

L'ISIT - Management et communication interculturels

Le management des équipes multiculturelles; le nouveau défi des entreprises internationales

Paris, le jeudi 9 octobre 2008 – Alors que la gestion des équipes multiculturelles par l'emploi unique de l'anglais des affaires rencontre d'importantes limites, et parfois même des cas d'échecs douloureux, les entreprises font de plus en plus appel à des vrais spécialistes de la communication et du management interculturels. L'ISIT, grande école, créée en 1957, qui forme ces spécialistes, explique pourquoi ce changement est nécessaire pour faire travailler ensemble des gens de cultures différentes.

Prendre en compte la diversité des cultures pour travailler ensemble

A l'occasion d'un point de presse sur les « défis interculturels dans les entreprises internationales », la Directrice générale de l'ISIT, Marie Mériaud-Brischoux a expliqué comment survient cette évolution : « les entreprises développent de plus en plus des fonctions centrales, transversales et internationales qui les obligent à faire travailler ensemble des équipes multiculturelles » précise-t-elle. « Les dysfonctionnements apparaissent là où l'on croit se comprendre alors qu'en réalité on ne se comprend pas pour des raisons essentiellement culturelles » ajoute-t-elle. Le fait de travailler avec une langue commune (l'anglais) n'efface pas les différences d'interprétations culturelles.

La multiplication des incompréhensions interculturelles – source d'échec

Les cas d'échecs industriels et commerciaux se sont ainsi multipliés durant les dernières années, marquant à quel point la mondialisation de l'économie ne se limitait pas à des principes économiques communs et à la seule maîtrise de l'anglais des affaires. « une fusion franco-suédoise a ainsi échoué sur l'opposition des types de pression culturelle : une pression de la hiérarchie chez les Français et une pression sociale chez les Suédois. Les Suédois ne comprenaient pas comment les Français pouvaient vivre dans une ambiance d'agressivité et de débats sous l'autorité d'une hiérarchie qui avait les pleins pouvoirs et les Français voyaient les Suédois comme des êtres faibles n'osant pas se démarquer de leur groupe », illustre la Directrice générale de l'ISIT.

Les problèmes se retrouvent souvent dans tous les services: marketing, Ressources humaines, communication, fonctions commerciales... Cette multiplication des problèmes interculturels au sein d'une même entreprise peut miner sérieusement tout projet de développement.

Des problèmes et des solutions

Jacques Pateau, Président de Pateau Consultants et intervenant à l'ISIT peut témoigner de nombreux cas d'échecs coûteux. Il agit souvent dans l'urgence mais parfois aussi en amont, auprès de grandes sociétés qui vivent des problèmes interculturels aigus, ou souhaitent les anticiper. « Le raccourci tentant, quand on pense à l'interculturalité de manière trop simpliste, est de dire qu'il y a d'un côté les cultures explicites, les Allemands et les Américains, et de l'autre les cultures implicites, par exemple les Britanniques et les Français. Il faut évidemment creuser plus loin. Dans notre métier nous aidons les acteurs à atteindre leurs

objectifs par une meilleure compréhension interculturelle, interpersonnelle, intermétiers et la mise en œuvre d'une véritable culture de la coopération qui crée de la confiance».

Pour ce spécialiste du management interculturel il n'y a pas de « boîte à outils » toute prête, genre de mode d'emploi passe partout. « Toute simplification d'une situation d'incompréhension interculturelle va aggraver les problèmes. Pour faire une lecture et une analyse de la situation, et surtout pour trouver les solutions qui « marchent » il y a toute une expertise à développer ».

Cadre de référence et biais d'interprétation

A la source de tous ces problèmes de management et de communication interculturels il y a ce fameux « cadre de référence » qui suit chacun de nous partout, tout au long de la vie. Il est impossible de poser un regard neutre sur une situation. Nous comprenons le réel à travers les codes de notre culture. C'est par ce biais que chaque message est interprété selon un mode de pensée acquis dès le plus jeune âge, dans un environnement envahi par les références culturelles.

Des spécialistes, une grande école et des réponses aux besoins des entreprises

Alors comment en vient-on à être un spécialiste de l'interculturel... D'abord par une parfaite maîtrise des langues, mais plus encore : « Au cours de leur formation le défi pour nos étudiants n'est pas de parler le mieux possible une langue étrangère mais de comprendre tout le sens, tous les implicites, tout le contexte culturel », explique Marie Mériaud-Brischoux.

« Nos étudiants ne parlent pas seulement anglais. Ils sont Anglais avec un Anglais ou Mexicains avec des Mexicains. Voilà pourquoi nous nous inscrivons désormais comme une grande école de management et communication interculturels ».

Réaliser une newsletter grâce à des articles rédigés par les ingénieurs de plate-forme pétrolières du monde entier et leur permettre ainsi de partager leurs « best practices », négocier l'achat de café avec des Mexicains, mettre en place une base de « knowledge management » dans le secteur bancaire... Les diplômés de l'ISIT réussissent à éviter les pièges de l'incompréhension culturelle.

L'évolution naturelle de l'identité de l'ISIT

L'évènement presse a aussi été l'occasion de dévoiler la nouvelle identité de l'ISIT qui se décline maintenant naturellement comme **Institut de management et communication interculturels**. Connue internationalement sous le nom d'Institut Supérieur d'Interprétation et de Traduction, l'école forme aujourd'hui 70 % de spécialistes en management interculturel et 30 % de traducteurs et d'interprètes de conférence. « Il fallait trouver une identité qui recouvre la totalité de nos métiers », conclut Marie Mériaud-Brischoux.

Un nouveau logotype qui parle est disponible ...(voir le document joint)

A propos de l'ISIT : L'ISIT, grande école parisienne créée en 1957, membre du réseau FESIC forme en 5 ans des spécialistes des langues étrangères et de l'interculturalité et ouvre aux carrières internationales via une diversité de filières. Sa renommée est internationale et elle fait partie de la CIUTI qui regroupe les 30 meilleures universités dans ce domaine de compétences. Outre une parfaite maîtrise des langues et des techniques de traduction et/ou d'interprétation, les étudiants de l'ISIT acquièrent des compétences en économie et géopolitique mais aussi dans tous les domaines du management et de la communication interculturels. Ils travaillent ensuite dans des entreprises, des grandes organisations internationales comme managers ou spécialistes de la communication interculturelle.

Plus d'information sur www.isit-paris.fr

Contact presse : Julie Roy – Noir sur Blanc – jroy@noirsurblanc.com + 33 1 41 43 73 22