



ERASMUS KA2 - Cooperation and Innovation for Good Practices

Sector Skills Alliances in vocational education and training

Project Reference no. 591939-EPP-1-2017-1-IT-EPPKA2-SSA

Project name: EQ-WOOD - European Quality qualifications for the Woodwork and furniture industry

**WP 5**

**LIVRABLE D5.9**

**BOÎTE À OUTILS DE FORMATION  
SYNTHÈSE DEL'UNITE 5**

**DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL,  
MISE EN RÉSEAU ET COMPÉTENCES  
INTERCULTURELLES**

Lead organisations	 <p>CONFORM CONSULENZA FORMAZIONE E MANAGEMENT S.c.a.r.l.</p>	
Date	November 2019	
<p>The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for</p>		<p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>

## UNITÉ 5 - Développement professionnel, mise en réseau et compétences interculturelles

### Introduction

Les changements radicaux des marchés, de plus en plus rapides, complexes, numériques et interconnectés, ont transformé de manière significative les variables qui conditionnent la compétitivité des entreprises.

En effet, les techniques de production, les logiques de communication, de marketing et d'achat des entreprises, les méthodes de gestion des réseaux, les alliances et les collaborations se transforment. Enfin, les rapports de force entre les entreprises et ceux entre les entreprises et les consommateurs se modifient également, avec une augmentation considérable de la variabilité de la consommation.

Par conséquent, dans ce contexte changeant et évolutif, il est de plus en plus nécessaire que les entreprises disposent de compétences adaptées et d'un haut degré de flexibilité des travailleurs pour répondre efficacement aux changements en cours.

L'unité Développement professionnel, mise en réseau et compétences interculturelles explique le rôle clé des compétences pour le développement des entreprises dans le contexte économique actuel, en fournissant aux apprenants un aperçu des principales compétences requises par le marché du travail, des modèles de formation commerciale applicables, des caractéristiques et des bases de la mise en réseau des entreprises, ainsi que de la communication interculturelle.

À la fin de la formation, les apprenants seront en mesure de:

- Identifier ses principales lacunes en matière de compétences et celles de son organisation;
- Soutenir la direction dans l'adoption d'une stratégie du personnel visant à développer les compétences des travailleurs;
- Appliquer les principales règles de mise en réseau des entreprises;
- Communiquer efficacement dans des contextes interculturels.

### LE RÔLE CLÉ DES COMPÉTENCES POUR LE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES

Le module introduit l'importance croissante des thèmes du développement professionnel, de la mise en réseau des entreprises et des compétences interculturelles en proposant un excursus sur les évolutions qui ont caractérisé les entreprises et présente l'organisation apprenante, c'est-à-dire une entreprise destinée à disposer d'un ensemble de compétences distinctives, comme modèle de référence pour faire face aux

défis du futur. Une attention particulière est donc accordée au concept de compétence (savoir agir) et à ses deux éléments constitutifs : la connaissance (savoir ça) et la capacité (savoir comment).

## **LES COMPÉTENCES NON TECHNIQUES ET LA FORMATION TOUT AU LONG DE LA VIE COMME CLÉS DE L'INNOVATION**

Le module illustre les différences conceptuelles entre les hard et soft skills, et donne un aperçu des principales catégories de compétences (compétences d'efficacité personnelle; compétences interpersonnelles et de service ; compétences d'impact et d'influence ; compétences axées sur la réalisation ; compétences cognitives), ainsi que des dix soft skills de l'avenir, à savoir:

- Flexibilité cognitive
- Négociation
- Orientation des services
- Capacité à juger et à prendre des décisions
- Intelligence émotionnelle
- Capacité de coordination avec les autres
- Gestion du personnel
- Créativité
- Réflexion critique
- Résolution de problèmes dans des contextes complexes.

Enfin, le module illustre le concept d'apprentissage tout au long de la vie et son importance pour le développement professionnel.

## **DRH - Développement des ressources humaines**

Le module présente les principaux aspects d'une stratégie efficace en matière de ressources humaines, ainsi que les principales phases, les approches méthodologiques et les outils permettant de définir un parcours de formation visant à développer les compétences des ressources humaines, avec une attention particulière pour les compétences numériques, qui sont de plus en plus cruciales pour la réussite des entreprises. Dans ce sens, l'accent est mis sur le processus d'évaluation de la préparation numérique et créative.

## **COMMENT FONCTIONNE LA MISE EN RÉSEAU DES ENTREPRISES ?**

Le module illustre les caractéristiques, les phases et les techniques de la mise en réseau des entreprises, en soulignant les avantages que les entreprises peuvent en tirer dans le scénario actuel de concurrence mondiale, également en termes d'ouverture aux marchés étrangers, à la fois par des activités en face à face et en ligne.

## **LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE**

Le module se concentre sur les principaux aspects de la communication interculturelle, y compris ceux liés à la communication non verbale, et ses principaux éléments (lieu, heure, sujet, ton), en offrant des conseils pratiques sur les règles de l'étiquette professionnelle à respecter dans des contextes spécifiques, comme par exemple les déjeuners et dîners d'affaires, ainsi que la nétiquette professionnelle. La dernière partie du thème est consacrée à la négociation dans des contextes interculturels, illustrant les phases et les principales techniques à adopter pour parvenir à des accords gagnant-gagnant.

### **QUESTIONNAIRE FINAL - jeu vidéo**

Le jeu vidéo est une aventure graphique formatrice dans laquelle, à travers une dynamique ludique, l'apprenti/joueur assumera un rôle professionnel spécifique et recevra, comme dans un test final, une évaluation de l'apprentissage réalisé suite à l'utilisation de l'ensemble de l'unité de formation et des sujets connexes. Plus précisément, l'apprenti/joueur pourra jouer le rôle d'un conseiller en innovation indien dans le cadre d'une négociation interculturelle pour l'achat de services à une entreprise italienne, au cours de laquelle le joueur devra mettre en pratique ses compétences en matière de négociation ainsi que ses compétences relationnelles. Pendant le jeu, le joueur pourra choisir entre différentes options de dialogue, interagir avec les objets de l'environnement, résoudre de petits puzzles et gérer des attitudes et des postures qui modifieront l'évolution narrative du jeu et affecteront le score final du joueur, qui peut être comparé à son degré d'apprentissage des concepts exprimés dans les sujets. En outre, il sera possible d'accéder à un panneau d'aide qui rappellera au joueur les notions des sujets mis en scène à ce moment du jeu et lui suggérera également dans quel sujet les trouver s'il souhaite approfondir la question. L'utilisation de l'aide entraînera une pénalité dans la phase d'évaluation finale. À la fin du jeu, l'utilisateur recevra une "carte d'actions" qui lui indiquera, en relation avec les principes de négociation, dans quelles parties du jeu il a adopté des comportements conformes à ce qu'il a appris et quand il a commis des erreurs, illustrant également ce qui aurait dû être le comportement correct ou la bonne action à entreprendre.