


Les bonnes compétences au bon poste



Face à des grands groupes qui bénéficient de ressources importantes, les PME doivent redoubler d'efforts pour mobiliser les compétences humaines nécessaires à leur expansion internationale. >>



© Fotolia

MONDIALISATION Il faut miser sur les langues et la dimension internationale des formations

Culture « globe-trotter »

L'avenir des PME passe par une ouverture sur le monde. La stratégie de développement doit s'inscrire dans le dynamisme de la globalisation, sous peine de rester à la traîne. Connaître son marché cible sur le bout des doigts, disposer d'un produit performant, s'assurer d'un réseau de distributeurs sérieux, etc. Conditions *sine qua non* pour réussir à l'export, mais pas seulement. Il convient aussi de développer une culture internationale au sein des PME en misant sur les langues et la dimension internationale des formations. Avec un niveau d'anglais moyen, voire insuffisant, et souvent aucune deuxième langue maîtrisée, les salariés des PME peinent à échanger avec les clients étrangers. Un véritable handicap pour faire

du business qui explique peut-être les faibles performances des petites entreprises françaises à l'export.

OUTIL NUMÉRO UN : LES LANGUES

L'implantation à l'étranger ne concerne qu'une PME sur trois. C'est peu. Notre pays ne brille pas par la qualité de l'enseignement des langues. Nous sommes loin du modèle scandinave où le bilinguisme est appliqué dès la crèche. Face à ce constat, le gouvernement envisage de renforcer la pratique des langues vivantes de l'école primaire au baccalauréat.

ESPRIT D'OUVERTURE

Pour Jean-Claude Haller, directeur du Pôle formation CCI, l'international, « c'est avant tout une culture fondée sur l'ouverture, l'expérience et

l'acceptation de la différence. La dimension interculturelle joue un rôle déterminant, car on ne traite pas de la même façon avec des Russes ou des Allemands. » Idéalement, l'ensemble des salariés devrait posséder un « vernis globalisation ». Or les dirigeants sont souvent seuls pour gérer le développement de leurs démarches internationales. Ce qui nécessite de leur part des connaissances variées (finances, droit, prospection, marketing, etc.). Tous n'ont pas cette polyvalence. Quand une entreprise met le cap sur l'international, elle doit s'entourer des collaborateurs dotés de compétences propres à l'export. Collaborateurs qui devront savoir « prospecter, vendre à l'international, établir une facture ou encore accueillir des clients étrangers, gérer la logistique, etc. » ajoute Jean-

Claude Haller. Deux alternatives : former en interne ou recruter à l'étranger. « Les entreprises devraient sans aucun doute profiter de la baisse d'activité actuelle pour former leurs employés. Je les encourage également à avoir recours à l'apprentissage. Peu onéreux, c'est une façon de recruter sans risque et sur une période déterminée. » Les jeunes qui ont suivi des cursus avec stages et séjours universitaires à l'étranger, sur le modèle de ce qui se fait dans les grandes écoles de commerce, sont aussi d'excellents candidats. L'important étant de placer les bonnes personnes aux bons postes. Car, pour une entreprise, le véritable enjeu du commerce extérieur se joue à l'intérieur. ■

● SITE ● www.pole-formation-cci.org

>> PÔLE FORMATION

Ouverture internationale

Le Pôle formation CCI s'est mis très tôt à l'heure internationale: cours de langues, formations spécifiques - procédures douanières, moyens de paiement à l'international, gestion de la mobilité internationale, négociation avec les partenaires allemands, russes ou chinois - auxquelles s'ajoutent deux cursus en formation initiale: le bachelor en marketing et affaires internationales et le MIM (Management International et Marketing). Créé en partenariat avec l'École de Management Strasbourg, le bachelor s'obtient en trois ans. « Il a pour objectif de développer des compétences dans la négociation internationale, en mettant l'accent sur l'interculturel. Les cours



théoriques sont complétés par 10 à 12 mois de stage dans une entreprise à l'étranger », explique Philippe Authier, responsable de l'ACI (Académie du Commerce International) à la CCI. Au programme: des cours en comptabilité, communication, droit des

affaires, analyse financière, marketing, option « affaires transfrontalières » en troisième année. Le programme MIM forme des futurs cadres spécialistes de l'export. Les cours, dispensés en français et en anglais, sont agrémentés de deux séjours à l'étranger.

« Cette formation bénéficie d'une excellente réputation, nous sommes leader dans la région. De plus, les diplômés trouvent très rapidement un emploi. 70 % d'entre eux s'installent à l'étranger », affirme Vaya Boutsavath, responsable du centre MIM. De façon plus générale, la mondialisation et l'internationalisation de l'économie « imprègnent tous les cursus. Le BTS assistante de manager intègre désormais des enseignements à composante internationale tels que savoir organiser un stand dans un salon hors de France ou accueillir des partenaires étrangers. »

CONTACTS
CCI
ACI
Marjorie Lecerf
03 88 43 08 19
MIM
Vaya Boutsavath
03 88 43 08 18

>> ÉCOLE DE MANAGEMENT STRASBOURG

Étudiants polyglottes et « polyculturels »

L'international, une évidence aussi pour les 400 étudiants de l'École de Management Strasbourg. Signe des temps selon Michel Kalika, directeur de l'EM Strasbourg. « Les cours sont de moins en moins nationaux. Nous sommes rentrés dans une logique mondialisée. Au fil des années, j'observe par exemple que lorsque nous abordons la stratégie de l'entreprise, nous la déclinons automatiquement à l'international. Et c'est valable dans toutes les matières. » Sur les trois ans que dure le Master Grande École, les étudiants passeront deux

semestres à l'étranger. Et à l'issue, plus de 40 % décrocheront leur premier emploi hors de l'hexagone. Il va sans dire que les candidats à l'EM Strasbourg doivent être bilingues et plus encore si possible. « À la rentrée, nous allons proposer un Master franco-allemand Administration des Entreprises avec un stage dans une entreprise française et dans une entreprise allemande. Nous voulons former des managers bilingues et biculturels. » De quoi satisfaire les PME régionales en manque de ce genre de profils.

CONTACT • 03 90 41 42 00
www.em-strasbourg.eu

>> RÉGION ALSACE

Contre la crise, la formation !

En 2009, la Région Alsace va consacrer 64 M€ à la formation. Un montant complété par une aide exceptionnelle d'un million d'euros pour la formation des salariés en chômage partiel. Leur nombre a connu une ascension fulgurante depuis l'automne 2008. « Nous avons déjà contacté un certain nombre d'entreprises », affirme Martine Calderoli-Lotz, présidente de la commission formation à la Région Alsace. « L'aide d'urgence est de cinq euros par heure de formation et par salarié pour les formations nécessitant du matériel et de trois euros pour

les autres formations. » Le dispositif devrait permettre aux PME de disposer de ressources nécessaires pour former leurs salariés, sachant que « ces formations sont destinées tout particulièrement aux personnes de bas niveau de qualification. 143 000 Alsaciens n'ont pas acquis les savoirs de base indispensables face aux nouvelles technologies, à l'automatisation et à la technicité des métiers ».

• SITE • www.region-alsace.eu

>> TÉMOIGNAGES

Vildana Kostreba Étudiante en BTS assistante de manager au Pôle Formation CCI

Être polyvalente !

Vildana Kostreba n'a pas le profil d'une étudiante classique. Avant de fréquenter les amphithéâtres, elle passait l'essentiel de son temps sur la terre battue. « J'ai fait du tennis à haut niveau. » Au moment de raccrocher ses raquettes et le bac en poche, elle décide de « faire des études mêlant langues

et administration. Je me suis renseignée et le BTS assistante de manager que proposait le Pôle formation CCI m'a paru le compromis idéal. Nous avons quatre heures d'allemand et quatre heures d'anglais par semaine, de l'économie, du droit, des cours de management et de nombreux exercices pratiques. Dans les cours de communication, on

nous apprend comment accueillir les clients, en particulier étrangers. Ce côté international est très important. Tout ceci me sera très utile à l'avenir. »

CONTACT CCI Philippe Authier
03 88 43 08 91



© Henri Parent

Charles Georg Directeur général de Dragon Teambuilding Int. Ltd à Shanghai

Après le MIM, la Chine

Charles Georg a réussi son pari. À 29 ans, il est à la tête d'une PME de 11 personnes établie en Chine. Arrivé à Shanghai en 2004 avec « sa valise et peu de contacts », il a commencé par donner des cours de tennis aux expatriés et des cours de marketing à l'université. De fil en aiguille et au fil des rencontres, il fonde Dragon Teambuilding. « Aujourd'hui, j'ai développé deux activités : coaching de tennis et des formations. Ces formations s'adressent à



d'importantes entreprises internationales. J'organise des séminai-

res où l'on apprend aux salariés à passer de l'état de groupe à une équipe et d'une équipe à devenir une équipe performante. » Autre corde à son arc : l'organisation d'événements. Des activités porteuses, puisqu'en 2007 et 2008, Charles Georg avoue « que cela a très bien marché. Avec la crise, c'est un peu plus difficile, car les entreprises ont réduit leur budget formation. » Cet ancien diplômé du centre MIM de la CCI est « un ardent défenseur de cette formation. C'est une des rares à offrir deux longs

stages à l'étranger. En plus, une partie des cours est en anglais, c'est très positif. Mes cours de marketing et de management m'ont bien préparé à la gestion de mon entreprise. Mon diplôme m'a permis d'enseigner en Chine la première année. Je regrette que beaucoup de jeunes Français ne parlent pas bien anglais. C'est une des raisons pour lesquelles je choisis plutôt des stagiaires hollandais ou scandinaves. »

• SITE • www.dragonteambuilding.com

CONTACT CCI Vaya Boutsavath
03 88 43 08 18

Célia Bastian Responsable recrutement chez Cryostar SAS

L'expérience VIE

C'est à Santa Fe dans l'ensoleillée Californie que Cryostar a envoyé un VIE (Volontaire International en Entreprise). Et pour cause, l'entreprise dispose là-bas d'un site. Célia Bastian, responsable du recrutement, précise que « ce VIE a suivi une double formation, il est titulaire d'un BTS en mécanique complété par un master en marketing. Il a été envoyé aux États-Unis pour développer les achats.

L'expérience est concluante. Nous nous posons la question de recruter un autre VIE en Chine. À voir. » Leader mondial dans le domaine des pompes cryogéniques, l'entreprise emploie 450 personnes en Alsace. Et réalise plus de 90 % de son chiffre d'affaires à l'export. D'où l'importance de recruter dans cette perspective. « Dans les métiers de la vente, il m'arrive



parfois d'écarter des candidatures de personnes qui ne parlent pas anglais, car tous nos clients sont à l'international. Je privilé-

gie ceux qui ont effectué plusieurs séjours à l'étranger. D'un autre côté, si un candidat semble avoir les connaissances techniques pour le poste, nous ne rejetons pas forcément son dossier. Il existe des formations pour combler les lacunes. »

• CONTACT • 03 89 70 27 27
www.cryostar.fr

CONTACT CCI www.pole-formation-cci.org
03 88 43 08 00

fin de dossier