

CLUB DES ENTREPRISES ET ACTEURS INSTITUTIONNELS SYNTHESE DES ECHANGES - PETIT DEJEUNER DU 5 NOV. 2014 AU PRINTEMPS-STRASBOURG

30 participants issus principalement d'entreprises des secteurs de l'hôtellerie, de la restauration, du commerce et de la prestation de services événementielle

Introduction d'Agathe BINNERT, Chargée de projets à la Maison de l'Emploi et de la Formation du Bassin de Strasbourg.

Nous évoquons en introduction le cadre dans lequel s'inscrit ce petit déjeuner du Club des entreprises et acteurs institutionnels de la filière Congrès Rencontres Economiques : Le club des entreprises se réunit régulièrement autour des thématiques liées au **développement des compétences de la filière Congrès**, et nous nous intéressons ce jour au **management interculturel**.

Nous rappelons également le contexte général dans lequel s'inscrit le Club des entreprises : il situe son action dans le cadre du programme Strasbourg Eco 2020 de la Communauté Urbaine de Strasbourg (chantier de modernisation et d'extension du Palais des Congrès). L'objectif de Strasbourg Eco 2020 est de **faire émerger à Strasbourg des filières d'excellence, moteurs économiques du territoire et leviers de développement d'activités et d'emplois**. Pour répondre aux besoins de professionnalisation des employeurs de la filière, des **actions concrètes de formation** ont été mises en œuvre en 2014 ; six modules ont été conçus et proposés aux acteurs de la filière : **Welcome attitude, Accueil de la clientèle internationale, Etre ambassadeur de Strasbourg, Recruter et fidéliser ses salariés, Développer la Responsabilité sociétale et environnementale en entreprise, Optimiser la gestion des emplois et des compétences**.

Cinquante salariés issus d'entreprises implantées dans le bassin de Strasbourg ont déjà bénéficié de ces formations, et, fortes de leur succès, elles seront reconduites en 2015.

FOCUS SUR L'ACCUEIL DE LA CLIENTELE INTERNATIONALE

Afin d'accompagner la filière dans **l'identification et la sélection de leurs nouveaux collaborateurs**, un projet de recrutement associé à une formation qualifiante a également été mené en collaboration avec l'AGEFOS PME Alsace, l'agence POLE EMPLOI de HautePierre et le Cabinet ACTIONS RH. Cette démarche s'articule autour de la professionnalisation de demandeurs d'emplois principalement dans les métiers du Commerce mais également de la Restauration et de l'Hôtellerie.

Pour mener à bien cette Préparation Opérationnelle au Recrutement Collective (POEC) financée par L'AGEFOS PME Alsace, un **job-dating** a été organisé avec beaucoup de succès par l'Agence POLE EMPLOI de HautePierre et la Maison de l'emploi de Strasbourg, qui a permis la rencontre entre les entreprises de la filière et une centaine de demandeurs d'emplois. A l'issue de cette rencontre, les quinze demandeurs d'emplois sélectionnés ont participé à un parcours de formation orienté vers le développement des compétences en matière d'**accueil de la clientèle internationale**. Ce parcours comportait notamment des focus sur différents pays : **Chine, Japon, Russie et Pays de l'Est, Allemagne et les pays anglo-saxons**, sur la **Welcome Attitude**, ainsi que sur la ville de **Strasbourg** et son patrimoine.

L'accueil de la clientèle internationale, ainsi que la capacité des professionnels à **s'adapter aux différentes cultures** de leurs clients est aujourd'hui un enjeu fort pour l'ensemble des acteurs de la filière, comme le souligne **Roland GARCIA Responsable Marketing du Printemps Strasbourg** qui nous accueille pour ce petit déjeuner.

Dressant le bilan de deux années de travaux au sein du bâtiment, il souligne le travail quotidien de leurs équipes pour permettre une **qualité d'accueil toujours plus grande**, et une **adaptation toujours plus fine aux exigences de la clientèle internationale**.

Christine PERON, consultante en management interculturel et organisation d'évènements propose de nous transmettre certaines clés afin d'optimiser nos pratiques en matière d'accueil de la clientèle internationale.

DES CLES POUR COMPRENDRE L'INTERCULTUREL

Christine PERON introduit son propos en présentant l'outil conçu par Richard LEWIS - consultant américain en management interculturel - le **Culture Active Tool**. Cet outil partagé et actualisé par MPI – Meeting Professionals International - permet de positionner sur un schéma triangulaire les différentes cultures, afin d'appréhender leurs comportements principaux. Elle rappelle également que la culture n'est pas nécessairement liée à la nationalité : la culture repose sur un ensemble d'éléments tels que l'éducation, la langue, les valeurs, etc.

Culture Active Tool : un outil de compréhension

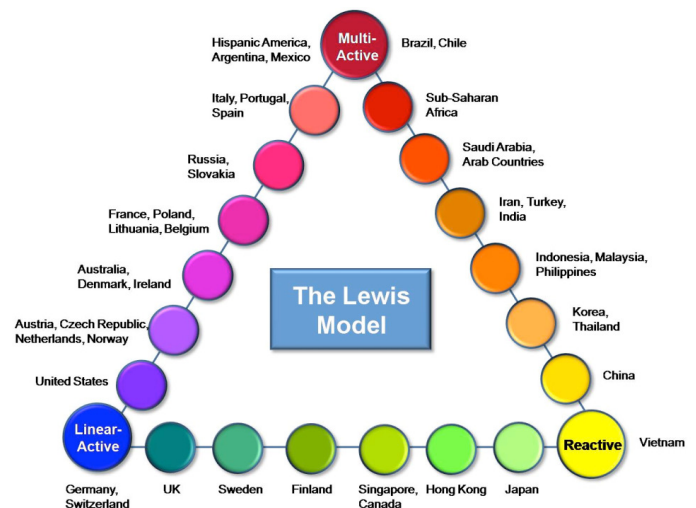


L'outil Culture Active Tool positionne sur les trois angles de la figure les trois profils culturels :

- ✓ **Le multi actif**
- ✓ **Le linéaire actif**
- ✓ **Le réactif**

Chaque profil dispose de ses spécificités propres, et son rapport au temps est un levier d'identification important.

- ✓ Le profil **multi actif**, dans l'exercice de ses fonctions, s'intéresse principalement à **l'autre**, à la **famille**, il est porté par le désir d'entretenir un **relationnel** de qualité. Il apprécie ainsi le **travail en groupe** et a besoin de donner à la relation le temps nécessaire à sa construction.
 - Exemples de cultures : Cultures russe, française, indienne...
- ✓ Le profil **linéaire actif** a besoin de **repères**, de **stabilité** : il a besoin de connaître les **étapes** car il aime travailler par séquence, en **anticipant** les évènements. Pour ce profil, le temps est de l'ordre de la contrainte.
 - Exemples de cultures : Cultures américaine, anglaise, allemande...
- ✓ Le profil **réactif** est, quant à lui, porté par le souci de **faire attention à l'autre** : il recherche l'harmonie avec l'autre et veille à ne pas le blesser, il prend ainsi soin de l'autre et se montre prévenant en toutes circonstances. Soucieux de **l'harmonie** dans le groupe, il est d'une nature **grégaire**.
 - Exemples de cultures : Cultures chinoise, vietnamienne, japonaise...



En conclusion, Christine PERON rappelle l'importance de l'attention portée à l'individu, afin de ne pas catégoriser trop rapidement nos interlocuteurs. La welcome attitude, dans un contexte multiculturel et international, consiste à comprendre son client et à être en mesure de s'adapter à lui.

Les pratiques en matière d'accueil de la clientèle internationale

Roland GARCIA présente les valeurs que porte actuellement le magasin Printemps ; fondée en 1865 par Jules JALUZOT, **la maison Printemps porte en effet des valeurs historiques fortes : l'innovation, l'élégance, le service, le partage et le patrimoine.** Roland GARCIA poursuit par le récit des innovations du fondateur en son temps : installation de l'électricité, puis d'ascenseurs, lancement des toutes premières soldes ou encore création d'événements en magasin, etc.

La *welcome attitude* est donc une préoccupation centrale ; Pleinement tourné vers le client, le grand magasin poursuit sur les traces de son fondateur, ses efforts dans cette voie, afin de s'adapter et d'offrir un service de qualité à une clientèle internationale exigeante.

- ✓ La parole est donnée au public et plusieurs interrogations se posent quant à **la mise en œuvre concrète de cette adaptation** :



Dans un contexte où toutes les pratiques existent, comment régler la question du pourboire proposé très naturellement par certains clients de culture étrangère au personnel d'un grand magasin, pratique qui n'est absolument pas dans nos usages en France ? Doit-on l'accepter ? Peut-on le refuser ?

Réponse de Christine PERON : En théorie on devrait toujours l'accepter, car il s'agit d'un cadeau. Cela peut être mal perçu de le refuser. Cependant, certaines organisations ne peuvent permettre à leurs collaborateurs de les recevoir, il faut donc expliquer ce principe de façon précise au client, lui faire comprendre que cela fait partie des règles de l'organisation. Il est important que cette explication soit apportée par un manager.

Marie SEILER, DRH du Printemps confirme les derniers propos de Christine PERON quant au comportement à adopter selon les règles en usage, notamment au Printemps.



Comment réagir face à ce que nous percevons comme incivilités de la part de certains clients étrangers, notamment des comportements des enfants ? Ex. papiers jetés par terre devant le personnel..., comment peut-on agir ? Peut-on s'adresser au chef de famille ?

Réponse de Christine PERON : Il faudrait tenter de s'adresser soit à la mère, soit à la personne en charge des enfants, et lui proposer de mettre à sa disposition des solutions. Mais il ne faut pas porter de jugement, cela peut être difficile mais il faut accepter le comportement, car nos modes d'éducation sont nécessairement différents.

Peter SCHUTTE, Directeur des CITADINES, APART'HOTEL à Strasbourg, complète également le propos :



Il est important pour nous, en tant qu'hôteliers, de s'adapter, c'est en effet primordial. On transmet ainsi notre respect et notre sympathie à notre clientèle. Toutefois, chacun doit comprendre qu'il existe des règles propres à chaque pays, nous ne pouvons pas nous adapter à tout en permanence. De notre part, s'adapter est indispensable, mais cela peut également aller légèrement dans l'autre sens, chacun doit pouvoir faire un pas vers l'autre.

- ✓ En conclusion de ces propos, Christine PERON nous rappelle que **la réflexion menée autour de l'interculturalité est d'actualité dans tous les pays du monde et toutes les cultures, que ce soit en Amérique du Sud, dans les pays asiatiques, du Moyen-Orient...** : l'ouverture à l'inter-culturalité connaît des développements rapides, larges et récents, et ces questions ne sont encore totalement résolues nulle part.
- ✓ Par ailleurs, si nous sommes actuellement dans une réflexion **interculturelle**, peut-être dans cinq ou dix ans mènerons-nous une réflexion à dimension **multiculturelle**, allant ainsi au-delà de la compréhension et de l'adaptation ?

Prochaines actions et étapes proposées

Nous organiserons au premier semestre 2015 un prochain **petit déjeuner du Club des Entreprises** - nous ferons un retour et un bilan sur la POEC « Accueil de la clientèle internationale », parcours de formation suivi par les 15 demandeurs d'emploi : satisfaction des stagiaires, des employeurs, capacité à trouver un emploi durable à l'issue de la formation.

Pour tout complément d'informations sur le projet GPECT FILIERE CONGRES – RENCONTRES ECONOMIQUES conduit depuis 2012 par la MAISON DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION DU BASSIN DE STRASBOURG :

<http://www.maisonemploi-strasbourg.org/filiere-congresrencontres-economiques>