Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie,
de la formation et de la recherche DEFR

**Secrétariat d'Etat à la formation,
à la recherche et à l'innovation SEFRI**

Examens de maturité

Examen fédéral de maturité professionnelle 2027

Travail interdisciplinaire centré sur un projet dans l'orientation *Santé et social*, dans les branches Sciences sociales et Anglais

Thème

The Language of Care : défis de la communication en anglais dans le domaine de la santé ou du social

1. Thème du travail interdisciplinaire centré sur un projet

Dans une Suisse mondialisée et multilingue, la communication avec des personnes de différentes origines culturelles et linguistiques fait partie du quotidien dans le domaine de la santé et du social. Si les connaissances linguistiques sont limitées ou s'il n'y a pas de langue commune pour communiquer, la compréhension mutuelle, l'établissement d'une relation de confiance et la mise en place de prestations adaptées en matière de consultation, d'accompagnement ou de soins peuvent s'en trouver fortement perturbés.

La barrière de la langue peut empêcher de bien comprendre certaines informations et de formuler clairement ses besoins, voire provoquer des malentendus. Parallèlement, les différences culturelles, l'incertitude, la honte, la peur ou une conception différente de la maladie, de la santé et des soins peuvent compliquer encore davantage la communication.

Le présent travail de projet vise à analyser les défis qui peuvent se poser lors de la communication en anglais dans le domaine de la santé ou du social et les stratégies susceptibles de favoriser une communication claire, respectueuse et basée sur la confiance. Pour ce faire, vous devez choisir un secteur d'activité spécifique dans le domaine de la santé ou du social avec un groupe cible clairement défini et justifier votre choix. Vous devez en outre sélectionner les situations d'entretien se prêtant le mieux à votre analyse.

Les secteurs d'activité spécifiques sont par exemple les soins, les services d'aide et de soins à domicile, les cabinets médicaux, les pharmacies, les services d'aide sociale, l'animation jeunesse ou l'aide à l'intégration. L'analyse peut porter sur des situations d'entretien telles qu'un entretien de consultation, un entretien d'admission, un entretien d'information ou un entretien d'accompagnement.

Dans le cadre de votre TIP, vous devez :

- Formuler une question directrice relative au thème du TIP et la justifier. La question directrice doit permettre d'identifier le secteur d'activité choisi, la situation d'entretien concrète, le groupe cible retenu et les principaux aspects de l'analyse.
- Répondre de manière rigoureuse et objective à la question directrice en vous appuyant sur les fondements théoriques des sciences sociales, sur la littérature spécialisée en langue anglaise et

sur les résultats de votre propre recherche sur les pratiques. Tirez vos propres conclusions en les justifiant.

- Élaborer deux **contributions personnelles** liées l'une à l'autre :
  Contribution personnelle 1 – Recherche sur les pratiques : mener un entretien avec un professionnel ou un entretien simulé, le documenter et l'évaluer.
  Contribution personnelle 2 – Réalisation d'un outil : à partir de la littérature spécialisée et des résultats de la recherche sur les pratiques, élaborer et concevoir un guide de poche bilingue intitulé *The Language of Care* qui soit adapté au secteur d'activité et au public cible choisis pour le TIP ; le guide de poche doit être apporté pour la présentation orale dans le but d'être commenté.

2. Indications complémentaires sur la structure du travail

Votre TIP suit la structure et la mise en page données dans le **modèle TIP** tout en tenant compte des indications complémentaires suivantes :

- **Liste des abréviations, des figures et des tableaux**
- Le **résumé** (max. 1 page) doit être rédigé **en anglais**. Il présente la question directrice, les principaux objectifs, votre approche, les principaux résultats et les conclusions de votre travail.
- L'**introduction** (max. 1 page) et tous les chapitres suivants doivent être rédigés en français. Dans l'introduction, vous exposez votre question directrice ainsi que les objectifs et sous-objectifs de votre travail et justifiez votre approche et les méthodes appliquées.
- La **partie principale** (8 à 12 pages sans les images, ni les tableaux et les graphiques) porte sur les aspects exposés dans la présentation du thème du TIP (voir plus haut) et est structurée selon les points ci-après :
  - Analyse comparative de deux textes de fond anglophones ayant pour sujet les barrières linguistiques et les stratégies de communication dans le domaine de la santé ou du social : comparez les messages centraux, les stratégies de communication proposées et leur importance pour le secteur d'activité choisi.
  - Contribution personnelle 1 sous la forme d'un entretien avec un professionnel ou d'un entretien simulé.
  - Analyse des défis culturels et linguistiques qui doivent être couramment relevés dans le domaine de la santé et du social : appuyez-vous sur les deux textes de fond anglophones et sur la contribution personnelle 1.
  - Élaboration de propositions visant à améliorer la communication et réalisation, avec justification, du guide de poche bilingue à partir de la littérature spécialisée et des résultats de la contribution personnelle 1.
- La partie **Discussion et conclusions** (1 à 2 pages) sert à l'interprétation et à l'évaluation des résultats. Décrivez les principales conclusions et menez une réflexion sur les aspects qui vous semblent importants pour votre analyse. Certaines questions sont-elles restées en suspens ? Vous pouvez aussi formuler une autocritique dans cette partie du travail.
- **Bibliographie et annexe**. Les liens vers les sources doivent être cliquables / vérifiables. En cas d'utilisation d'outils d'**intelligence artificielle (IA)**, vous devez ajouter à la fin de la bibliographie un tableau récapitulatif de tous les prompts utilisés dans le travail selon les consignes figurant dans l'Aide-mémoire concernant le plagiat. Tous les documents relatifs à l'entretien avec un professionnel ou à l'entretien simulé (voir point 3) de même que le guide de poche complet

doivent être joints en annexe et ne sont pas pris en compte dans le nombre de pages imposé pour la partie principale.

- **Déclaration d'authenticité.** L'utilisation de l'**IA** doit notamment être mentionnée et documentée de manière transparente. Une utilisation généralisée et sans discernement n'est pas autorisée. Chaque recours à l'IA doit être clairement signalé dans le travail au moyen d'une note de bas de page, conformément aux consignes figurant dans l'Aide-mémoire concernant le plagiat.

3. Autres attentes concernant le travail écrit en lien avec les branches

Sciences sociales

- Présentez, à l'aide de la littérature spécialisée, les formes et les niveaux de communication entrant en ligne de compte, la communication interculturelle ainsi que les stéréotypes et préjugés éventuels.

- **Contribution personnelle 1** : élément central du TIP, la contribution personnelle 1 doit être planifiée, réalisée, documentée, évaluée et analysée. Elle ne doit pas être créée, simulée ou remplacée par l'IA générative. L'entretien, les réponses, les observations et les résultats ne doivent ni être inventés ni être générés par l'IA. Vous choisissez **l'une** des options suivantes :

  - **Option A : Recherche sur le terrain – Entretien avec un professionnel**

    Vous cherchez vous-même une institution ou une organisation qui existe réellement et qui conviendrait pour votre analyse comme un service de consultation, un hôpital, un cabinet médical, une pharmacie, un établissement de soins, une organisation d'aide et de soins à domicile, un centre d'animation jeunesse, un service social ou un centre de consultation en matière d'intégration ou de migration. Vous pouvez également choisir une autre institution du domaine de la santé ou du social pour autant que celle-ci se prête à l'entretien que vous devez mener.

    Vous planifiez de manière autonome un entretien semi-structuré avec un professionnel habitué à communiquer avec des clients ou des patients anglophones ou menant régulièrement des entretiens de consultation en anglais. L'entretien que vous menez porte par exemple sur les défis linguistiques et les malentendus typiques dans le quotidien professionnel, notamment dans le cadre de situations d'entretien particulièrement délicates, sur le rôle de la communication non verbale, sur les différences culturelles et sur la manière de procéder en cas de compétences linguistiques limitées.

    Vous joignez en annexe le guide d'entretien que vous aurez créé vous-même, la date et les conditions de l'entretien, le compte-rendu complet ou la transcription de l'entretien, la documentation anonymisée concernant la personne et l'institution concernées et votre propre évaluation ou classification des réponses.

  - **Option B : Entretien simulé – Communication sous pression**

    Vous élaborez un scénario réaliste pour un entretien de consultation, d'accompagnement ou d'information d'une durée de 10 minutes, durant lequel une personne anglophone doit communiquer en anglais avec un professionnel. Situations possibles : prise de rendez-vous dans un cabinet médical, consultation dans une pharmacie, entretien d'admission dans un établissement de soins, entretien dans un centre d'aide sociale, informations en vue d'une intervention médicale, entretien relatif à un besoin de soutien, conseils à un adolescent anglophone.

    Vous menez l'entretien simulé avec une personne réelle de votre entourage personnel ou scolaire. Le scénario doit comporter au moins un obstacle à la communication qui soit identifiable. Exemples : méconnaissance du vocabulaire spécialisé, attentes divergentes concernant la consultation, malentendus, hésitations dans la formulation des demandes,

habitudes de communication différentes pour des raisons culturelles, langage peu clair ou trop compliqué.

Vous joignez en annexe le scénario élaboré par vos soins, le guide d'entretien, un enregistrement audio ou vidéo du *jeu de rôle (*de préférence sous forme de lien ou de code QR ; à défaut, sur deux clés USB, chacune collée sur un exemplaire imprimé complet de votre TIP).

Anglais

- Démontrez des compétences linguistiques en anglais qui soient au moins de niveau B1.
- Choisissez deux articles de fond anglophones en lien avec la **question directrice** ayant pour sujet les barrières linguistiques et les stratégies de communication dans le domaine de la santé ou du social et analysez-les en les comparant.
- **Contribution personnelle 2 – Guide de poche *The Language of Care*** : élaborez et concevez votre propre guide de poche bilingue (français/anglais) **à l'intention des professionnels du secteur d'activité choisi pour leur communication avec le groupe cible défini**.

    - Le guide de poche est un outil de communication compact et facile à utiliser. Il contient des formulations en français et en anglais utilisables lors d'entretiens, des alternatives en anglais faciles à comprendre pour les termes techniques, des questions permettant de vérifier la compréhension et des stratégies à appliquer en cas de difficultés de compréhension.
    - Le guide de poche est élaboré à partir des deux textes de fond et de la contribution personnelle 1. Les contenus repris sont adaptés au public cible et justifiés. Une simple compilation ou une traduction mot à mot de contenus existants ne peut être considérée comme une contribution personnelle. Le guide de poche doit être rédigé dans un anglais correct, c'est-à-dire dans une langue anglaise claire, simple et adaptée au public visé, et conçu de manière à être facile et pratique d'utilisation.

4. Informations organisationnelles

Veuillez respecter scrupuleusement les indications figurant dans les directives du SEFRI relatives à l'examen fédéral de maturité professionnelle (Directives EFMP, chap. 17). En ce qui concerne la présentation de la page de garde, la structure des chapitres et l'indication des sources, veuillez vous baser sur le modèle TIP et sur l'aide-mémoire concernant le plagiat.

Le TIP doit être remis au secrétariat des examens **sous forme papier et sous forme électronique** au plus tard le **1er mai 2027**. Les documents à remettre sont les suivants :

- 2 versions imprimées *complètes*.
- 1 version électronique (PDF) complète *identique* à 100 % aux deux versions imprimées (max. 5 Mo).
- 1 version électronique au format PDF *anonymisée* (sans votre nom et sans la déclaration d'authenticité) et *formatée* pour le contrôle antiplagiat (sans images ni graphiques) (max. 0,5 Mo).

Les directives EFMP, le modèle TIP et l'aide-mémoire concernant le plagiat sont disponibles sur le site internet du SEFRI.

5. Présentation suivie d'une discussion approfondie du TIP

L'examen oral dure 20 minutes. Vous disposez de 10 minutes pour présenter votre travail (3 à 4 minutes **en anglais** et 6 à 7 minutes en français). Le reste du temps est consacré à l'entretien, qui s'articule autour de questions d'approfondissement posées par l'examinateur en lien avec le TIP que vous avez réalisé. Certaines questions peuvent être posées en anglais.

Lors de l'examen oral, vous devez vous exprimer de manière correcte et compréhensible dans les deux langues. Vos compétences linguistiques en anglais doivent atteindre au moins le niveau B1.

Vous devez apporter à l'examen oral le guide de poche que vous avez conçu.

6. Critères d'évaluation

En complément des critères spécifiques au thème mentionnés plus haut, les critères généraux figurant à l'annexe 3 du PEC MP s'appliquent à l'évaluation du TIP.

Le calcul de la note pour le TIP est défini à l'art. 17 de l'ordonnance du SEFRI du 5 mai 2022 sur l'examen fédéral de maturité professionnelle (OEFMP).

L'OEFMP, le PEC MP et les grilles d'évaluation utilisées pour la partie écrite et la partie orale du TIP peuvent être consultés sur le site internet du SEFRI.