

Le concept de compétence interculturelle
dans le cadre d'une pluralité équilibrée
des
sociétés multiculturelles

...

PREAMBULE

Je voudrais tout d'abord rappeler les réflexions qui ont été menées dans ce sens au cours de deux séminaires de EZA auxquels j'ai assisté en 2003, respectivement en Hollande par le SBI et à Ténériffe par la Fondation Humanisme et Démocratie.

J'y ai, en effet, découvert les deux aspects que je voudrais traiter dans le cadre du rôle d'intégration de l'entreprise et du monde des affaires : le respect des autres cultures qui deviennent des cibles commerciales et gagnent ainsi une visibilité et donc une reconnaissance dans les media et la publicité, mais aussi la richesse en terme d'emplois et de gisements d'emplois nouveaux que peut constituer l'entretien et l'utilisation de compétences interculturelles.

En préambule aussi, je voudrais préciser une réflexion très souvent reprise de Wernert Sombart (expert de l'étude de l'influence des mentalités sur le développement économique), « Ces individus qui se décident à émigrer sont... les personnalités les plus achevées, les plus énergiques, les plus intrépides, les plus froides, les plus calculatrices, les moins sentimentales...qu'ils se décident à émigrer pour des motifs de répression religieuse ou politiques ou qu'ils le fassent pour assurer leur subsistance économique... »,

DEFINITION DE LA COMPETENCE INTERCULTURELLE

Une définition pourrait être « *la reconnaissance et l'utilisation par une société d'accueil du capital culturel que détient chaque immigrant* ».

Cette définition implique déjà, en elle même, le respect de la diversité comme postulat d'intégration et le refus d'une politique d'assimilation telle qu'elle semble se profiler dans de nombreux pays d'Europe et, en particulier en France.

Elle implique aussi :

- Une vision positive de l'immigration
- La nécessité d'une connaissance parfaite de la société d'accueil

L'ALTANA », ROUTE DE NYLS 66680 CANOHES

TEL : 06 03 00 18 52 / FAX: 04 68 54 11 48.

E-MAIL TRITON44@AOL.COM

CANVIS NOU 1, 3° 3A. BARCELONA 08003 TEL.0034629954055

13, RUE CLEMENCEAU 20260 CALVI

A.P.E : 741 G SIRET :345 122 584 00013 / Entreprise individuelle non assujettie à la TVA

UNE VISION PRAGMATIQUE DE L'EMIGRANT

La plupart des pays qui mettent en place aujourd'hui, au niveau des gouvernements, une politique d'accueil des immigrants le font, soit dans une perspective sécuritaire (fermeté vis à vis de l'immigrant illégal que l'on traque et que l'on expulse), sous la pression de la montée des populismes et des partis d'extrême droite et/ou dans une perspective d'assimilation basée sur la perte de la multi culturalité. C'est un repli au profit d'une homogénéisation plus facile à contrôler et assimiler ou une attitude de rejet de la valorisation, perçue comme tout aussi dangereuse, des communautarismes.

L'entreprise au contraire a toujours eu une attitude plus souple. Elle est la première intéressée par la flexibilité que lui offre cette main d'œuvre d'une part et elle n'a jamais ignoré le consommateur potentiel qu'il y a dans tout immigrant.

De tout temps, un certain nombre d'émigrants se sont fait les médiateurs entre leur société d'accueil et leur société d'origine et, souvent leur statut les a orienté vers le *commerce* (mot qui en français a aussi le sens de *relation*).

Les cultures européennes sont confrontées à la toute puissance des sociétés multinationales (Coca-Cola, Nike, Mc Donald, mais aussi Benetton qui récupère la *multi culturalité* pour mieux l'assimiler...), en particulier d'origine américaine. Il y a un risque pour la survie des identités culturelles minoritaires face à la globalisation des attitudes, en particulier des populations les plus jeunes. Certains pays d'Europe tentent de se défendre comme la France et bientôt l'Espagne, en évoquant et défendant l'exception culturelle (instauration de quotas positifs pour les films, les chansons...) alors que le monde des affaires et, en particulier les entreprises multinationales font un chemin inverse en formant (depuis déjà longtemps) les élites au *Management interculturel* et en respectant les cultures minoritaires, en particulier dans leurs habitudes de consommation en adaptant leur offre commerciale à des populations de plus en plus segmentées.

MARKETING ET MANAGEMENT INTERCULTUREL

L'entreprise libérale est à la recherche d'efficacité dans ses techniques de vente. Le temps où elle vendait le même produit de la même manière à tous ses clients potentiels est, depuis longtemps révolu. On voit apparaître un Mecca-cola, instrumenté contre la domination américaine mais aussi plus sucré pour répondre au goût des consommateurs du Moyen Orient, de la charcuterie sans porc pour les musulmans... La cuisine et la restauration se font ethniques et, s'il y a longtemps que le gastronome européen est habitué à la pizza, au couscous, aux nems et maintenant aux sushi, ce n'est pas toujours le premier pas pour s'intéresser aux cultures diverses et différentes. Le consommateur voyage aussi de plus en plus intelligent, parle partout le *globbish* (global english), établit des contacts avec le petit épicier du quartier qui est le seul ouvert jusqu'à dix heures du soir et qui, selon le pays européen sera djerbien (tunisien originaire de l'île de Djerba) ou pakistanais.

L'entreprise libérale a, du moins en France, mis en place des politiques anti-discriminatoires. Après, il faut le dire avoir été prise en flagrant délit de discrimination évidente. Les entreprises de travail temporaire ont mis en place une charte et la Commission Informatique et Liberté interdit de renseigner dans les fichiers et bases de données des informations discriminantes.

Le management interculturel s'enseigne depuis très longtemps dans les fameuses Business Schools américaines. Le respect et l'écoute de l'autre s'impose pour une meilleure efficacité de la relation commerciale. J'enseigne pour ma part, cette matière en mettant l'accent, par exemple sur la *proxémie* (étude de la distance nécessaire à respecter avec un interlocuteur et qui varie selon les cultures : un italien se placera à 30 cm de son interlocuteur et éventuellement lui prendra la main ou le bras de manière familière alors que le japonais exigera une distance de un mètre et peu ou pas de contacts physiques...).

La gestion des émotions que nous avons introduite il y a peu dans nos enseignements donne d'excellents résultats, elle m'a permis de découvrir que le port du voile pour certaines jeunes filles musulmanes peut être le refuge d'une pudeur, certes exagérée, mais réelle.

La communication non verbale, dans son ensemble, est un sujet d'étude essentiel car il est très lié à l'éducation et à la culture d'origine. Les populations arabes parlent fort, 'mais les espagnols aussi...) et il faut apprendre à ne pas y voir un signe d'agressivité ou de manque d'éducation.

Tout cela s'enseigne aujourd'hui, surtout quand il y a, à la clef, la perspective d'un bénéfice commercial. Pourquoi ne pas généraliser ces enseignements à la société civile dans son ensemble, faire davantage voir ces différences de manière positive. La France, et c'est nouveau, est de plus en plus attentive à donner dans les media, en particulier à la télévision, des modèles positifs des différentes cultures ou ethnies qui sont présentes sur son territoire.

LA COMPÉTENCE INTERCULTURELLE, GISEMENT D'EMPLOI INEXPLOITÉ.

La reconnaissance de la compétence interculturelle apparaît de plus en plus dans les annonces de recrutement pour des emplois qui existaient déjà (commerciaux, commerciaux à l'international, postes d'expatriés...). Elle apparaît donc comme un plus qui peut permettre plus facilement, à de jeunes diplômés en particulier, de trouver plus facilement un emploi. Sans doute incitera-t-elle les parents immigrés à ne pas renoncer à leur culture d'origine lors de l'éducation de leurs enfants. Nous avons, par exemple, actuellement de plus en plus de mal à trouver de jeunes diplômés parmi les migrants de deuxième ou troisième génération qui parlent la langue (polonais, arabe littéraire...) du pays d'origine de leurs parents ou grands parents, alors qu'il y a une demande sur le marché du travail.

La création d'emplois interculturels pour des immigrants bi ou multiculturels est également une opportunité qui apparaît chaque jour plus réaliste. Voir « Investigación sobre el empleo bicultural » travail réalisé avec le soutien de l'Union Européenne par CEPAIM (Consortio Estatal de Entidadedes para la Accion Integral con Migrantes et présenté par Ileana Ligia Mihaila Mihaila au séminaire EZA de Santa Cruz de Tenerife en 2003) et qui liste cinq pages de nouveaux métiers possibles nécessitant une compétence interculturelle.

CONCLSION

Il est nécessaire de prendre rapidement conscience à quel point la confrontation pacifique des culture est enrichissante dans une perspective de cohabitation durable. Même s'il faut absolument renoncer à des pratiques qui relèvent parfois de la barbarie (excision génitale), de l'atteinte à la liberté (mariages arrangés) ou de conditions culturelles impossibles à maintenir dans nos sociétés européennes (polygamie, répudiation...), il faudrait respecter les identités culturelles et lutter contre l'homogénéisation qui nivelle, souvent pas le bas, en ne laissant pas d'autre voie possible que l'assimilation.

Le fabuliste Jean de La Fontaine donnait souvent des leçons à méditer fort à propos. Il écrivait ainsi : « Un jour, l'ennui naquit de l'uniformité »

Henry R. Acquaviva