essaie d'établir des liens avec l'industrie afin de combler le fossé entre les systèmes de formation et les processus d'apprentissage dans l'industrie du tourisme et afin d'améliorer le transfert de connaissances entre le système éducatif et l'industrie. La mise en place de tels systèmes d'apprentissage repose sur la mise en relation des capacités des écoles, des centres de formation, des universités et des entreprises avec le soutien des partenaires sociaux, des institutions publiques et des organisations touristiques. En raison du caractère holistique des solutions, elles englobent plus ou moins tous les facteurs et besoins de formation identifiés.

Une idée fondamentale derrière ces systèmes / concepts est que, en raison du changement constant, il est important de construire les systèmes qui peuvent localement ou nationalement:

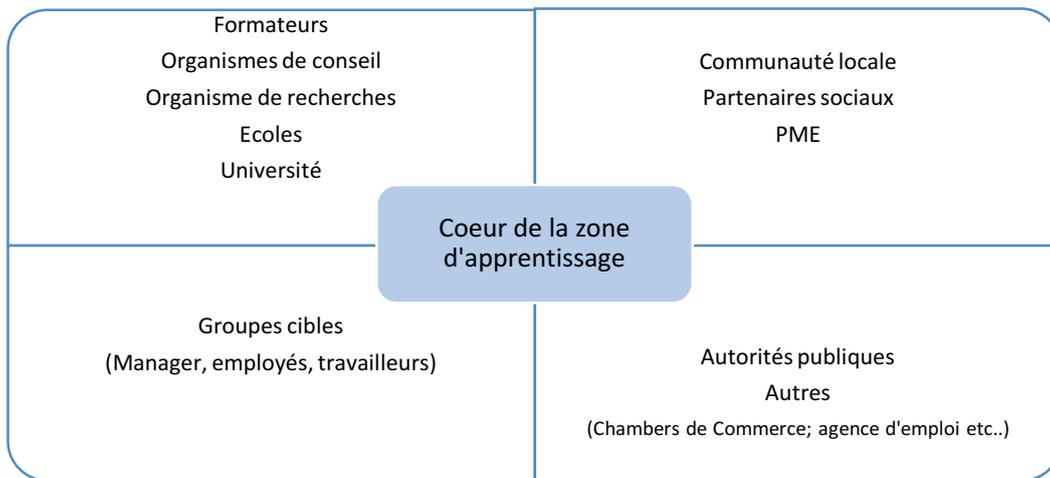
- Anticiper les besoins de formation
- Pourvoir ces besoins en formation de manière flexible et rapide avec la participation active de toutes les parties impliquées
- Transférer les connaissances.

**Les stratégies et mesures visant à améliorer les compétences interculturelles dans le secteur du tourisme montrent une tendance vers des solutions plus globales fondées sur des partenariats et le dialogue entre les institutions de formation, l'industrie du tourisme et d'autres acteurs majeurs tels que les pouvoirs publics. Ils visent à combiner plus clairement les éléments d'enseignement et d'expérience pratique.**

En analysant en profondeur les bonnes pratiques décrites, elles reflètent une philosophie commune en matière d'apprentissage, qui peut être illustrée de la manière suivante par deux éléments critiques complémentaires: la participation de tous les acteurs; et la façon holistique de fournir l'apprentissage.

#### **4.1. L'implication de toutes les parties prenantes concernées dans la zone touristique**

La manière holistique de fournir un apprentissage repose sur la participation de toutes les parties prenantes concernées à la résolution des problèmes identifiés pour la zone. La coopération est essentielle et le partenariat / réseautage entre les acteurs pourrait être plus ou moins formel selon la tradition et la culture de la région. Les entreprises, les professionnels du tourisme et les employés sont naturellement le groupe cible le plus important et pour garantir l'appropriation, la responsabilité - également dans la phase de mise en œuvre et de suivi, il est essentiel que le processus d'apprentissage soit un processus ascendant. D'un autre côté, le processus ascendant a besoin d'un soutien politique et de l'autorité publique comme base d'un soutien durable et d'une vision holistique du nombre d'initiatives susceptibles de se produire.



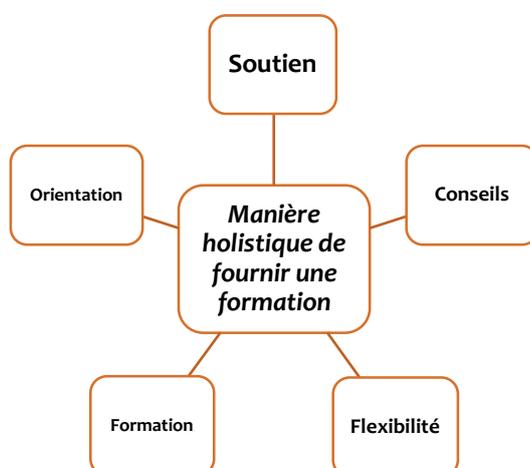
#### 4.2. La manière holistique de fournir une formation

Une approche holistique va être développée dans le cadre du projet CULTOUR, cette dernière est plus large que la formation nécessaire afin de répondre aux nouvelles exigences en matière de compétences du personnel travaillant dans le secteur du tourisme (voir les principaux résultats de l'IO-01). Les systèmes de formation jouent un rôle important en ce qui concerne la nécessité d'améliorer les compétences, mais de nouvelles formes d'organisation du travail et un environnement des affaires plus complexe nécessitent de nouvelles approches de formation. De plus, il est nécessaire de regarder tous les processus d'apprentissage afin de comprendre et d'améliorer la totalité des possibilités de développement des ressources humaines en tant que base de l'innovation, de la productivité, de la qualité et de la concurrence dans l'industrie du tourisme. Le dialogue et la collaboration entre les établissements d'enseignement et de formation publics (et privés) et l'industrie ainsi que les capacités des entreprises à développer la main-d'œuvre existante seront par conséquent l'un des domaines d'intervention du manuel et des activités de formation de pilotage.

Une approche de compétence holistique est plus appropriée étant donné qu'elle permet un ensemble limité de compétences de base et de composants de savoirs et peut avoir une fonction directrice pour le développement d'un programme d'études.

Cette méthode tente de combler le fossé entre les systèmes de formation et les processus d'apprentissage dans l'industrie afin d'améliorer le transfert de connaissances entre l'EFP et les établissements d'enseignement et l'industrie. Cependant, ces liens et ces processus ont souvent besoin de soutien et de conseils pour réussir lorsque l'on considère les « apprenants-bénéficiaires » à impliquer - cela pourrait être par ex. le soutien interpersonnel, la mise à disposition d'installations, le soutien financier, un haut niveau de flexibilité, etc ... Les processus ont besoin d'un contenu pertinent pour motiver réellement les entreprises, le personnel et les travailleurs pour le développement. - non seulement des informations stratégiques sur l'apprentissage, l'emploi et

l'environnement du travail, mais également des informations stratégiques sur les tendances, les marchés, les opportunités d'emploi et les concurrents sont nécessaires



Ces deux éléments critiques - tirés des bonnes pratiques des rapports des pays - facilitent la mise en œuvre de l'approche holistique nécessaire (par l'apprentissage, l'innovation et l'influence sur la compétitivité) pour renforcer la dimension économique et interculturelle dans les zones touristiques. Ils ont servi de guide dans le développement des actions concrètes conformément aux conclusions et recommandations du rapport.

### 4.3. Méthodes et outils pour le développement des compétences interculturelles

Différentes méthodes de développement de la compétence interculturelle pourraient être regroupées et classées en types. La classification pourrait être faite sur les différents milieux, donc il y a beaucoup de classifications de ces méthodes. Tudorache (2012)<sup>1</sup> a proposé une classification des méthodes de développement des compétences interculturelles, pour chaque méthode, nous attribuons des outils de formation issus des expériences nationales et qui sont présentés dans le tableau ci-dessous.

La compétence interculturelle peut être développée de différentes manières à travers différents types d'éducation: formelle, non-formelle et informelle<sup>2</sup>.

Les établissements d'EFP dispensent également une éducation formelle, mais l'éducation non formelle et informelle devient une priorité pour l'éducation et la formation professionnelles

<sup>1</sup> Tudorache P. (2012). Consideration on intercultural competence training methodology. Revista Academiei Fortelor Terestre, 17(2), 150-153.

<sup>2</sup> Différentes catégories de formation-éducation afin de développer les compétences interculturelles:

- i. L'apprentissage formel se déroule dans les institutions de l'éducation ou de la formation, conduisant à des diplômes et des qualifications reconnus.
- ii. L'apprentissage non formel a lieu parallèlement aux systèmes traditionnels d'éducation et de formation et ne conduit généralement pas à des certificats formalisés. L'apprentissage non formel peut être dispensé sur le lieu de travail et par les activités des organisations et groupes de la société civile (comme les organisations de jeunesse, les syndicats et les partis politiques). Il peut également être fourni par le biais d'organisations ou de services qui ont été mis en place pour compléter les systèmes formels (tels que les arts, la musique et les cours de sport ou le tutorat privé pour préparer les examens).
- iii. L'apprentissage informel est un accompagnement naturel à la vie quotidienne. Contrairement à l'apprentissage formel et non formel, l'apprentissage informel n'est pas nécessairement un apprentissage intentionnel, et peut donc ne pas être reconnu par les individus eux-mêmes comme contribuant à leurs connaissances et leurs compétences. Source: Working document of the European Commission "A memorandum on lifelong learning, ESC(2000) 1832"

nationales et européennes (CEDEFOP, 2007). Chaque type de formation pourrait être utilisé pour développer les compétences interculturelles du personnel dans l'industrie du tourisme.

Méthodes de développement des compétences interculturelles	Description	Outils de Formation
<i>Méthode cognitive</i>	Recueillir des connaissances sur la diversité culturelle: normes comportementales, attentes, structures sociales et politiques, histoire, religion, etc..	Lectures, séminaires, discussion de groupe
<i>Méthode d'auto-analyse</i>	Cela permet aux étudiants de se renseigner sur eux-mêmes, par exemple, pour leurs réactions possibles envers d'autres personnes ayant des origines culturelles différentes. L'avantage est que les apprenants peuvent utiliser ces méthodes pendant l'apprentissage non formel. L'inconvénient réside dans le fait que la connaissance de soi et l'auto-analyse des apprenants peuvent être très médiocres et les idées difficilement verbalisables.	Simulations, discussion de groupe
<i>Méthode comportementale</i>	L'objectif principal de ces méthodes est d'aider à obtenir des comportements efficaces et à remplacer les comportements inappropriés. L'avantage des méthodes comportementales est l'opportunité de pratiquer de vrais comportements différents, mais le désavantage réside dans le fait que certains changements de comportement nécessitent de très grands efforts.	Lectures, séminaires, discussions de group, Quiz culturels,
<i>Méthode expérimentale</i>	Les apprenants peuvent simuler différents scénarios où ils doivent se comporter comme des représentants d'autres cultures et dans lesquels les coutumes culturelles et la langue étrangère doivent être utilisées. Les apprenants peuvent avoir une vision réelle des conséquences de leurs actions, mais l'inconvénient est que les méthodes sont difficiles à appliquer et nécessitent donc des	Simulations, travail de projet

	spécialistes bien formés pour leur mise en œuvre.	
<b><i>Expérience</i></b>	Apprendre par l'expérience développe des attitudes de curiosité, de respect et d'ouverture, fournit des connaissances sur d'autres cultures et façonne des compétences de comparaison et d'analyse. Les meilleurs résultats de l'application de cette méthode sont lorsque l'expérience a été obtenue directement: communiquer et agir avec les personnes de différentes cultures, mais compte tenu de la disponibilité, l'expérience «réelle» pourrait être remplacée par l'expérience «imaginée».	séminaires, discussion de groupe, Quiz culturels
<b><i>Comparaison</i></b>	Les apprenants peuvent comparer ce qui est rare avec ce qui est commun et évaluer l'inhabituel non comme «pire» mais comme «différent». Prendre la perspective d'autres aides à développer des attitudes de respect et d'ouverture, la compétence de la comparaison et donne des connaissances sur la construction de stéréotypes.	Lectures, seminars, group discussions, case study, use of media
<b><i>Analyse</i></b>	Les apprenants peuvent analyser la signification cachée des actions, des valeurs et des croyances d'autres personnes, et chercher des explications sur la différence de leurs actions, de leurs valeurs et de leurs croyances.	Group discussions, self-reflections, questionnaires, case study
<b><i>Réflexion</i></b>	Cela est étroitement associé à l'éducation non formelle parce que le temps et l'espace doivent être fournis pour la réflexion des apprenants. Trois méthodes décrites ci-dessus (expérience, comparaison et analyse) doivent être accompagnées de la méthode de réflexion. La méthode de réflexion développe l'attitude d'ouverture des apprenants, les	Group discussions, self-reflections, questionnaires, case study, presentations

	connaissances sur la conscience de soi culturelle et les compétences d'évaluation et de relation.	
<b>Activité de Coopération</b>	Les apprenants doivent être impliqués dans des activités de coopération avec des personnes ayant des antécédents culturels différents. Ce dialogue interculturel, non seulement en communiquant, mais aussi en agissant ensemble, constitue la meilleure base pour le développement d'attitudes de respect et d'ouverture, source d'information spécifique à la culture et conscience sociolinguistique, développe les compétences d'écoute, d'observation, d'interprétation, d'analyse, conduit à l'adaptabilité, la flexibilité, la vision ethno relative et l'empathie	Project work, presentations, group discussions

D'autres approches de formation telles que l'apprentissage collaboratif, l'apprentissage par projet, l'apprentissage localisé, l'apprentissage interactif, etc., ne sont pas listées ici. Il convient de noter que les formateurs et professionnels de l'EFP doivent utiliser une approche globale et holistique pour réussir à accroître les compétences interculturelles des apprenants et d'eux-mêmes. Il convient de noter que même l'approche de la formation peut changer par rapport aux groupes cibles, les apprenants pourraient bien apprendre dans des contextes où la transmission d'informations via des conférences est minime. L'apprentissage expérimental ou l'apprentissage par la pratique est plus efficace que l'enseignement magistral pour des raisons pouvant inclure les méthodes d'expérience, de comparaison, d'analyse, de réflexion et d'activité coopérative.

Les méthodes d'expérience, de comparaison, d'analyse, de réflexion et d'activité coopérative ont besoin d'outils et de techniques efficaces, émotionnellement actifs et innovants pour le développement de la compétence interculturelle. Au cours des activités de formation de pilotage, les partenaires pourraient expérimenter et mettre en évidence les meilleures méthodes de formation suivantes pour développer les compétences interculturelles pour le personnel travaillant dans le secteur du tourisme:

<b>Pays</b>	<b>Méthodes de développement des compétences interculturelles</b>	<b>Outils de formation</b>	<b>Groupes cible</b>	<b>Descriptin des bonnes pratiques</b>
-------------	-------------------------------------------------------------------	----------------------------	----------------------	----------------------------------------

<p><b>FRANCE</b></p>	<p>Analyse Méthodes coopération Comparaison</p>	<p>de Jeux de questions culturelles Etude de cas Jeux de rôle</p>	<p>de Enseignants de l'AFP et employés du secteur du tourisme</p>	<p>Les phases de pilotage ont permis de tester les unités de la boîte à outils, après avoir procédé à la présentation du Curriculum IO2 et de la boîte à outils IO3 afin de permettre aux stagiaires d'enrichir leur compétences interculturelles appliqué à leur secteur: le tourisme.</p> <p>Les apprenants sont capables de découvrir l'apprentissage informel mais toujours en pensant aux compétences interculturelles.</p> <p>Le jeu de rôle et le jeu de des questions ont été vraiment apprécié et sont le plus pertinent pour autoriser les formateurs à penser à comprendre et à assimiler les compétences interculturelles.</p>
<p><b>PORTUGAL</b></p>	<p>Brainstorming Analyse Activités de coopération</p>	<p>Asking game Cultural Vidéos du centre de ressources en ligne Jeux de rôles Études de cas</p>	<p>et Municipalités et employés du secteur du tourisme</p>	<p>Nous avons piloté toutes les unités de la boîte à outils et nous avons également présenté le projet CULTOUR lui-même ainsi que son importance pour le secteur du tourisme. Notre objectif était de donner un aperçu du projet et des outils développés pour permettre aux personnes d'accéder au potentiel du projet et contribuer à sa durabilité, et à sa diffusion. Les bonnes pratiques ont été très bien acceptées par tous les participants. Ils ont même demandé plus de temps</p>

				<p>pour approfondir le contenu. Tout le monde était d'accord avec le fait que ce type de formation est important et nécessaire.</p> <p>Les projets similaires à CULTOUR ont un grand potentiel de durabilité sur plusieurs années.</p>
<b>BULGARIA</b>	<p>Activités de Coopération</p> <p>Activités de groupe</p> <p>Réflexion et analyse</p>	<p>Brainstorming</p> <p>Concours culturel</p> <p>Des petits groupes pour une journée de planification diversifiée / multiculturelle / Vidéos en ligne sur le centre de ressources en Ligne</p> <p>Jeux de rôles</p> <p>Etudes de cas</p> <p>Expérience de participation</p>	<p>Enseignants et formateurs de praticiens de l'orientation professionnelle, responsables des ressources humaines et propriétaires dans le secteur du tourisme</p>	<p>Les activités les plus appréciés par les apprenants ont été des cas concrets et des exemples, ainsi que la possibilité d'expérimenter et de réfléchir (dans des simulations de jeux de rôles) à des défis et des situations réelles. Les participants apprécient également l'occasion de partager leur expérience et leurs difficultés personnelles et de profiter des suggestions des autres. Les vidéos illustrent mieux les principaux points théoriques que les conférences et sont très appréciées par les participants. L'activité en petits groupes a également été évaluée pour la conception d'un plan d'événement multiculturel (mariage, fête ou journée de la diversité) donnant aux participants la possibilité de mettre en pratique toutes les connaissances et compétences nécessaires.</p>
<b>SPAIN</b>	<p>Activités et méthodes participatives et coopératives</p> <p>Réflexion et analyse</p>	<p>Jeu d'équipe - ensemble de questions culturelles</p> <p>Jeu situationnel - incident critique avec un groupe</p>	<p>Enseignants et formateurs de l'EFPP – Employeurs et employés du secteur du tourisme</p>	<p>Les activités de pilotage ont sensibilisé les manager et les travailleurs du tourisme à la thématique des compétences interculturelles et renforcé leur capacité à gérer la</p>

		<p>des collègues</p> <p>Dynamique - discussions en petits groupes sur les stéréotypes et les préjugés</p> <p>Simulation - jeu de rôle: accueil de clients étrangers</p> <p>Étude de cas - discussion en petits groupes: situation avec des collègues d'horizons culturels différents</p>		<p>diversité culturelle. Cela aidera les travailleurs et les organisations touristiques à éviter les stéréotypes, les préjugés et la discrimination, à faciliter l'adaptation culturelle et à promouvoir la diversité culturelle</p>
<b>ITALY</b>	<p>Méthode cognitive</p> <p>Activités de coopération</p> <p>Analyse de réflexion</p>	<p>Présentations</p> <p>Groupes de discussion</p> <p>Échange d'informations</p> <p>Étude de cas</p>	<p>Jeunes adultes sans emploi ayant une expérience de travail dans le secteur du tourisme</p> <p>Jeunes sans emploi (moins de 30 ans)</p> <p>Travailleurs du secteur du tourisme</p> <p>Jeunes ayant le baccalauréat souhaitant travailler dans le secteur du tourisme</p> <p>Professionnels de la formation professionnelle / Éducateurs du tourisme</p>	<p>Le cours peut fournir des lignes directrices pour la création du profil de travail des travailleurs et des experts dans la gestion des compétences interculturelles dans les emplois du secteur du tourisme (par exemple, en Italie, il n'existe pas de profil).</p>
<b>TURKEY</b>	<p>Principalement trois types de méthodes: méthodes centrées sur l'étudiant, centrées sur le contenu et participatives ou interactives. Plus spécifiquement, les outils suivants ont été testés: - Méthode de discussion - Groupe Buzz</p>	<p>Questions culturelles</p> <p>Simulation de jeu culturel</p> <p>Assimilateur</p> <p>Simulation d'incident critique</p>	<p>Enseignants et formateurs en EFP en entreprise</p>	<p>Durant ces activités de pilotage, les séances individuelles et en groupe, commencent par des questionnaires culturels qui font réfléchir les élèves sur les différences culturelles et les protocoles de travail au sein de diverses cultures. Dans la deuxième partie, en utilisant des méthodes de débat, des groupes</p>

	<p>- Brainstorming - Jeu de rôle</p>		<p>d'étudiants étudient des cas de situations problématiques et discutent des raisons possibles de ces problèmes. La dernière session est consacrée à la présentation PowerPoint de la résolution de problèmes et de la résolution créative de problèmes. Ces activités se concluent par des questionnaires afin d'avoir les retours des personnes ayant participé au pilotage.</p>
--	--------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 5. Evaluation, reconnaissance et validation des compétences interculturelles dans le secteur touristique

### 5.1. Evaluation

L'évaluation de l'apprentissage formel, non formel et informel est un processus qui identifie et rend visibles les acquis d'apprentissage atteints par les individus à travers l'apprentissage tout au long de la vie. Ce processus ne débouche pas sur un certificat ou un diplôme formel, mais sert de base à la reconnaissance formelle des acquis de l'apprentissage.

Les méthodes utilisées pour l'évaluation des acquis d'apprentissage (dans l'apprentissage formel, non formel et informel) sont essentiellement les mêmes que celles utilisées pour évaluer l'apprentissage formel. Il existe une variété d'outils qui prennent en compte différents aspects des résultats en question, par exemple en étant capables de refléter des compétences pratiques ou des réflexions théoriques à des degrés divers. Par conséquent, ces outils doivent être adaptés aux différents processus d'apprentissage.

Avant qu'un outil d'évaluation puisse être sélectionné pour l'évaluation des acquis d'apprentissage, il est important de considérer l'apprentissage à évaluer. Il est généralement admis que les critères suivants doivent être pris en compte:

- Ampleur des savoirs, aptitudes et compétences à évaluer
- Profondeur d'apprentissage requise
- Le caractère régulier et récent des savoirs, aptitudes et compétences
- La suffisance de l'information pour qu'un évaluateur puisse porter un jugement
- l'authenticité de la preuve étant les acquis d'apprentissage du candidat

Il existe un large éventail d'outils d'évaluation qui peuvent être classés dans les groupes suivants:

- **Debat:** offre au candidat l'occasion de démontrer une connaissance approfondie ainsi que des compétences communicatives
- **Méthodes déclaratives:** basées sur la propre identification et enregistrement par l'individu de ses compétences, normalement signé par un tiers, afin de vérifier l'auto-évaluation
- **Interviews** peut être utilisé pour clarifier les questions soulevées dans les preuves documentaires présentées et / ou pour examiner la portée et la profondeur de l'apprentissage
- **Observation:** relever des preuves de compétence d'un individu pendant qu'il accomplit des tâches quotidiennes au travail
- **Portfolio method:** en utilisant un mélange de méthodes et d'instruments utilisés lors étapes successives pour produire un ensemble cohérent de documents ou d'échantillons de travail montrant les savoirs et les compétences d'un individu de différentes manières
- **Presentation:** peut être formel ou informel et peut être utilisé pour vérifier la capacité de présenter l'information d'une manière appropriée au sujet et à l'auditoire

- **Simulation and evidence** extrait du travail: les individus sont placés dans une situation qui remplit tous les critères du scénario de la vie réelle pour faire évaluer leurs compétences
- **Tests and examinations:** identifier et valider l'apprentissage informel et non formel à travers ou à l'aide d'examens dans le système formel

## 5.2. Reconnaissance

Nous pouvons distinguer deux catégories de reconnaissance:

D'une part, la reconnaissance formelle qui est le processus consistant à octroyer un statut officiel à des savoirs et compétences, soit par l'obtention de qualifications (certificats, diplômes ou titres), soit par l'octroi d'équivalences, d'unités de crédit ou de dérogations, ou compétences.

D'autre part, la reconnaissance sociale qui est la reconnaissance de la valeur des savoirs et / ou des compétences par les acteurs économiques et sociaux, au lieu des autorités éducatives.

Pour les besoins du manuel CULTOUR, nous allons nous concentrer sur la première catégorie: la reconnaissance formelle. L'essentiel de ce processus de reconnaissance désigne l'ensemble des activités d'apprentissage entreprises dans le cadre de l'apprentissage tout au long de la vie, ce qui se traduit par l'amélioration du savoir-faire, des savoirs, des aptitudes, des compétences et / ou des qualifications pour des raisons personnelles, sociales et / ou professionnelles. La reconnaissance des savoirs, aptitudes et compétences est un élément essentiel pour améliorer l'accès à l'emploi, la formation et le développement professionnel de toutes les personnes, mais surtout de celles qui ne sont pas ressortissantes du pays dans lequel elles résident. Il est donc essentiel de reconnaître les compétences et les qualifications facilement et rapidement dans le cadre de l'Union européenne, de trois manières: au sein de chaque pays, à travers les États membres et à partir de pays tiers.

L'Union européenne a établi la reconnaissance en tant que cadre stratégique d'action, avec la création de divers instruments qui promeuvent la transparence et la reconnaissance des savoirs, aptitudes et compétences pour permettre aux gens d'étudier et de travailler partout en Europe.

Le cadre européen des certifications (CEC) facilite la comparaison entre les cadres et systèmes nationaux de certifications. Partir d'un cadre commun améliore la transparence, la comparabilité et la transférabilité des qualifications des citoyens délivrées dans le cadre des pratiques des différents États membres.

Les systèmes européens de crédit dans l'enseignement et la formation professionnels (EQF) ainsi que dans l'enseignement supérieur (ECTS) permettent de comparer les systèmes nationaux d'éducation et de formation en Europe. Le système européen de crédit accroît la transparence de l'éducation, facilite le développement du curriculum, le transfert des expériences d'apprentissage, la mobilité des étudiants et la reconnaissance des qualifications et des compétences acquises. Les systèmes d'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels (EQAVET) et dans l'enseignement supérieur (EQAR) contribuent non seulement à améliorer la

qualité de l'éducation mais aussi à faciliter l'acceptation et la reconnaissance des compétences acquises dans différents pays et contextes éducatifs.

### 5.3. Validation

Le processus de validation de l'apprentissage formel, non formel et informel repose sur l'évaluation préalable et la reconnaissance des acquis d'apprentissage obtenus par les individus à travers les processus d'apprentissage tout au long de la vie. La validation des acquis d'apprentissage est un processus dont le résultat final était un certificat ou un diplôme conféré par les autorités régionales, nationales et / ou européennes en matière d'éducation ou d'emploi.

En ce sens, la validation est la confirmation par un organisme compétent que les acquis d'apprentissage (savoirs, aptitudes et compétences) acquis par un individu dans un cadre formel, non formel ou informel ont été évalués selon des critères prédéfinis et sont conformes aux exigences d'une norme de validation. Comme mentionné précédemment, la validation conduit généralement à la certification de ces acquis d'apprentissage, généralement en termes de savoirs, d'aptitudes et de compétences.

Le processus de validation comprend quatre phases distinctes dans lesquelles un organisme éducatif agréé confirme qu'un individu a assimilé des acquis d'apprentissage mesurés par rapport à une norme pertinente:

- **Identification** à travers le dialogue des expériences particulières d'un individu
- **Documentation** pour rendre visibles les expériences d'un individu
- **L'avaluation formelle** de ces expériences
- **Certification** des résultats de l'évaluation (qualification partielle ou complète)

De plus, les procédures de validation peuvent être classées selon les étapes suivantes:

- **Orientation** d'un individu: un vaste domaine couvrant tous les aspects de la production et de la diffusion de l'information, l'interaction des apprenants avec des conseillers, des formateurs et d'autres intervenants importants (par exemple les employeurs). L'orientation atteint un point important lorsque l'activité commence à se concentrer sur l'évaluation de l'apprentissage réel de l'individu.
- **Evaluation** de l'apprentissage d'un individu: également un vaste domaine qui couvre l'ensemble du processus d'évaluation à partir de la compréhension des exigences et des normes, de l'identification des apprentissages, de la recherche des preuves, de l'organisation pour l'évaluation et des procédures d'évaluation et de validation convenues. La validation est le point final le plus évident de cette étape, mais le suivi des effets de la validation sur les apprenants est une activité de suivi importante.
- **Audit** du processus d'évaluation: représente une étape de post-validation qui implique un examen externe et indépendant de l'orientation et de l'évaluation. Cette étape ne

comporte pas tous les processus d'assurance qualité. À ce stade, tout le processus d'orientation et d'évaluation fait l'objet d'un examen indépendant.

L'Union européenne a défini la **validation de l'apprentissage non formel et informel** comme un moyen de reconnaître la diversité des savoirs, aptitudes et compétences acquises - en particulier dans l'éducation non formelle ou informelle - qui nécessitent l'identification, la documentation, l'évaluation et la certification de ces expériences. L'Union a appelé les pays membres à prendre des dispositions en vue d'une telle validation avant 2018 (recommandation 2012 / C 398/01 du Conseil) et est en train d'élaborer des lignes directrices pour la mise en œuvre de ces dispositions. En outre, un inventaire européen a été réalisé par le CEDEFOP en 2014, et périodiquement mis à jour, fournissant un aperçu des bonnes pratiques dans ce domaine.

#### 5.4. Europass

Le Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (CEDEFOP) définit EUROPASS comme étant un portefeuille de cinq documents aidant les citoyens à mieux communiquer leurs compétences et leurs qualifications lorsqu'ils postulent pour un emploi ou une étude en Europe. ERUOPASS aide les employeurs à comprendre les compétences et qualifications de la main-d'œuvre et aide également les autorités d'éducation et de formation à définir et à communiquer le contenu des programmes.

Deux documents librement accessibles, complétés par les citoyens européens eux-mêmes:

- **Curriculum Vitae**, aide à présenter les compétences et les qualifications de l'individu efficacement et clairement. Le CV peut être créé en ligne en utilisant des tutoriels ou en téléchargeant le modèle, des exemples et des instructions
- **Le Passeport de Langues** est un outil d'auto-évaluation des compétences linguistiques et des qualifications. Il peut également être créé en ligne en utilisant des tutoriels ou en téléchargeant le modèle, des exemples et des instructions.

Trois documents délivrés par les autorités d'éducation et de formation :

- **Mobilité Europass**, qui enregistre les connaissances et les compétences acquises dans un autre pays européen
- **Le supplément au certificat**, décrivant les savoirs et les compétences acquises par les titulaires de certificats d'enseignement et de formation professionnelle
- **Le supplément au diplôme**, décrivant les savoirs et les compétences acquises par les titulaires de diplômes d'enseignement supérieur

EUROPASS a été développé par l'Union européenne comme un outil fondamental pour aider à promouvoir une évaluation adéquate des acquis d'apprentissage acquis dans des contextes formels, non formels ou informels.

#### 5.5. Les compétences interculturelles dans le secteur touristique

Les compétences interculturelles forment un ensemble de compétences et de caractéristiques cognitives, affectives et comportementales qui favorisent une interaction efficace et appropriée dans divers contextes culturels.

Les compétences interculturelles permettent aux individus d'interagir efficacement et de manière appropriée dans des situations interculturelles, sur la base de savoirs, d'aptitudes et de compétences spécifiques. En ce sens, les personnes travaillant dans le secteur du tourisme doivent gérer les compétences interculturelles afin de traiter avec les clients, les collègues et les employés ayant des antécédents culturels différents.

Comme l'ont indiqué plusieurs organismes internationaux tels que le CEDEFOP ou l'OCDE: il est important de mettre en œuvre des politiques visant à améliorer la qualité des services, à améliorer la productivité et les processus et et visant à accroître les compétences managériales et interculturelles.

Cependant, au niveau européen, les compétences interculturelles ne sont pas encore incluses dans un programme officiel du secteur touristique. Ces compétences ne sont pas formellement requises pour le personnel travaillant dans le tourisme. C'est pourquoi il n'existe aucune preuve concernant l'évaluation, la validation et la reconnaissance des compétences interculturelles dans ce secteur.

L'UE a appelé les pays membres à mettre en place d'ici 2018 des systèmes de validation complets pour répondre à plusieurs questions: assurer une meilleure adéquation entre les compétences et la demande de main-d'œuvre, remédier aux pénuries de main-d'œuvre dans les secteurs en expansion, favoriser la transférabilité des compétences entre les entreprises et les secteurs de l'UE. Par conséquent, les gouvernements nationaux et régionaux à travers l'Europe développent des politiques et des stratégies pour favoriser la reconnaissance et la validation des compétences clés.

Les principales conclusions et résultats du projet CULTOUR seront diffusés aux décideurs politiques nationaux et régionaux et aux parties prenantes concernées comme étant une opportunité pour le développement de ces systèmes de validation dans le domaine spécifique des compétences interculturelles dans le secteur du tourisme.

Le partenariat CULTOUR a identifié quelques exemples dans lesquels des compétences interculturelles sont formées dans différents secteurs. Ces exemples peuvent être transférés au secteur du tourisme en tant que modèle de validation et de reconnaissance des compétences interculturelles.

- Profil professionnel de “médiateur interculturel”

Il est inclus dans la branche sectorielle des services socioculturels et communautaires de certains pays (par exemple l'Espagne et la France). Ce profil professionnel vise à gérer et à régler les conflits dans des contextes multiculturels, en encourageant la communication, la compréhension, l'apprentissage et le développement de l'harmonie interculturelle, en promouvant des actions qui facilitent la prévention, la promotion et la réadaptation.

- Formations de formateurs dans le domaine du coaching motivationnel

Il y a beaucoup de ressources de formation sur les compétences interculturelles, principalement fournies par des consultants et des PME, au moyen d'un apprentissage informel

et non formel. Ces ressources visent à apprendre et à développer des méthodologies de formation sur la didactique, la dynamique de groupe, les techniques de présentation, la gestion des conflits et la communication interculturelle..

## 6. Opportunités de mobilité dans le secteur touristique afin d'améliorer les compétences interculturelles

### Mobilité

"La capacité de se déplacer librement ou d'être facilement déplacé"  
Dictionnaire Cambridge

La mobilité est un terme qui peut être facilement retrouvé dans différents contextes, tels que sociaux (statut social), financiers (mobilité des capitaux), transports (déplacements professionnels et touristiques), TIC (mobilité virtuelle), éducation et formation et marché du travail (mobilité de la main-d'œuvre).

Sur le plan conceptuel, notamment en ce qui concerne les activités d'interaction humaine et les principes associés aux scénarios de mobilité, ce terme peut aussi être compris comme spatial, temporel ou contextuel<sup>3</sup>.

Dans le contexte de l'éducation et de la formation, on peut considérer la mobilité comme la **«capacité d'un individu à se déplacer et à s'adapter à un nouvel environnement professionnel ou éducatif:**

- **Peut être géographique ou «fonctionnel» (déménagement vers un nouveau poste dans une entreprise ou vers une nouvelle profession, passage entre l'emploi et l'éducation);**
- **Permet aux individus d'acquérir de nouvelles compétences et donc d'améliorer leur employabilité.**<sup>4</sup>

De nos jours, l'Europe affronte et promeut plusieurs défis liés à la mobilité des personnes. La notion de «libre circulation des personnes» au sein de l'Union européenne a été fondée en 1957 par la création du Traité de la Communauté économique européenne, qui couvre la libre circulation des travailleurs et la liberté d'établissement (y compris les personnes, les salariés et / ou les services prestataires de services), consolidée par la suite par le traité de Maastricht en 1993, avec l'adoption du concept de citoyenneté européenne, confirmé et pleinement opérationnel par le traité de Lisbonne en 2007 (entrée en vigueur en 2009).

L'une des libertés fondamentales garanties par le droit de l'Union européenne est précisément la libre circulation des travailleurs qui, dans le cas du secteur du tourisme, est particulièrement dépourvue de sens.

Le programme de travail de l'UE 2016 prévoit également l'élaboration d'un programme de mobilité de la main-d'œuvre<sup>5</sup> visant à promouvoir une approche équilibrée de la mobilité de la main-d'œuvre afin de maximiser ses avantages et de minimiser ses effets indésirables.

Même s'il n'existe pas de système de suivi spécifique permettant de surveiller précisément la mobilité des professionnels dans le secteur du tourisme, cette dernière est considérée comme

<sup>3</sup> KAKIHARA, Masao & SORENSEN, Carsten, *Expanding the 'Mobility' Concept*, SIGGROUP Bulletin, December 2001, Nol 22, No.3 - pp 33-37

<sup>4</sup> CEDEFOP, *Terminology of European Education and Training Policy*, Publications office of the European Union, 2014

<sup>5</sup> [https://ec.europa.eu/priorities/work-programme-2016\\_en](https://ec.europa.eu/priorities/work-programme-2016_en)

étant non seulement relativement élevée, mais globalement plus élevée que dans les autres secteurs professionnels. Bien qu'il soit nécessaire d'améliorer la reconnaissance des qualifications touristiques aux niveaux national et européen, en particulier en ce qui concerne la validation de l'apprentissage informel, plusieurs initiatives facilitent le processus d'apprentissage tout au long de la vie pour les apprenants et les professionnels du tourisme.

Comme cela a été souligné dans le projet CULTOUR «Production intellectuelle n :1 - État de l'art sur les déficits de compétences dans le secteur du tourisme, le développement des compétences interculturelles dans le secteur du tourisme doit être intégré dans la formation et l'éducation du personnel touristique et la qualité des services. De plus, la mobilité et les déplacements sont soulignés comme étant le meilleur moyen d'acquérir des compétences interculturelles dans le tourisme ... ».

Cette conclusion nous permet de considérer la combinaison apprentissage / formation et / ou mobilité de la main-d'œuvre comme une opportunité d'améliorer et de promouvoir activement le développement des compétences interculturelles, en particulier pour les professionnels travaillant dans le secteur du tourisme.

Le tableau ci-dessous, adapté de **EU GUIDE ON EU FUNDING FOR THE TOURISM SECTOR<sup>6</sup> (2016)** résume, parmi les différents programmes / initiatives de financement disponibles pour le secteur du tourisme dans la période 2014-2020, celles qui peuvent éventuellement offrir de meilleures opportunités pour les individus, les entreprises et les prestataires d'EFP agissant dans le secteur du tourisme, développement des compétences clés pour le secteur du tourisme:

PROGRAMME	GROUPE CIBLE							
	Tous	Toutes les personnes morales	Toutes les personnes morales sur le marché du travail, l'éducation, la formation	PME	Entreprises sociales	Entrepreneurs	Enseignement supérieur / Ecoles professionnelles	Individus
FONDS EUROPEENS POUR LES INVESTISSEMENTS STRATEGIQUES	x							
FOND SOCIAL EUROPEEN			x					

<sup>6</sup> European Union. European Commission. Directorate-General for Enterprise and Industry, **GUIDE ON EU FUNDING FOR THE TOURISM SECTOR**, European Commission. Directorate-General for Enterprise and Industry, - VER. 3 – April 2016

<b>HORIZON 2020, Section du Programme Défis Sociétaux</b>	x							
<b>ERASMUS +</b>		x						
<b>EMPLOI ET INNOVATION SOCIALE-EaSI</b>				x				x
<b>EMPLOI ET INNOVATION SOCIAL - Garantie - Instruent Financier de Garantie</b>				x	x	x		x

### 6.1. Initiatives de financement et programmes pour la mobilité dans l'UE

Au sein de l'Union européenne, différentes initiatives et programmes de financement, les plus recommandables pour soutenir l'acquisition de compétences interculturelles pour le personnel / les apprenants du secteur du tourisme sont les suivants:

- **Le Fond Social Européen**, visant principalement à améliorer la mobilité de l'emploi et des travailleurs ainsi que le niveau des qualifications professionnelles dans l'UE;
- **Erasmus +** programme de mobilité, qui offre des opportunités de développement, de partage des connaissances et de l'expérience dans les institutions et organisations de différents pays;
- **EURES**, dont l'objectif principal est de fournir des services d'information, de conseil et de recrutement / placement (emploi) au profit des travailleurs et des employeurs ainsi que de tout citoyen souhaitant bénéficier du principe de la libre circulation des personnes.

#### a) FSE

Le Fonds social européen (FSE) est l'un des cinq «Fonds structurels et d'investissement européens». Les actions éligibles au financement sont répertoriées dans les «programmes opérationnels» élaborés par les États membres et gérés par eux. Entre autres, des subventions peuvent être accordées à des projets visant à former des travailleurs pour aider les entreprises à faire face aux restructurations ou au manque de travailleurs qualifiés, à favoriser l'apprentissage mutuel, à établir des réseaux et à diffuser et promouvoir de bonnes pratiques et méthodologies dans le domaine de l'innovation sociale.

#### b) Erasmus +

Erasmus + est le programme de l'Union européenne pour l'éducation, la formation, la jeunesse et le sport pour la période 2014-2020. Il s'agit d'un programme intégré qui regroupe sept programmes européens existants dans le domaine de l'éducation, de la formation, de la jeunesse et du sport et est organisé en trois actions clés:

- ACTION-CLÉ 1 - Mobilité des individus

- ACTION-CLÉ 2 - Coopération pour l'innovation et l'échange de bonnes pratiques
- ACTION-CLÉ 3 - Appui à la réforme des politiques

Erasmus + comprend également la promotion de l'excellence dans l'enseignement et la recherche dans le domaine des études de l'Union européenne dans le monde entier à travers les ACTIVITÉS DE JEAN MONNET.

Pour chaque action clé, des objectifs spécifiques sont conçus chaque année pour atteindre les objectifs du programme.

**L'action clé 1 - MOBILITÉ DES INDIVIDUS** peut être particulièrement utile pour les apprenants et les professionnels travaillant dans le secteur du tourisme, puisqu'elle soutient, entre autres, des projets de mobilité dans les domaines de l'éducation, de la formation et de la jeunesse. Apporter des effets positifs et durables aux participants en améliorant les compétences spécifiques, y compris les langues étrangères, liées à leurs profils professionnels, en favorisant une meilleure compréhension et une meilleure sensibilité à la diversité sociale, linguistique et culturelle et en contribuant par conséquent à l'élargissement des opportunités professionnelles et au développement de carrière et la motivation et la satisfaction dans leur travail quotidien.

#### c) EURES

Le portail européen sur la mobilité de l'emploi, créé en 1993, est un réseau de coopération entre la Commission européenne et les services publics de l'emploi des États membres de l'EEE (les pays de l'UE et la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein) et d'autres organisations partenaires. La Suisse intègre également la coopération EURES. Les ressources communes des membres et des partenaires d'EURES constituent une base solide pour le service de réseau EURES de grande qualité aux travailleurs et aux employeurs.

EURES a un rôle important à jouer en fournissant des informations spécifiques et en facilitant les placements au profit des employeurs et des travailleurs frontaliers dans les régions transfrontalières européennes. Il fournit des services à travers le portail et à travers un réseau humain d'environ 1000 conseillers EURES qui sont en contact quotidien avec les demandeurs d'emploi et les employeurs à travers l'Europe.

La reconnaissance formelle et la validation des compétences acquises à l'étranger peuvent et doivent être enregistrées dans les documents officiels Europass.

## 7. Recommandations aux enseignants et formateurs

Grâce au processus d'expérimentation et aux pilotages réalisés dans les différents pays du projet CULTOUR, il a été possible de recueillir l'expérience directe et les recommandations des enseignants, des formateurs et des coachs pour l'utilisation des produits CULTOUR.

Nous résumons dans cette section les principaux conseils et recommandations:

- La possibilité de participer activement aux activités s'est révélée être un aspect très positif de l'approche du projet CULTOUR. Contrairement à la classe ou à la formation habituelle, les participants ont considéré que le format, très pratique, est plus adapté pour développer leurs propres compétences en matière d'interculturalité.
- Il est important que le développement des activités proposées prenne également en compte l'intérêt propre des participants et leurs propres expériences et besoins, ce qui rend les sessions très pratiques et utiles.
- L'utilisation de nouvelles approches pour enseigner l'interculturalité dans le secteur du tourisme s'est avérée très motivante pour les formateurs et constitue une valeur ajoutée du programme de formation CULTOUR.
- Les participants ont également considéré comme très bon et intéressant de participer à des expériences pilotes avec d'autres pays. La dimension internationale de l'expérience de formation est également très motivante pour les étudiants ou les professionnels qui travaillent dans le secteur du tourisme et il est recommandé de le remarquer lors de la formation.
- Il y a un besoin de ressources supplémentaires et d'activités supplémentaires. L'acquisition de compétences et de compétences interculturelles nécessite du temps pour être améliorée. Il serait utile que les organisations intéressées par la mise en œuvre des méthodes et produits CULTOUR développent leurs propres activités et ressources sur la base des exemples fournis par le projet et suivant la structure du Curriculum.
- Dans certains cas, certaines activités peuvent être combinées car elles peuvent être considérées comme une suite logique de la précédente.
- La préparation d'un précédent session de formation des formateurs s'est révélée très utile pour la mise en œuvre de l'approche CULTOUR. L'organisation souhaitant adopter cette méthode devrait préparer son propre personnel à l'avance.
- Il est recommandé de planifier et d'organiser tout le contenu et les informations dont les formateurs auront besoin pendant les activités de formation. Ils auront besoin d'informations pour aider les participants à mener à bien les différentes activités proposées.

Dans le cadre du projet, l'approche et les méthodes de coaching se sont révélées très efficaces pour l'enseignement et l'apprentissage des compétences interculturelles appliquées au secteur du tourisme. Néanmoins, il y a un manque de compréhension du rôle qu'un formateur peut jouer dans ce domaine. Comme le coaching est une méthodologie et un processus d'apprentissage, un

formateurs doit encourager, défier, respecter et soutenir les personnes qu'il forme pendant le processus d'apprentissage en grandissant et en atteignant leurs objectifs.

Tout formateur doit maîtriser les compétences pédagogiques, avoir un bagage académique important et une expérience professionnelle, mais pour un coach interculturel; une connaissance profonde du contexte interculturel est primordiale.

Le rôle d'un coach implique également de prendre des décisions dans différents domaines tels que l'organisation, le leadership, les moyens de communication avec les travailleurs / stagiaires, les options stratégiques suite à l'observation et l'analyse de l'environnement, la gestion des pressions au quotidien, gestion de la concentration etc.

Bien sûr, il n'y a pas d'entraîneurs parfaits, mais être formateur implique d'investir plusieurs rôles:

- Leader: Montrer la marche à suivre et comment cela devrait être fait
- Pédagogue: Le formateur doit enseigner et former les travailleurs du secteur du tourisme en opérant un équilibre clair entre efficacité et souci de former les personnes sous sa responsabilité
- Planificateur: Le formateur doit organiser et planifier toute l'activité de l'équipe
- Motivateur: L'entraîneur doit soutenir et motiver son équipe, il doit gagner son adhésion doit être enthousiaste et responsable
- Conseiller: Le formateur doit influencer positivement les membres de son équipe De plus, pour faire face aux compétences interculturelles et pour former / encadrer des personnes dans le secteur du tourisme, il faut des compétences fondamentales, comme :
  - Des connaissances et compétences pédagogiques: la connaissance des compétences interculturelles est obligatoire et Le formateur doit être capable de partager, de transférer ses connaissances, il est important de savoir comment enseigner.
  - Créer un environnement réussi: le fait de créer un environnement réussi dépend de l'enthousiasme du formateur pendant qu'il transfère ses compétences et ses connaissances, les capacités qu'il a à motiver ses stagiaires.

L'objectif principal du formateur est d'aider les travailleurs à rester motivés, à devenir plus confiants dans leur performance et leurs capacités à prendre des décisions.

Pour ce faire, il doit définir correctement les objectifs à atteindre, il doit être en accord avec les capacités des travailleurs et être réalisable.

## 8. Bibliographie, webographie et liens

- ALESSANDRINI, Michele; CELOTTI, Pietro; CIGNITTI, Flaminia; FONTENLA, Alessandra; LÜER, Christian and WERGLES, Nathalie, **Labour mobility and Local and Regional Authorities: benefits, challenges and solutions**, Committee of the Regions of the European Union, 2016| ISBN: 978-92-895-0870-4
- CEDEFOP, **Terminology of European Education and Training Policy**, Publications office of the European Union, 2014| ISBN: 978-92-896-1165-7
- European Union. European Commission. Directorate-General for Enterprise and Industry, **GUIDE ON EU FUNDING FOR THE TOURISM SECTOR**, European Commission. Directorate-General for Enterprise and Industry, - VER. 3 – April 2016|ISBN 978-92-79-58401-5
- FRIES-TERSCH, Elena; MABILIA, Valentina, **2015 Annual Report on Labour Mobility**, European Union, 2015
- GANNON, Judie. **Developing Intercultural Skills for International Industries: The Role of Industry and Educators**. Oxford Brookes University
- KAKIHARA, Masao & SORENSEN, Carsten, **Expanding the 'Mobility' Concept**, SIGGROUP Bulletin, December 2001, Nol 22, No.3 - pp 33-37
- **OECD Tourism Trends and Policies 2014**. ISBN: 97892642041
- RICHARDS, Greg, **Mobility in the European tourism sector-The role of transparency and recognition of vocational qualifications**, CEDEFOP - Panorama series, 2001|ISBN 92-896-0049-7
- STRIETSKA-ILINA Olga; TESSARING, Manfred, **Trends and skill needs in tourism**, CEDEFOP - Panorama series, 2005| ISBN 92-896-0415-8
- TOLL, Sylvie Toll, **Acquiring intercultural competence within the context of the period of residence abroad**. University of Central Lancashire
- TURNER, J.H. (2005). **Sociology**. Prentice Hall. p. 87. ISBN 978-0-13-113496-6. Retrieved 14 January 2013.

### MOOCs sur la communication interculturelle:

- [Business English for Cross-cultural Communication, offered by the Hong Kong University of Science and Technology](#)
- [Establishing a Professional 'Self' through Effective Intercultural Communication, offered by the National University of Singapore](#)
- [Becoming Part of the Globalised Workplace offered by National University of Singapore](#)
- [International Leadership and Organizational Behavior, offered by the Università Bocconi](#)
- [Intercultural Communication and Conflict Resolution, offered by the University of California](#)

- [Intercultural Communication \(FutureLearn\)](#), offered by [Shanghai International Studies University \(SISU\)](#)
- [Managing a Multigenerational and Diverse Workforce](#), offered by [IEEE](#)

#### **MOOCs sur l'hôtellerie, le tourisme et les voyages**

- <http://www.ifitt.org/hospitality-and-tourismmoocs/>
- <http://www.iata.org/training/subject-areas/Pages/travel-tourism-courses.aspx>

#### **Autres outils d'apprentissage/d'enseignement en ligne**

- [Culture on Demand](#) (App)
- [Culture Compass](#) (App)
- [Assessment Tools of Intercultural Communicative Competence](#)
- [http://www.intercultural-campus.org/en\\_GB/online-planspiel](http://www.intercultural-campus.org/en_GB/online-planspiel)
- <http://wilderdom.com/games/MulticulturalExperientialActivities.html>
- <http://www.info4migrants.com>

#### **Reconnaissance, validation et certification**

- [CEDEFOP](#): European Center for Development of Vocational Training
- [ETF](#): European Training Foundation
- [PLOTEUS](#): Portal on Learning Opportunities Through the European Space
- [EQF](#): European Qualification Framework (online data base)
- [ECVET](#): European Credit system for Vocational Education and Training
- [EUVETSUPPORT](#): portal for the application of EQF and ECVET
- [EUROPASS](#): reference resource of information related to the five Europass documents
- [ECTS](#): European Credit Transfer and Accumulation System

#### **Opportunités de mobilité**

- [https://ec.europa.eu/priorities/work-programme-2016\\_en](https://ec.europa.eu/priorities/work-programme-2016_en)
- <https://ec.europa.eu/eures/public/en/homepage>
- [https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/node\\_en](https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/node_en)
- [https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/sites/erasmusplus/files/files/resources/erasmus-plus-programme-guide\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/sites/erasmusplus/files/files/resources/erasmus-plus-programme-guide_en.pdf)
- <https://europass.cedefop.europa.eu/>



COMBLER LES ECARTS DE COMPETENCES ET PROMOUVOIR LA MOBILITE DES METIERS DU SECTEUR TOURISTIQUE GRACE A LA RECONNAISSANCE, LA VALIDATION ET L'AMELIORATION DES COMPETENCES INTERCULTURELLES :

## PRODUCTION INTELLECTUELLE 3 MANUEL



[WWW.CULTOURPROJECT.EU](http://WWW.CULTOURPROJECT.EU)



Cette publication (communication) n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.