



L'entreprise multiculturelle : Katarzyna; assistante chez NO COST	Séquence 4 (fiche formateur)	NO COST, une entreprise multiculturelle.
--	---	---

Vidéo à visionner	Séquence : NO COST, une entreprise multiculturelle
Objectif de la séquence	Faire connaissance avec Monsieur Langlois, directeur de No Cost.
Notions	Management de l'entreprise multiculturelle
Temps de visionnage et analyse	20 minutes environ.
Démarche proposée	Observation (2 minutes environ) Visionnez la séquence une première fois sans prendre de notes. Analyse (20 minutes environ) : <ul style="list-style-type: none">- Lisez les questions ci-dessous,- Visionnez la séquence une seconde fois,- Répondez aux questions,- Procédez à un troisième visionnage si nécessaire
Prolongements proposés	Jeu de rôles et analyse de celui-ci (40 minutes environ) + reportage

Quelle est l'activité de la société NO COST ?

No Cost est un cabinet de conseil en optimisation pour les charges indirectes des entreprises. Il aide ses clients dans la recherche de fournisseurs au meilleur coût pour les véhicules, l'informatique, les télécommunications et l'énergie.

Quelles ont été les motivations de la direction de No Cost quand elle a accepté d'accueillir Katarzyna en tant qu'apprentie à un BTS d'Assistant de gestion de PME ?

La direction de No Cost a surtout apprécié :

- Sa rigueur, importante dans un poste administratif et financier,
- Sa maturité (elle a entrepris de préparer un BTS à 24 ans).

L'embauche d'une apprentie étrangère est-elle une exception pour No Cost ?

Non. L'entreprise a également embauché un autre apprenti en BTS NRC (négociation et relation client) d'origine iranienne et son responsable de production est un jeune mexicain.

Quelles difficultés pourrait, à votre avis, rencontrer une entreprise qui accepte de faire cette expérience ?

Il lui faudra accepter d'accorder un peu de temps et de formation spécifique au salarié d'origine étrangère pour qu'il puisse acquérir une maîtrise suffisante du français et une bonne compréhension des codes habituels dans les relations professionnelles en France.





Quels avantages peut trouver une entreprise à s'ouvrir à la multiculturalité au travers de sa politique d'embauche, comme l'a fait NO COST ?

La diversité est source de richesse, d'ouverture d'esprit. Le salarié venant d'une autre culture apporte un regard neuf, la connaissance de langues étrangères, peut-être aussi des contacts qui peuvent favoriser une expansion de l'entreprise à l'international.

A votre avis, quelles différences peuvent exister entre les cultures dans les domaines ci-dessous, différences dont l'entreprise doit tenir compte dans ses relations, qu'il s'agisse avec des salariés étrangers ou des partenaires à l'international ? (Citez des exemples concrets, si vous en connaissez).

1° L'orientation individu/groupe :

Certaines cultures ont une orientation privilégiant l'individu (Exemple : les Etats-Unis) alors que d'autres ont une orientation plus communautaire (Exemple : le Japon où les décisions sont toujours prises en groupe).

2° La perception du temps.

Dans certaines cultures, un retard est perçu comme un signe d'irrespect ; dans d'autres, un léger retard est tout à fait toléré (Exemple : les pays latins, l'Amérique du Sud).

La notion même de durée peut être différente : ainsi les Américains du Nord ont tendance à aller vite (« *Time is money* »), ce qui peut paraître manipulateur ou peu courtois à des Grecs ou des Africains.

Enfin, la manière de gérer son temps diffère d'une culture à l'autre : les Allemands, les Scandinaves ont tendance à privilégier le travail tâche après tâche alors qu'au Sud de l'Europe (France comprise) ou au Moyen-Orient on tolère parfaitement de conduire plusieurs tâches en même temps.

3° La notion de hiérarchie.

Dans certains pays, la distance entre les plus bas et les plus hauts niveaux de la hiérarchie est courte comme en Allemagne ou en Europe du Nord. En France, les niveaux peuvent être plus nombreux.

4° La confiance :

Elle est accordée a priori dans les pays occidentaux et particulièrement aux USA alors qu'elle se gagne et se mérite au Moyen-Orient ou au Japon par exemple.

5° Le rapport à l'incertitude.

Dans certaines cultures, les individus tolèrent une relative incertitude dans la conduite de l'action et procèdent par ajustements (Exemple : en Afrique) alors que dans d'autres, tout sera mis en œuvre pour réduire les aléas, l'inconnu, l'imprévu (Exemple : en Allemagne).





PROLONGEMENTS :

1° Jeu de rôles

Le contexte : l'entreprise dans laquelle vous êtes salarié(e), apprenti(e) en formation ou au sein de laquelle vous avez effectué un stage.

Votre fonction : vous êtes assistant(e).

La situation : vous essayez de convaincre un directeur un peu réticent de l'intérêt d'accueillir des apprentis ou des stagiaires venant d'un pays étranger dans votre entreprise.

Vos enjeux : entraîner une décision positive de votre directeur.

Les acteurs :

vous, dans votre rôle d'assistant(e),
un interlocuteur qui sera votre directeur (ou votre directrice) et qui présentera des objections à vos arguments.

2° Reportage

En vous inspirant des questions posées dans la séquence visionnée, enquêtez auprès d'une entreprise qui accueille des salariés étrangers afin de connaître ses motivations et les modalités d'intégration qu'elle met en œuvre.

