

Les questions multiculturelles & le management

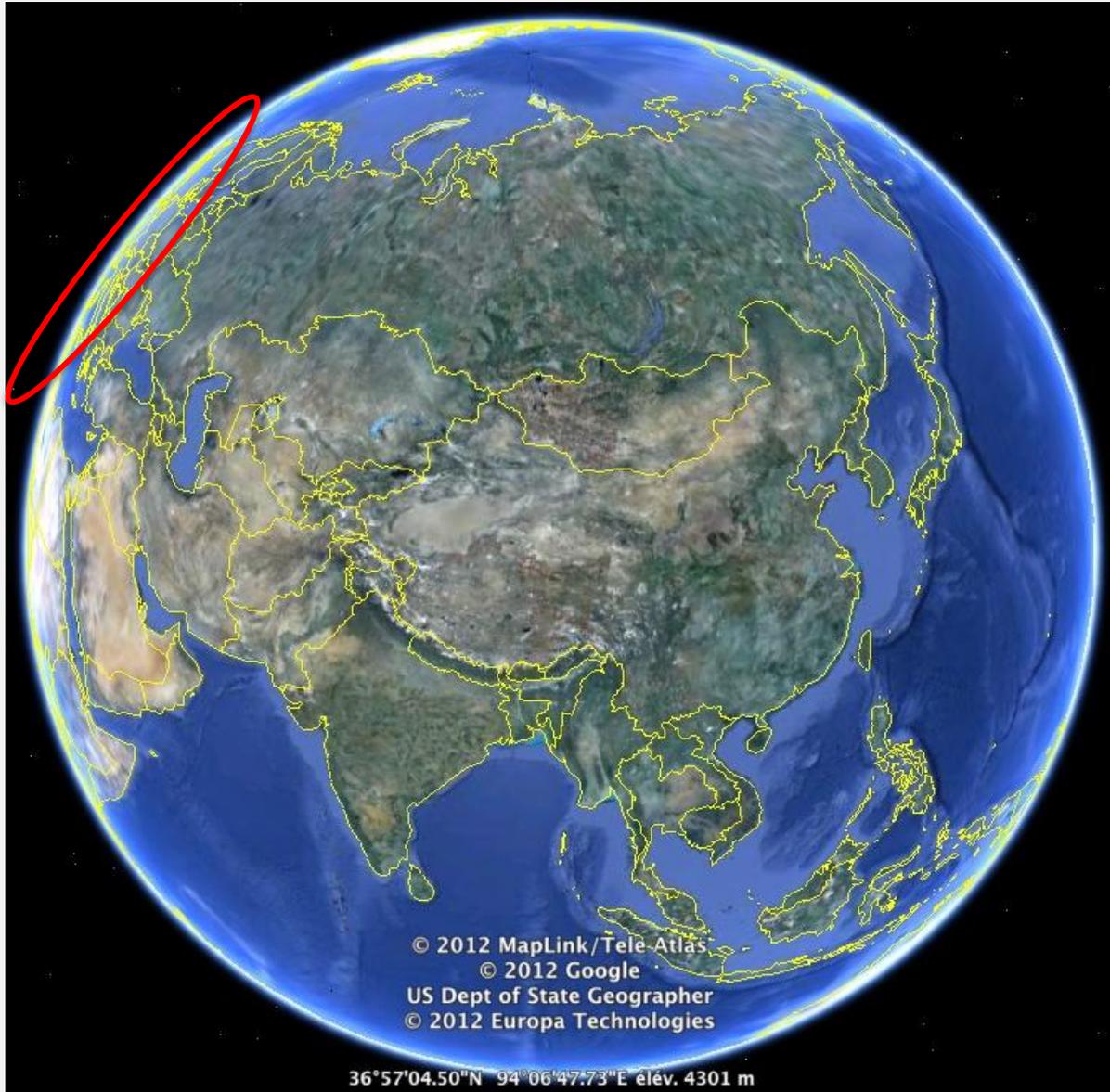


Benjamin PELLETIER
Formateur en Management Interculturel



© 2012 MapLink/Tele Atlas
© 2012 Google
US Dept of State Geographer
© 2012 Europa Technologies

41°58'16.47"N 6°12'38.12"E elev.-1315 m



© 2012 MapLink/Tele-Atlas
© 2012 Google
US Dept of State Geographer
© 2012 Europa Technologies

36°57'04.50"N 94°06'47.73"E elev. 4301 m





La complexité multiculturelle

Enjeux stratégiques des formations

Taux d'échec des expatriations: 30-50%

Quel est le coût de l'échec d'une négociation, d'une campagne marketing, d'une implantation, d'une fusion pour des raisons culturelles?

Raisons principales des échecs d'expatriation:

- **incapacité de l'employé** à s'adapter au contexte culturel local
- **incapacité de la famille** de l'employé à s'adapter au contexte culturel local

47% des expatriés français ressentent **des difficultés à s'adapter** à la culture professionnelle locale

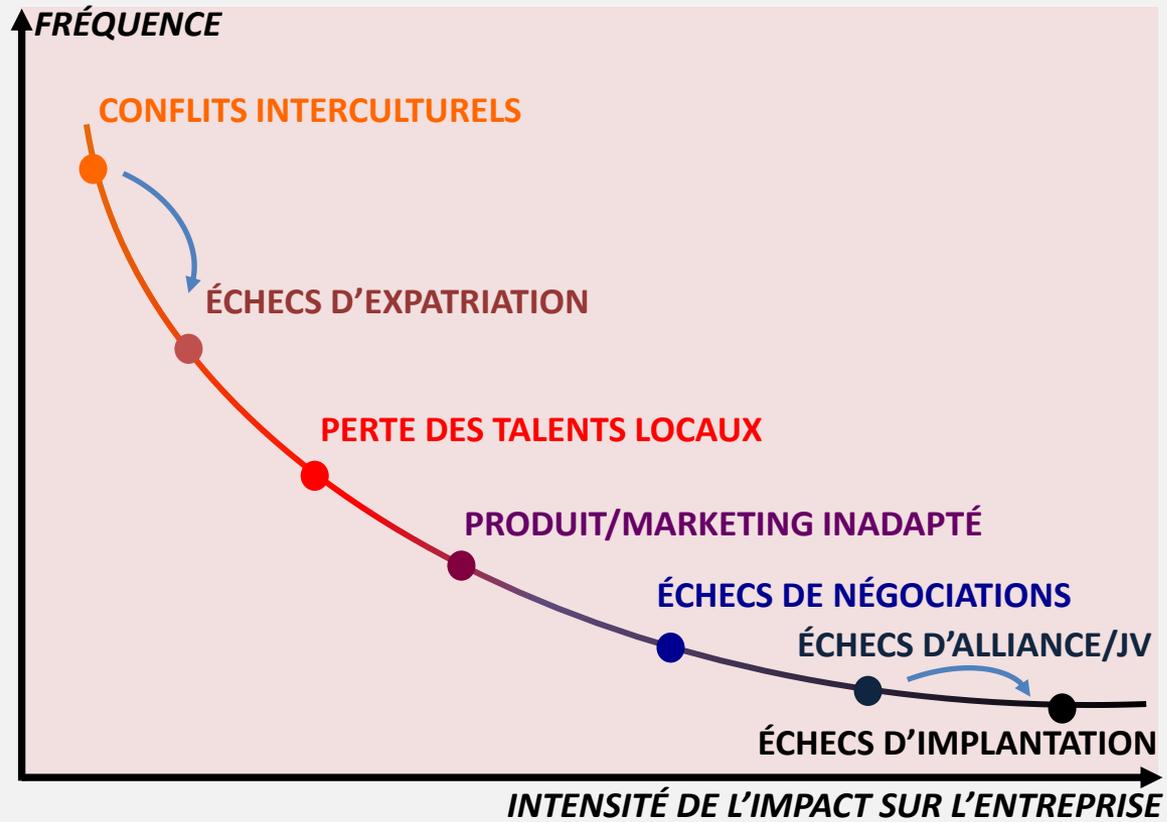
27% des expatriés **démissionnent** dans l'année de leur retour d'expatriation

25% entre la première et la deuxième année

23% après deux ans

Taux de démission au retour d'expatriation: **le double** du taux habituel observé dans l'entreprise

RISQUES INTERCULTURELS EN ENTREPRISE



Formations interculturelles: thèmes récurrents

Rapport au pouvoir

Règles & procédures

Travail en équipe

Processus de décision

Réunion

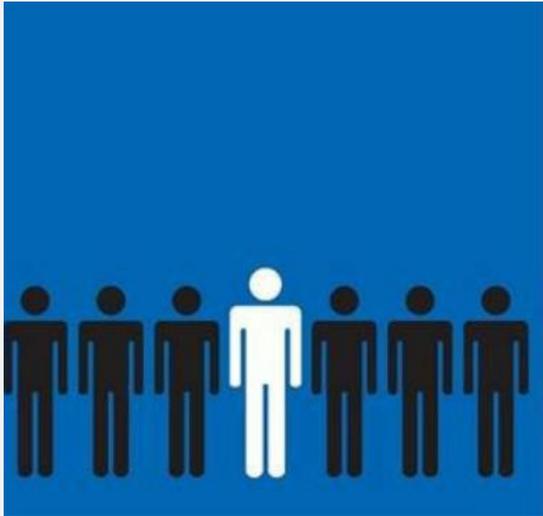
Résolution de
problèmes

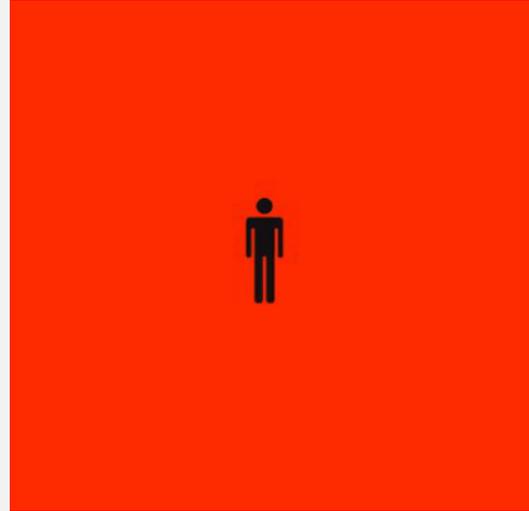
Confiance

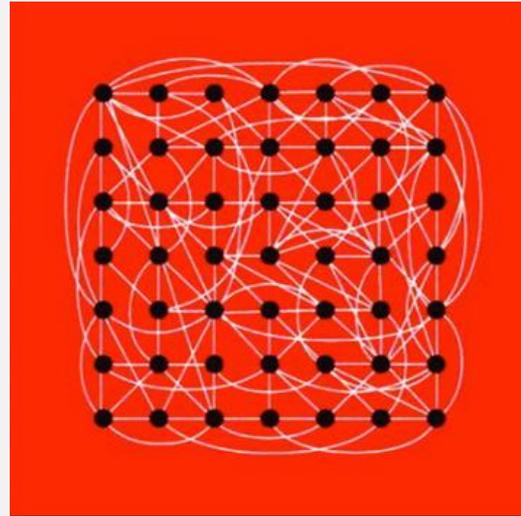
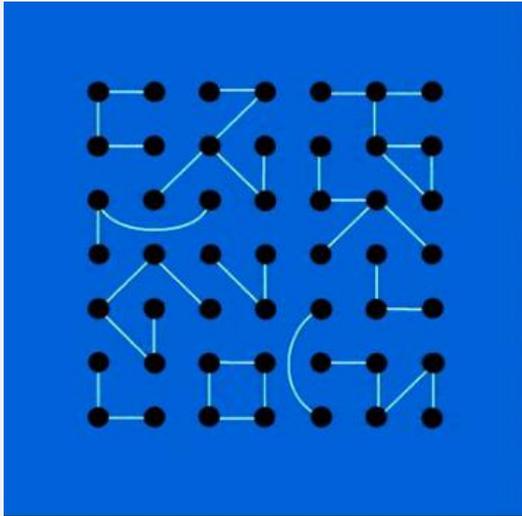
Motivation

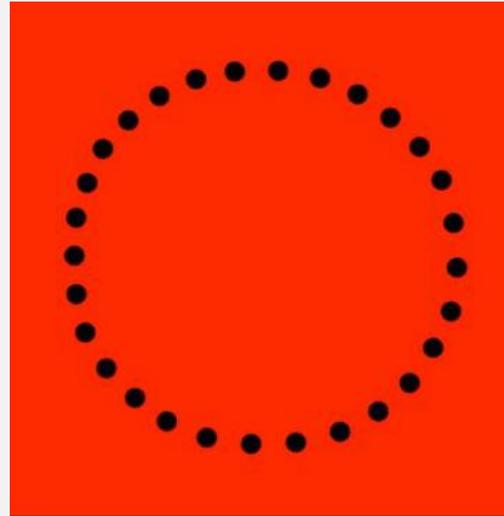
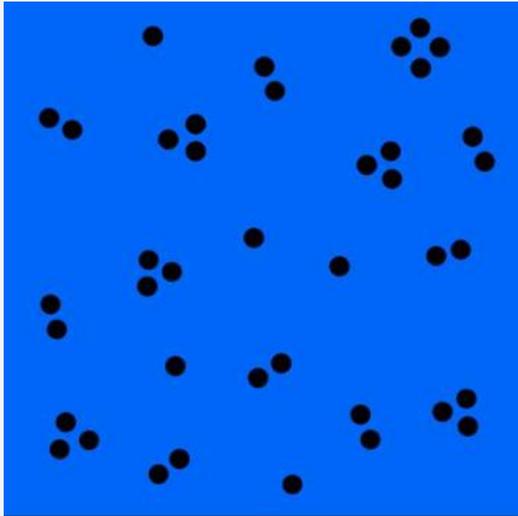
Communication

Langage non verbal

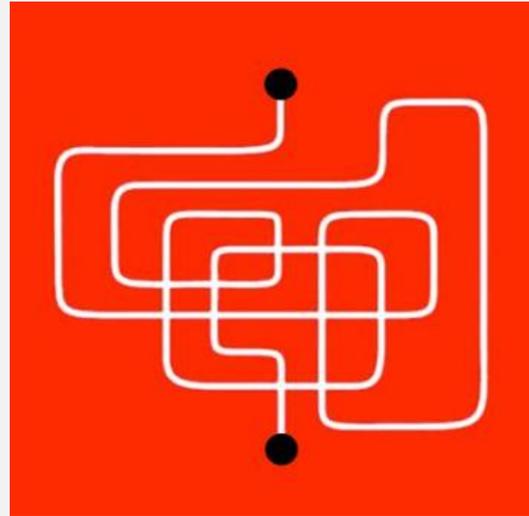
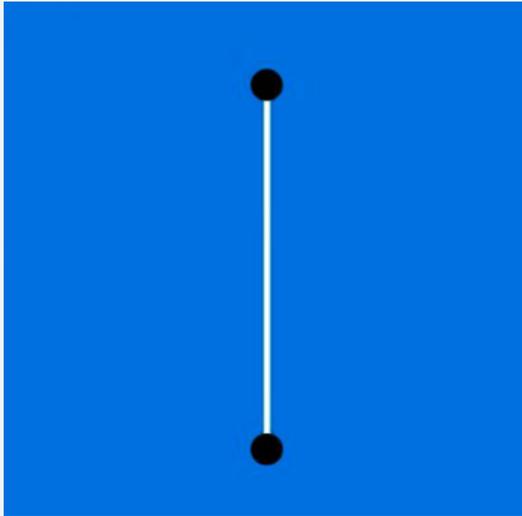


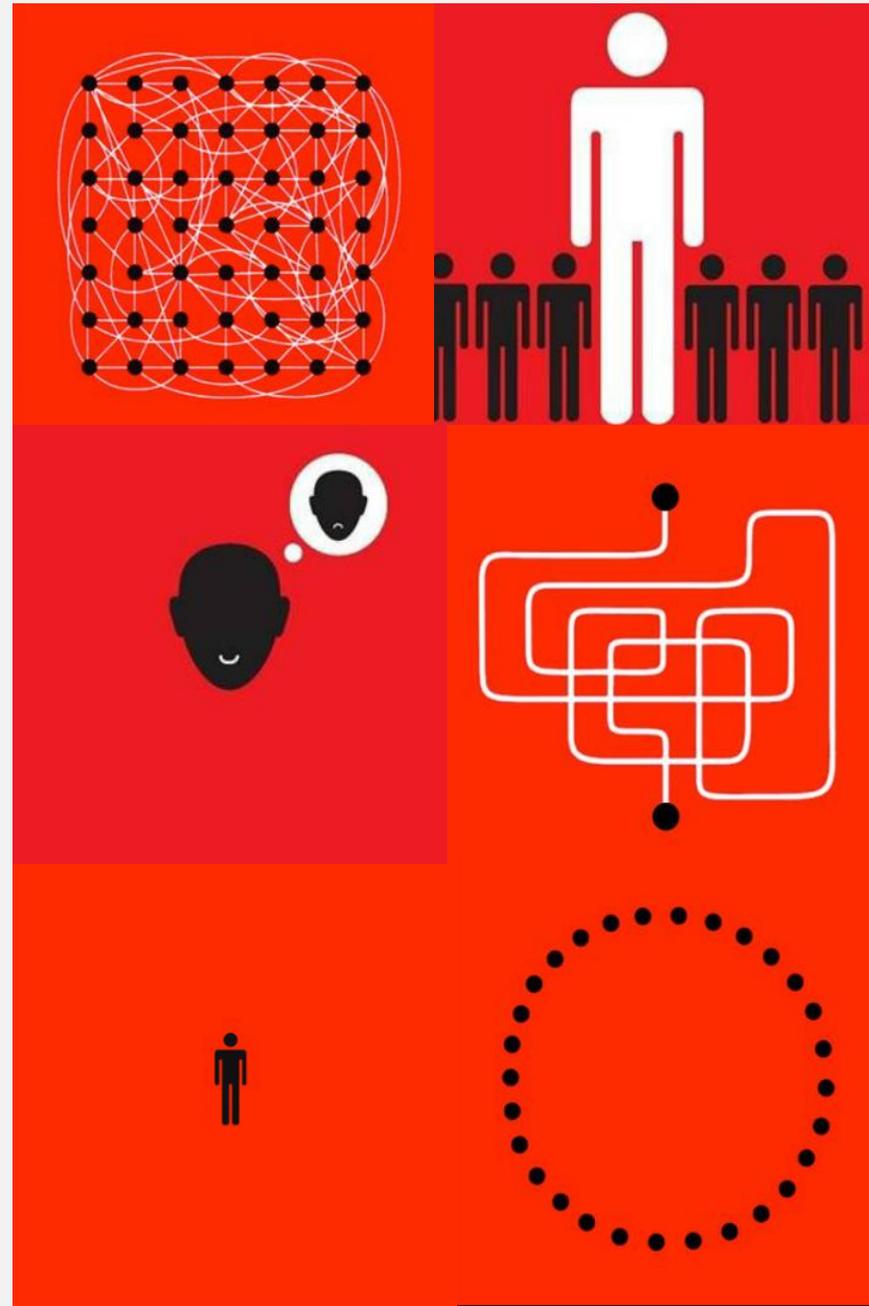
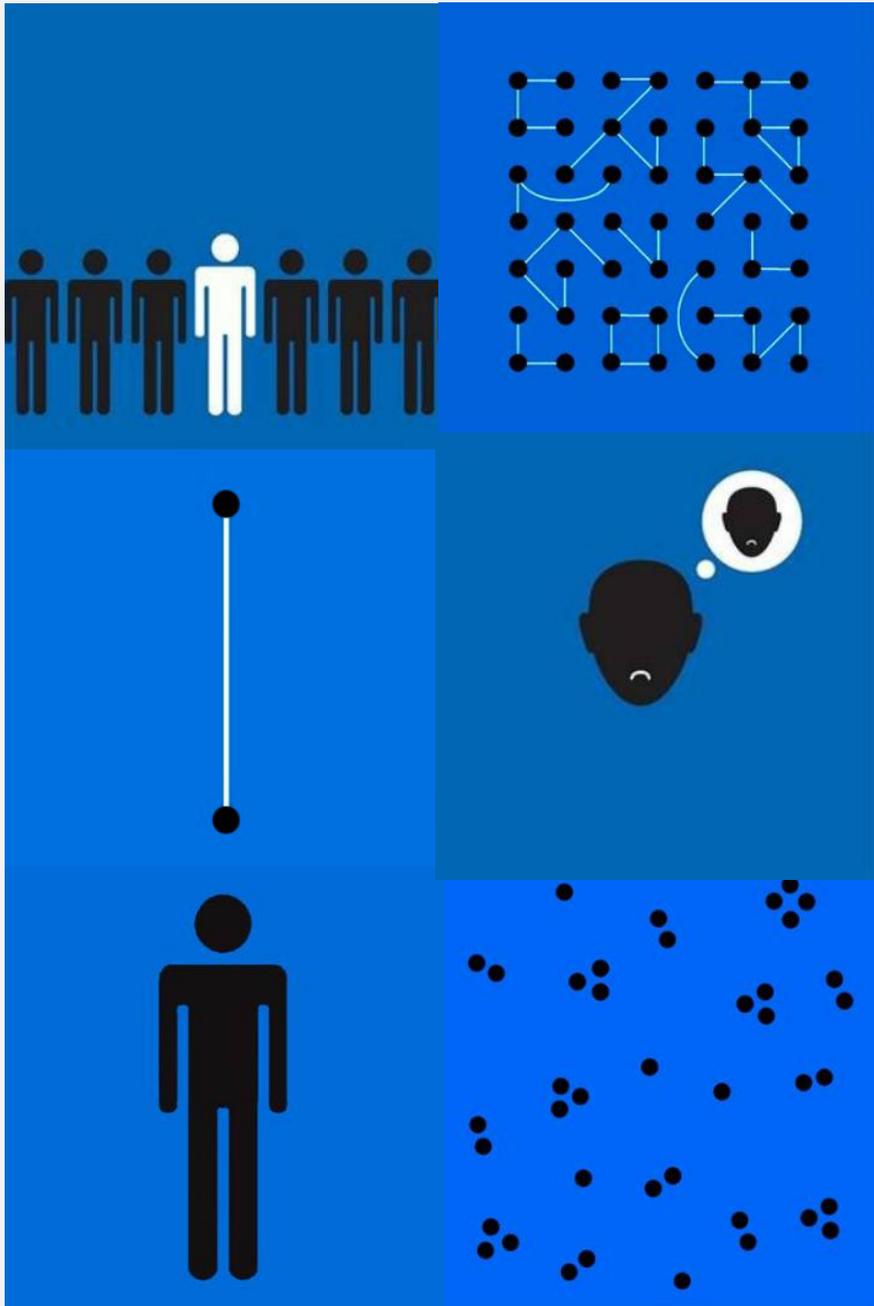


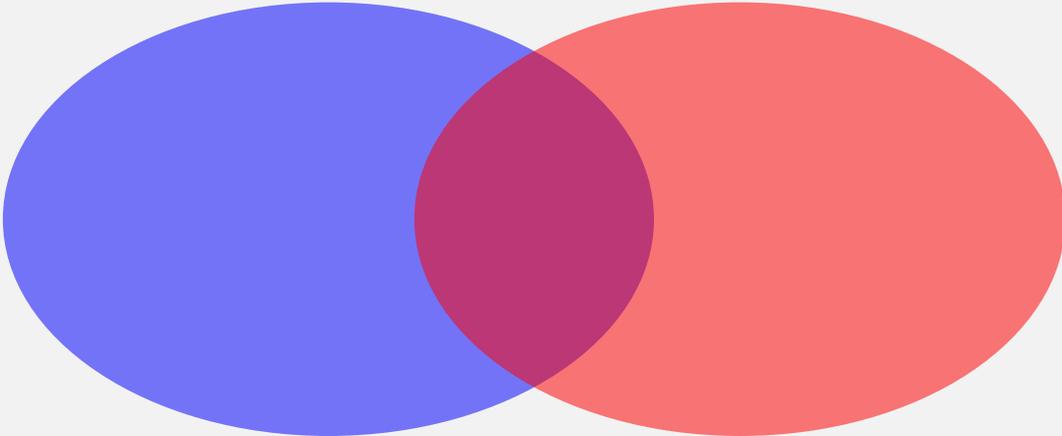
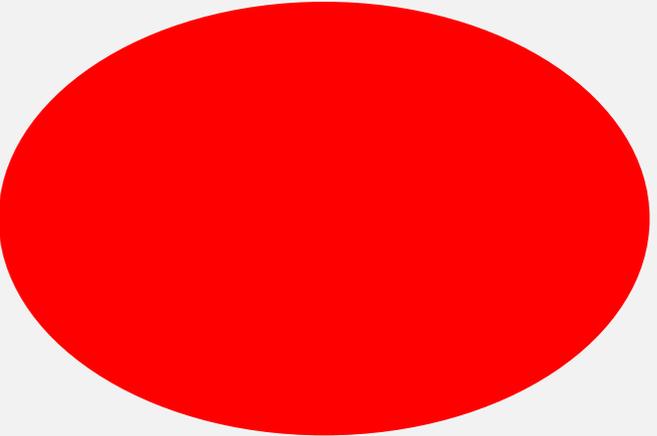
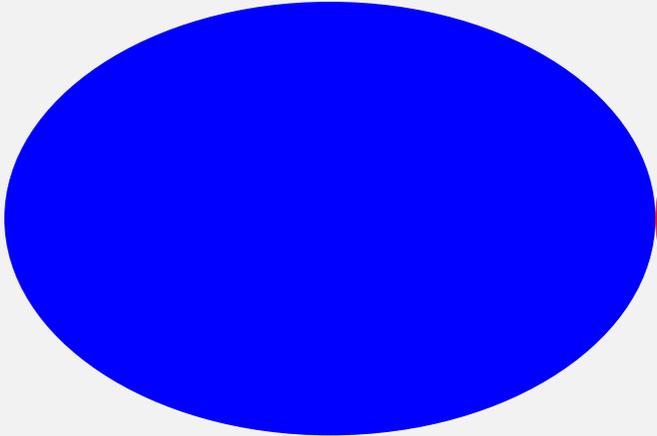
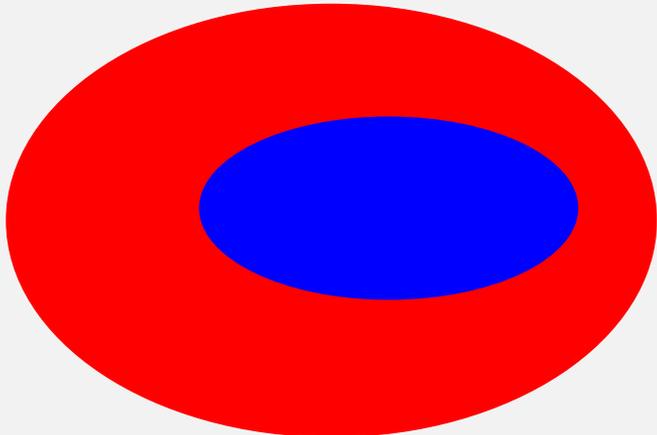
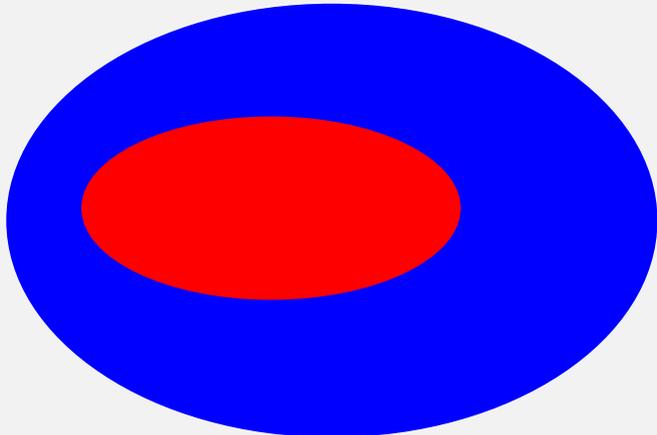






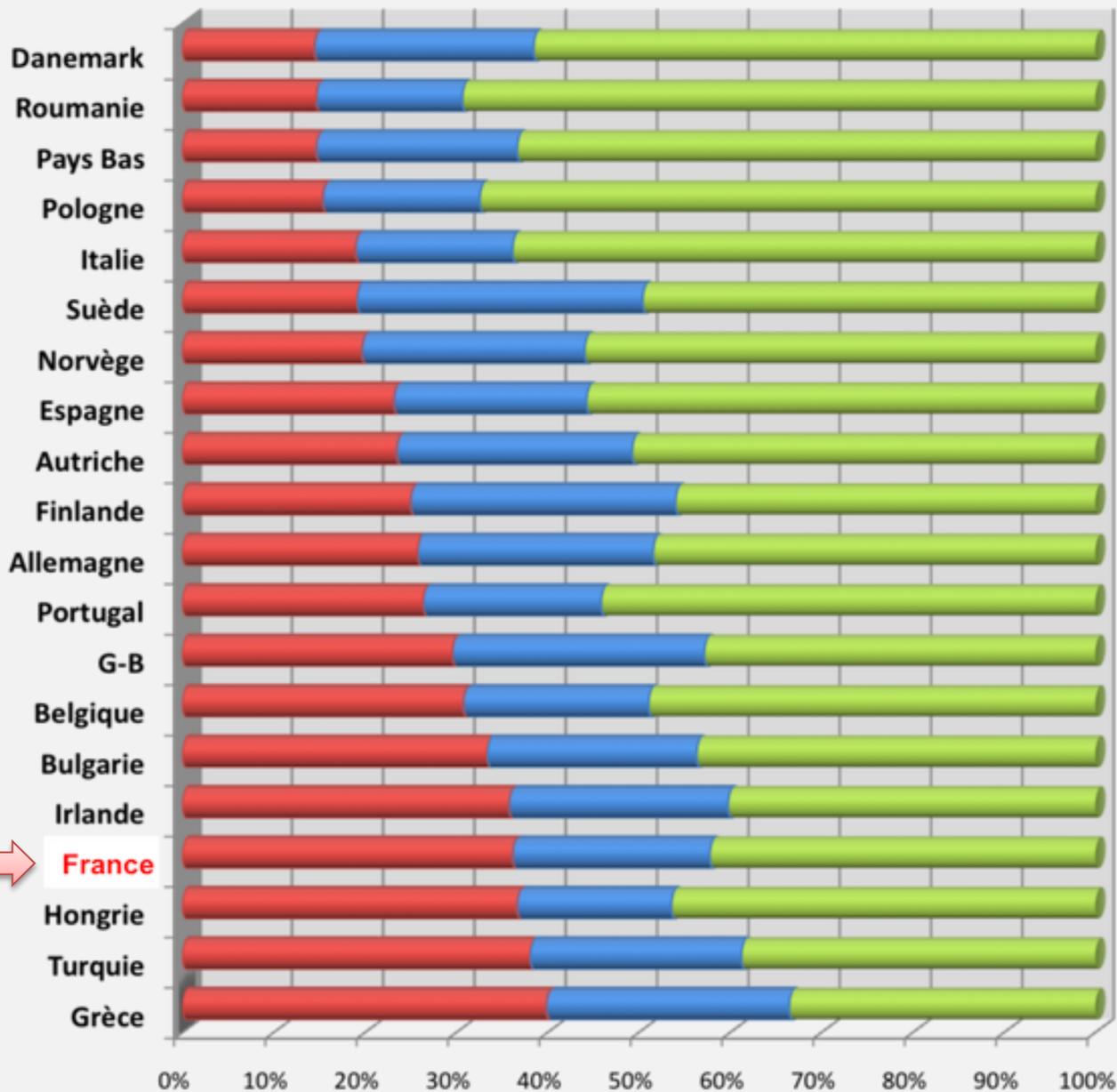




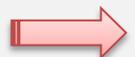


Regards sur la France

Toujours/la plupart du temps Parfois Rarement/jamais

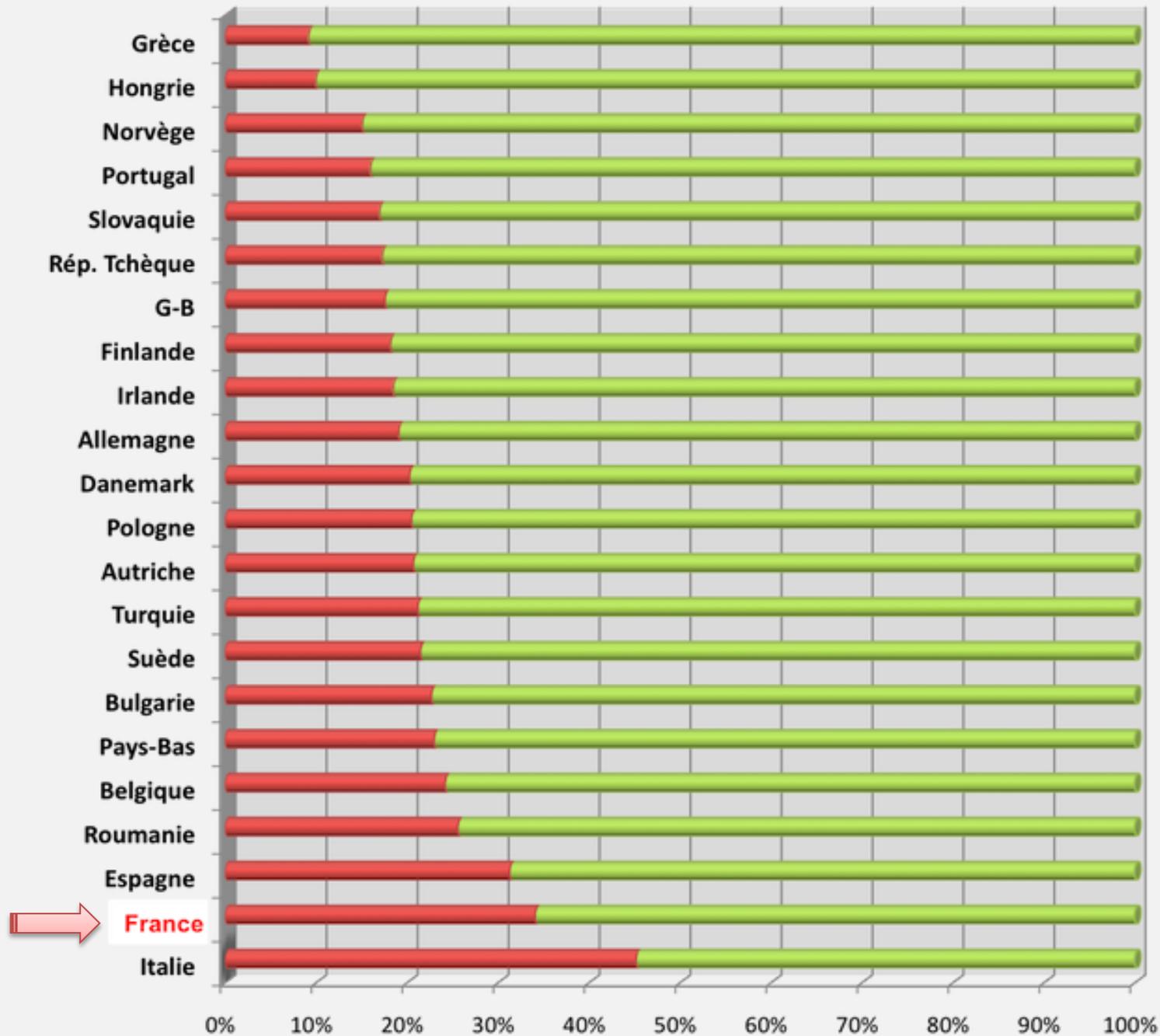


Votre travail requiert-il que vous cachiez vos émotions?
(stats Eurofound)

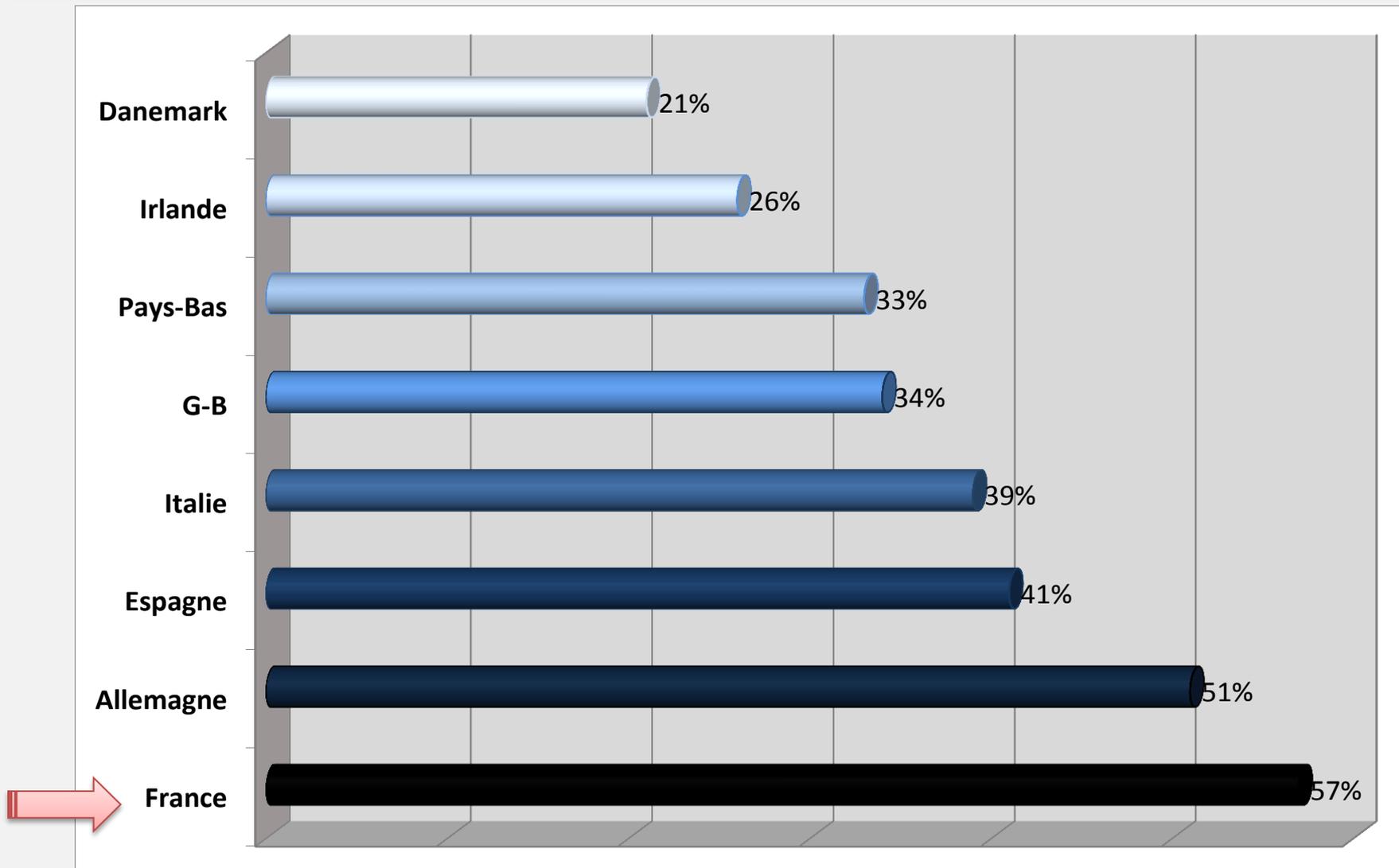


■ Non ■ Oui

En général, votre responsable ou superviseur vous fournit-il des commentaires (en anglais : *feedback*) sur votre travail?
(stats Eurofound)



Proportion d'employés qui sont d'accord avec la proposition suivante: « *J'obéis aux instructions de mon supérieur seulement si ma raison est convaincue.* »



Exemple du secteur aéronautique









Pour la sécurité du vol, une bonne communication et une bonne coordination entre l'équipage sont aussi importantes que les compétences techniques (*entre 85 et 100% des pilotes interrogés sont d'accord avec cette affirmation*):



Les responsabilités du commandant incluent la coordination entre le cockpit et le personnel de bord:



Le briefing avant le vol est important pour la sécurité et pour une gestion efficace de l'équipage:





Si je perçois un problème lors du vol, je l'exprimerai à voix haute, quelle que soit la personne qui pourrait en être affectée:



Des problèmes personnels peuvent négativement affecter mes performances:



Je suis plus susceptible de faire des erreurs de jugement en situation d'urgence:



Engagement & Facteurs culturels

ENGAGEMENT

*participation active par
conviction profonde*

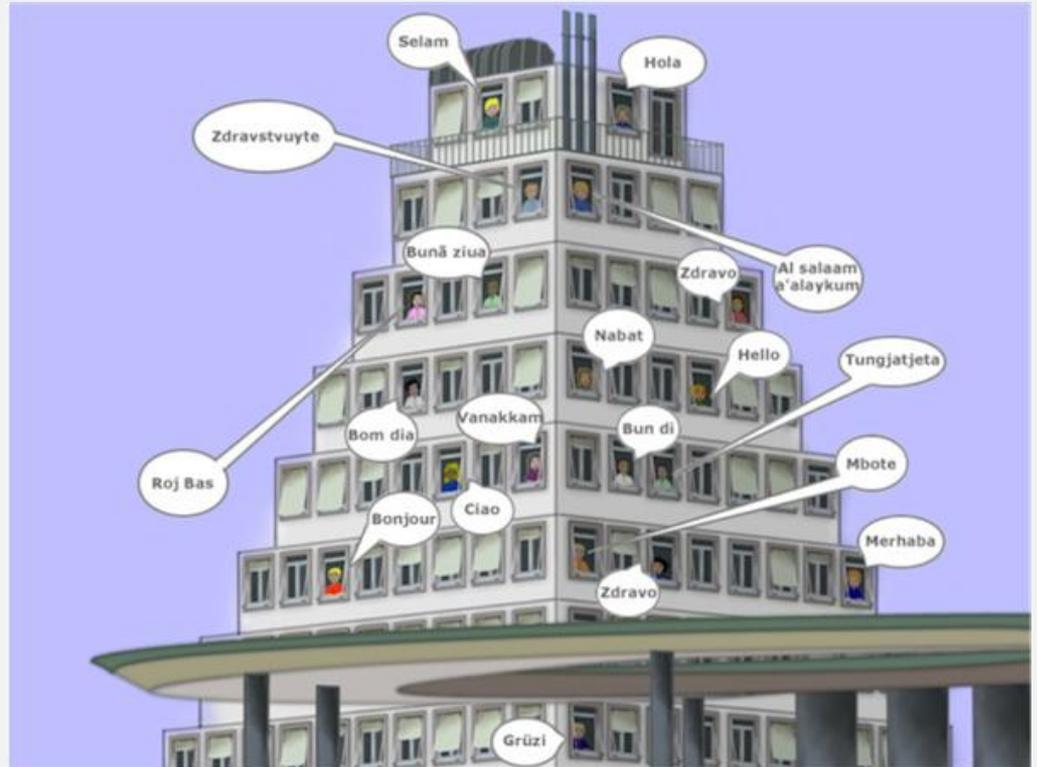
soumission librement consentie

Action extérieure

- Prise en compte de la singularité
- Intégration dans le collectif



Engagement dans le
traitement thérapeutique



Médiation culturelle à l'hôpital

L'expérience de la Belgique



- 1^{er} rapport en 1990
- Phase de test: fév 97-déc 98
- 1999: 20 000 interventions des médiateurs interculturels
- loi du 20/07/2002
- 2004: 63 médiateurs interculturels dans 50 hôpitaux
- 2005: 66 000 interventions
- 2006: 73 médiateurs interculturels

Loi du 20/07/2002, art.5: « ***Ce droit [à la prestation de soin] implique aussi que les valeurs culturelles et morales et les convictions philosophiques et religieuses des patients doivent en tout temps être respectées*** ».

Et en France?

« Plus les progrès avancent, plus on traite les patients en oubliant que le soin est une alliance de ces techniques et d'une réelle prise en compte de **l'être dans sa singularité**. Nous ne souffrons pas tous de la même manière car notre histoire et notre vécu sont aussi déterminants.

Je pense qu'une formation en psychologie, **ou ethnologie**, voire même à la philosophie est essentielle, car se confronter à la souffrance et à la douleur de l'autre est difficile. »



Antoine Spire

ancien directeur du département
« recherche en sciences humaines »
de l'Institut National du Cancer

« La philosophie **pourrait** sûrement apporter quelque chose, **l'ethnologie moins**. De fait, les études de médecine **devraient** comporter plus de réflexion sur la dimension relationnelle.

Les **grands** médecins français d'après-guerre avaient, c'est vrai, une formation **en lettres classiques**. Cela leur donnait une assise humaniste plus importante, une capacité de réflexion et une dimension intérieure plus dense pour exercer la médecine. »



Dr Frédérique Maindrault-Goebel
oncologue à l'hôpital Saint-Antoine



« Au nom d'une universalité vide et d'une éthique réductionniste, **nous n'intégrons pas** ces logiques complexes, qu'elles soient sociales ou culturelles dans nos dispositifs de prévention de soins et dans nos théorisations. »

Marie Rose Moro

- *Ethnopsychanalyste*
- *Psychiatre transculturelle*
- *Prof. à Paris Descartes*

Urgence d'une réflexion sur les questions multiculturelles dans tous les domaines

- Multiculturalisme des sociétés
- Diversité des appartenances
- Internationalisation des contextes
- Complexité grandissante des interactions
- Pénurie des talents & hypercompétition
- Montée en puissance de nouveaux acteurs



Escapando de la critica, Pere Borelle del Caso, 1874



***En vous remerciant
pour votre attention...***

Benjamin PELLETIER

Formations - Cours - Conférences

Site internet : www.gestion-des-risques-interculturels.com