

La passion pour les gens différents

SOCIÉTÉ • Depuis dix ans, Thomas Baumer, grand voyageur, sensibilise les entreprises et cadres à l'interculturalité. Savoir communiquer, malgré les différences, est un gros atout.

PROPOS RECUEILLIS PAR
GÉRARD TINGUELY

En Chine, lorsqu'un invité part tout de suite après le dîner, ça signifie qu'il a bien aimé celui-ci. En Europe, par contre, on s'attend à ce que l'invité reste discuter, sinon on pensera qu'il n'est venu que pour manger... Pour les entreprises internationales et autres organisations, savoir communiquer avec succès en dépit des différences est plus que nécessaire. Leurs personnels doivent donc disposer de compétences interculturelles. Celles-ci supposent: sensibilité, confiance en soi, compréhension d'autres comportements et manières de penser, capacité à être compris et respecté, à se montrer flexible si c'est possible mais à être clair quand cela est nécessaire.

Thomas Baumer a fait de ce vaste champ de l'interculturalité son activité professionnelle. Sa société a un pied à Fribourg et l'autre à Zurich. Plusieurs spécialistes travaillent dans son équipe et deux membres de sa famille figurent au conseil d'administration.

Quelles réflexions ont été à l'origine de votre société?

Thomas Baumer: Il y a dix ans, j'ai fondé la société individuelle CICB (Center of Intercultural Competence) après mes études en économie d'entreprise (ESCEA). Mon sujet de mémoire de fin d'études portait déjà sur l'interculturalité. J'ai travaillé 13 ans chez Swissair, comme «division manager» au centre d'entraînement des pilotes et du personnel de bord. Ainsi, j'ai pu beaucoup voyager. A ce jour, j'ai visité plus de 90 pays, m'intéressant aux cultures, aux gens et à leurs langues. Et j'ai voulu appliquer professionnellement ces connaissances sur «comment pensent et fonctionnent les gens», surtout quand cela concerne d'autres cultures.

Concrètement, comment se présentent les activités de la société?

Ses deux axes principaux sont, d'une part, l'interculturalité: recherche, formation, analyse de personnalité et d'entreprise; d'autre part, l'assessment*, l'outplacement (accompagner et reclasser des salariés) et le coaching, centré ou non sur les aspects interculturels. En mai dernier, CICB est devenue une SA à deux sous-branches

(CICB pour l'interculturel, CACB pour l'évaluation et l'accompagnement).

Concrètement, je donne des cours et conférences dans des universités et entreprises, je fais de la recherche et ai écrit un manuel en deux volumes sur les compétences interculturelles (en allemand, chez Orell Füssli Verlag). Ces dernières années, l'entreprise s'est surtout développée dans l'analyse de personnalité et de compétences.

Pourquoi décide-t-on de se mettre à son compte?

Avant de me lancer, j'ai sondé le marché: existe-t-il un besoin, quelle est la concurrence car il y a toujours un risque à devenir indépendant. Se mettre à son compte permet de se réaliser davantage, d'avoir plus de libertés et de responsabilités.

On imagine que vous ne travaillez pas seul dans votre coin?

Je travaille avec un réseau de cinq mandataires professionnels pour les activités régulières en Suisse. Mais selon les situations particulières ou pays, je dispose de contacts beaucoup plus larges. Ce réseau, construit lors de l'écriture de mon livre (Handbuch interkulturelle Kompetenz) a été ensuite étendu. Ainsi, je peux faire appel à plusieurs centaines de spécialistes dans le monde.

Quelle clientèle visez-vous?

Pour la branche CICB, c'est principalement la clientèle des entreprises lorsqu'elles sont confrontées à l'interculturalité: en contact avec l'étranger ou regroupant des employés de diverses cultures. La branche CACB, sans nécessairement un contexte interculturel, peut aussi intéresser les entreprises. Mais je vise aussi les universités et hautes écoles, car il s'agit d'un domaine interdisciplinaire. En droit, médecine, psychologie, sociologie, théologie et bien d'autres domaines, des connaissances sur l'interculturalité sont profitables, car elles entraînent de meilleures compréhension, communication et éventuellement synergie.

Vous êtes-vous inspiré d'expériences existantes pour votre société?

Surtout de ma propre expérience en contexte interculturel. Un juste



Thomas Baumer: «Des connaissances sur l'interculturalité sont profitables pour les entreprises. Elles améliorent la compréhension et la communication.» ALAIN WICHT

équilibre entre connaissances, empathie et confiance en soi conduit au succès de la communication. C'est pourquoi il est important d'en prendre conscience et de les développer. Dans le contexte du management et de la sélection des personnels, la connaissance des capacités, des limites et des potentiels de développement des em-

ployés est la clé pour que chaque personne soit à la place la plus appropriée possible et puisse exercer ses aptitudes avec motivation et efficacité. I

> www.cicb.net, www.cacb.ch

*processus d'évaluation des aptitudes requises pour un poste, par ex. de la capacité à résoudre des problèmes, présenter ses idées et travailler en équipe.

EN BREF

50 000 FRANCS DE PRIX

EVENIR «La Suisse à vélo» ou «Table couvre-toi» sont de précédents lauréats du Prix Evenir, lancé par l'Union pétrolière. Pour sa 9^e édition, des projets innovateurs et durables sont attendus jusqu'au 30 novembre. Ce prix, doté de 50 000 francs, distingue des projets concernant les sciences, économie, affaires sociales, environnement, politique ou culture. Les candidats doivent être présentés par une tierce personne. Formulaire sur: www.prixevenir.ch.

SÉCURITÉ ET QUALITÉ

ENTREPRISES Savoir évaluer les risques liés à l'exploitation, améliorer la transparence des processus, ou se familiariser avec ISO 31000: ce sont les objectifs des journées de formation continue organisées par ProCert, soit à Genève (19.10, 16-17.11, 14-15.12), soit à Yverdon (20.10, 18-19.11, 16-17.12). Inscription: www.procert.ch/seminars/seminar.php

LE MOMENT DE S'Y METTRE

APPRENTIS Sur www.orientation.ch/apprentissage, la recherche d'une place pour 2011 a débuté. Toutes les places disponibles dans les cantons sont mises en ligne. Le portail fournit aussi des infos sur les professions, les filières et des conseils sur la façon de postuler. On peut rechercher une place dans son district, son canton ou dans plusieurs cantons en même temps. Les offices cantonaux de formation ou d'orientation, en contact avec les entreprises formatrices, actualisent régulièrement les informations publiées.

APPROVISIONNEMENT

PRÉCISION Dans l'édition du 27 septembre, nous avons confondu deux examens fédéraux distincts: le brevet de spécialiste d'achat/approvisionnement et le diplôme de responsable d'achat, pour lesquels la formation est désormais plus longue et plus exigeante. Soit 29 jours en emploi pour le brevet fédéral. Plus d'infos: Association suisse pour l'approvisionnement et l'Achat (ASAA); 062/837 57 00. ou sur: www.asaa.ch. GTI

CENTRES COMMERCIAUX ET DE LOISIRS

Quand faire ses achats et aller au cinéma relèvent du gymkhana

SIMONE LEUENBERGER*

Les centres commerciaux et de loisirs, où l'on peut faire ses courses, manger, se baigner et voir un film, poussent comme des champignons. Ils sont forcément adaptés aux personnes handicapées, pensais-je. Vraiment? Dans ce centre fraîchement inauguré, je cherche les panneaux indiquant les places de parc «handicapé». Et, sans m'en rendre compte, je m'engage dans le parking souterrain. C'est plein de virages et je me retrouve soudain devant une barrière. Prendre un ticket relève pour moi de l'impossible car je suis trop petite et pas assez souple. Cela je le sais et j'évite les parkings souterrains. Cette fois, je suis tombée dans le panneau. Faire marche arrière? Trop dangereux, un véhicule

pouvant débouler. Le couloir étant très étroit, pas question non plus de descendre de voiture et sortir ma chaise roulante.

Soudain, j'aperçois un homme. Je klaxonne mais il ne se sent pas concerné. Je lui fais alors des signes énergiques, l'appelle de toutes mes forces. Un peu déconcerté, l'inconnu me refile enfin le ticket. La barrière se lève et me voilà à l'intérieur du centre commercial.

Je trouve enfin une entrée. Tout est bizarre ici, il n'y a presque pas d'angles droits mais des bornes d'information tactiles partout. Une catastrophe pour les aveugles! Pour moi aussi car, devant chaque écran, une tablette sert à déposer ses achats. En fauteuil roulant, je ne peux pas approcher

assez près et mon bras est trop court pour presser les touches. Quant à l'écran, il est à hauteur d'un adulte debout. Et il ne faut pas trop regarder les vitrines, si l'on veut éviter les nombreux angles saillants. L'architecture est comme ça par ici...

J'ai envie de sortir au plus vite. A l'information - j'ai enfin déniché de vraies personnes pour me renseigner - je veux savoir où sont les places pour handicapés sans passage de barrière. Très aimablement, on me les marque en jaune sur un plan. Elles sont nombreuses mais toutes à l'intérieur. Rien d'autre? Si, il y a une place près de la station-service, mais signalée nulle part. Mon interlocutrice, face à mon problème de barrière, appelle par radio



Pour certaines personnes à mobilité réduite, un parking peut vite se transformer en souricière. CHARLES ELLENA

deux employés pour m'aider mais un seul suffira pour enfile le ticket au bon endroit. C'est bien la dernière fois que je

viens ici! Trop vite dit car le film que je veux voir avec mes amies ne passe que dans ce fameux centre commercial.

Même si le grand nombre de salles nous déroutent, nous achetons rapidement les billets. Mais il me faut un «badge» pour gagner la salle par l'ascenseur. Je l'obtiens en déposant une pièce d'identité. Après le film, je reprends l'ascenseur pour rendre le badge, avant de sortir par un autre ascenseur.

Je ne sais trop que penser: s'agit-il de discrimination ou, malgré tout, d'un cinéma accessible aux handicapés? Une chose est sûre: cette forme d'«accessibilité» ne vient pas d'Amérique. Là-bas, les centres commerciaux et de loisirs, même les plus anciens, sont entièrement adaptés aux besoins des personnes handicapées. I

* collaboratrice scientifique, AGILE