

LES ENJEUX DE L'INTERCULTURALITÉ



Avec la mondialisation de l'économie la question de l'interculturalité au sein d'une entreprise devient une réalité incontournable. Les organisations se renouvellent, se muent, se redistribuent et donnent naissance à de nouvelles figures de types matricielles. Les activités se digitalisent et s'intensifient, les barrières géographiques s'effritent tout en donnant lieu à une intensification de la diversité et à l'émergence d'équipes multiculturelles qui bousculent l'environnement du travail traditionnel.

Les enjeux de l'interculturalité

Le développement du plein potentiel d'une entreprise implantée dans plusieurs pays est directement lié à la capacité de ses dirigeants et managers à maîtriser les différences culturelles, qu'elles soient organisationnelles, régionales ou sociales au sein des équipes. Ces différences (le rapport avec l'autorité, le degré d'individualisme ou encore la gestion du temps, parmi les dimensions les plus importantes...) peuvent amener à une incompréhension et des conflits à tous les niveaux de la hiérarchie, avec souvent des conséquences importantes sur la performance de l'entreprise.

Les chocs culturels se produisent dans des contextes variés :

- pour les expatriés qui découvrent un nouveau pays et sa culture,
- au sein d'équipes multiculturelles ou travaillant à l'international,
- dans le cadre de fusions et acquisitions,
- lors de négociations avec de forts enjeux commerciaux,
- dans le cadre de projets impliquant des équipes transverses confrontant des cultures professionnelles différentes.

Quelques chiffres

Mettre en place une communication interculturelle cohérente à travers un mode de management intégrant ces dynamiques permet de développer un clair avantage dans le cadre d'échanges en entreprise impliquant l'interculturalité. En effet, les pertes financières liées aux barrières de communication entre collaborateurs ne sont pas négligeables.

Selon une enquête réalisée en avril 2017 par Webtorials¹ pour le compte de Mitel France, les entreprises françaises perdent en moyenne 9100€ par an et par collaborateur à cause de défauts de communication interne.

Aux Etats-Unis les pertes estimées seraient encore plus importantes : selon une étude réalisée en 2015 par l'éditeur américain de plateformes collaboratives Vocoli² le coût par travailleur dû à la baisse de productivité directement liée à une mauvaise communication serait de plus de 26 000 € par an. La perte de temps serait aussi spectaculaire : selon cette étude, une entreprise de 100 personnes passerait environ 884 heures par an à clarifier sa communication.

* * * *

Notre approche

Chez Exelysio nous accompagnons les dirigeants et les managers afin de leur permettre de comprendre et mieux affronter les chocs culturels qui peuvent mettre en péril la santé de leur organisation et en entraver le développement.

Nous sommes persuadés que l'une des clés pour activer une bonne communication et mettre en place des synergies interculturelles est l'intelligence émotionnelle. L'amélioration de ses aptitudes dans ce domaine est un élément essentiel pour pouvoir repérer plus aisément les différents paradigmes culturels et s'y adapter.

Au sujet de la communication interculturelle les questions qui nous posent le plus souvent nos clients sont : comment fluidifier la communication et éviter les malentendus culturels, comment surmonter les obstacles liés aux différences pour aller vers plus d'efficacité collective et, encore, comment comprendre ce qui peut séparer afin de trouver ce qui peut unir... Tous ces éléments sont la base pour comprendre et gérer au mieux l'élément interculturel.

Nous proposons des ateliers sur mesure autour de l'interculturalité avec la finalité de permettre aux participants non seulement de mettre le doigt sur les différences à l'origine des incompréhensions, mais aussi de construire ensemble de nouveaux modes de travail permettant d'appliquer rapidement les apprentissages sur le terrain.

Des jeux de rôles et des expérimentations pratiques constituent l'ossature de ces ateliers. L'accompagnement des participants se fait avec l'appui de différents outils comme, par exemple, le feedback, l'écoute active ou bien d'outils spécifiques comme les « profils pays » ou la cartographie des différents codes culturels pour analyser leur impact dans la vie de tous les jours et au sein de l'entreprise.

¹ Source : Blog Madmagz Com'in - 2017

² Source : Btobmarketers.fr - novembre 2015