

Pouvoirs d'aujourd'hui

Communication, développement durable, droit, finance, marketing, ressources humaines, technologies, etc.



Les fleurs du Net

Par Pierre Kosciusko-Morizet
PDG cofondateur de PriceMinister.com

La douce France de cet été...

La rentrée qui bat son plein a tourné la page des vacances, l'occasion d'un bilan des destinations préférées des Français.

La rentrée qui bat son plein a tourné la page des vacances, l'occasion d'un bilan des destinations préférées des Français. Comment ont-ils été influencés dans leur choix par le contexte de crise et les différentes actualités ? Selon une étude du site VoyagerMoinsCher.com qui a ausculté les recherches effectuées par les internautes à partir de juin dernier, la France ressort grande gagnante, puisqu'elle est devenue première destination recherchée des Français pour leurs grandes vacances. Cette embellie de l'attractivité nationale s'explique d'abord sur le plan économique, le budget

Le souci d'économie a amené bon nombre de vacanciers à acheter au meilleur prix, quitte à se décider à la dernière minute

moyen des vacances ayant diminué. Au moment de réserver, les uns et les autres ont d'abord cherché les prix bas, voire à

se loger en famille ou chez des amis pendant la période estivale. Ainsi les solutions d'hébergements les moins chères ont connu une année exceptionnelle, à commencer par le camping avec une croissance de 35% des recherches par rapport à 2008. Et le souci d'économie a amené bon nombre de vacanciers à acheter au meilleur prix, quitte à se décider seulement à la dernière minute, avec des demandes tardives pour des départs à des dates très proches. Avec 18% des requêtes totales, la France détrône la Tunisie et le Maroc, habituellement en tête. Mais la baisse des prix de 5% en moyenne, et la bonne disponibilité tout au long de l'été, a permis à l'Afrique du Nord de se maintenir sur le podium, alors que l'Espagne elle a beaucoup souffert. L'Europe du sud Est observe une belle progression : la Turquie est 4^e du classement, et la Croatie et la Bulgarie enregistrent une aug-

Le besoin psychologique de quitter la crise a joué en faveur de la durée plus que de la distance.

mentation de 25% des recherches les concernant, soutenue notamment par

les offres "tout inclus" extrêmement compétitives des complexes hôteliers locaux. Les destinations lointaines qui ont su être agressives en matière de prix ont maintenu leur attractivité, comme l'île Maurice, les Maldives ou les Seychelles. Et la Thaïlande a connu une belle embellie après les troubles de l'an dernier. Alors que, première victime de la grippe A, le Mexique a vu son aura s'écrouler, quelle que soient les promotions proposées. Chez nous il faut saluer la belle performance de la Corse, région nationale numéro un, grâce entre autres à des prix bas en pleine saison. Emblématique du désir de soleil, la recherche se concentre dans le Sud, les régions les plus populaires après la Corse étant la région PACA, le Languedoc-Roussillon, et Rhône-Alpes, avant la Bretagne. Les vacanciers ont arbitré : plutôt partir moins loin que moins longtemps ! Le besoin psychologique de quitter la crise a joué en faveur de la durée plus que de la distance, et fait redécouvrir des lieux de visites et de villégiatures plus proches. On peut se demander si les Français qui auront ainsi profité des charmes de notre beau pays choisiront d'y revenir l'année prochaine ? Espérons seulement que leur choix soit alors dicté par le cœur, et non par le portefeuille, bien rempli après une année de reprise souhaitons-le !

Expertise

Le management interculturel

"Parlez-vous la culture de votre interlocuteur ?"



Patricia Glasel, directrice de Berlitz Consulting : "Pour les expatriés, ce déchiffrage permet non seulement de leur donner un focus sur le pays dans lequel ils vont travailler mais surtout une compréhension des rapports humains dans l'univers du travail."

"Surtout ne dites pas que nous enseignons les langues... d'ailleurs, je ne saurais pas vous en parler, nous ne les enseignons pas." Patricia Glasel, directrice de Berlitz Consulting, pratique avec bonheur l'art du contre-pied. En fait la langue qu'elle enseigne avec une pédagogie toute particulière, c'est le management interculturel. "Parlez-vous la culture de votre interlocuteur ? Pour négocier au Moyen-Orient, motiver un collaborateur chinois, allemand ou mexicain tout en développant un véritable esprit d'équipe en Afrique ou en Amérique latine ? Avant de développer une activité à l'export ou participer à une fusion dans un pays étranger, au-delà des pratiques commerciales, c'est le plus souvent au niveau des comportements et des

Glasel, coach de cadres à l'international qui a formalisé ce qui finalement se transmettait plus ou moins heureusement de façon orale. Avec 76 pays au catalogue et 400 consultants, il reste peu de place à l'ignorance sur la mappemonde. Une base de données commune engrange la culture partagée de ce groupe d'en-

ont déjà profité de ces sessions d'accompagnement multiculturel afin, au-delà de la simple prise de conscience, d'appréhender tous les enjeux spécifiques des hiérarchies dans chacun des pays. Ainsi que les à-côtés pratiques de la vie. Y apprendront-ils que, selon les estimations de la directrice de Berlitz Cultural Consulting, 80 % des couples expatriés partent mariés mais reviennent de l'aventure divorcés ? L'histoire ne dit pas si les enseignements préventifs à la découverte de nouvelles contrées et nouvelles moeurs professionnelles permettent de réduire ce taux de casse. Une certitude, dans la plupart des cas, le parachute permettant d'atterrir en douceur à la fin de la mission a bien souvent des défauts. "Rien n'est prévu et le changement de niveau et de rythme de vie prépare des retours pour le moins frustrants", constate cette spécialiste, observant au passage que les managers "préparent davantage leurs vacances que leurs voyages d'affaires". Ses observations ne s'arrêtent pas là.

Q.E plus que Q.I

La psychologie pour s'adapter réclame, selon elle, une forme d'intelligence qui n'est pas scolaire mais plutôt émotionnelle, comme l'ont constaté ses consultants-coachs, face à une donnée internationale de plus en plus complexe. Et la crise, globale, n'a pas simplifié la donne. "On imagine que la

"On imagine que la globalisation aurait fabriqué un esperanto du business mais c'est une profonde erreur, en période de crise, chaque pays, marché, système de pensée a tendance à se replier sur lui-même"

seignement multinational qui appartient à un groupe d'édition japonais. Les stages "travailler avec..." permet

globalisation aurait fabriqué un esperanto du business mais c'est une profonde erreur, en période de crise, chaque pays, marché, système de pensée a tendance à se replier sur lui-même en s'accrochant à ce qui le singularise. Voilà pourquoi nos formations portent essentiellement sur les valeurs et les comportements", explique cette experte qui s'est frottée aux cultures de 11 pays avant de prendre ces responsabilités. D'ailleurs les différences tiennent souvent à l'expression du registre émotionnel, qui change du tout au tout selon qu'il s'agit d'un Japonais, d'un Américain ou d'un Polonais. Ici le Powerpoint rigoureux fera la loi, alors que là, il ne passera pas la rampe. Justement, afin de

"C'est le plus souvent au niveau des comportements et des valeurs que se situe le déficit de connaissances"

valeurs que se situe le déficit de connaissances... et les pièges devenus pourtant de grands classiques."

Comblant une carence des grandes écoles

Savoir-faire rarement dispensé sur les bancs d'une école, fût-elle grande. Au programme donc, des pilules d'anthropologie et de sociologie permettant de décortiquer en un à deux jours les clés de compréhension d'une destination pour un voyage d'affaires ou un séjour "business" plus long. Le décodage des moeurs locales de la vie des affaires fait partie des disciplines fort peu dispensées. "Pour les expatriés, ce déchiffrage permet non seulement de leur donner un focus sur le pays dans lequel ils vont travailler mais surtout une compréhension des rapports humains dans l'univers du travail", observe Patricia

tent de se familiariser avec sa propre culture afin de la confronter à celle des prochains interlocuteurs. "Les différences culturelles peuvent influencer les réussites ou les échecs des affaires", explique Patricia Glasel qui fait aussi de l'accompagnement individuel pour les managers sans frontières. Une déclinaison des prestations en ligne permet

La psychologie pour s'adapter réclame une forme d'intelligence qui n'est pas scolaire mais plutôt émotionnelle

de décrocher un "passeport pour l'international" tandis que le professeur Geert Hostede a élaboré un programme de e-learning de 50 minutes livrant le secret des grandes différences culturelles mondiales. Sur la base de 1 500 à 5 000 euros la journée, nombre de managers de Danone, Total, Société Générale ou Bosch

mieux travailler sur ses propres "skills", un autodiagnostic "Berlitz style assessment tool" permet de se livrer à son propre audit afin de mieux mettre en évidence ses comportements... et évaluer ceux qu'il convient de modifier.

patrick.arnoux@nouveleconomiste.fr

Services d'assistance et de conseils
Etude - Création - Entretien
Jardins en kit

Parcs et Jardins

Terrains

38, rue Morvan
94150 Rungis Complexe Fax : 01 46 86 58 41
01 46 86 58 40