

**TRAVAILLER
AVEC LES AMÉRICAINS**
12 leviers interculturels
pour réussir

Remerciements

Ecrire un livre est toujours un challenge.

Mais dès que la première version voit le jour, une grande satisfaction nous emplit. Et puis on pense à tous ceux qui nous ont aidés.

Beaucoup ne savent pas qu'ils ont participé, car leur contribution est fugitive, souvent peu structurée, le simple résultat d'un échange informel.

Tous ces collègues, connaissances, amis présents sur les deux côtés de l'Atlantique ont été nos sources d'inspiration et de recherche.

Nos remerciements vont donc à tous ces contributeurs et plus particulièrement à la famille Curtin, G. Christopher Griner, Fred H. Marcusa, Jon Toonkel, Derek Mainwaring. Un merci spécial à Nathalie Lorrain dirigeante et fondatrice du cabinet de formation Itinéraires Interculturels qui a apporté une lecture critique et enrichissante du projet.

Nous pensons également au travail de relecture de Joelle Fontanille et aux apports éclairés d'Apolline Croze, qui, depuis Boston, nous a fait partager sa vision du travail dans les jeunes sociétés internet.

Encore merci à tous.

Gilbert Croze et Aurélie Croze

Les auteurs

Gilbert Croze a 30 ans d'expérience des Etats-Unis. Ingénieur E.N.S. Electricité et Mécanique et diplômé de Stanford Graduate School of Business (Stanford Executive Program), il intervient régulièrement en formation et conférences dans le domaine du management interculturel des hommes et des organisations entre la France et les Etats-Unis.

Après une carrière d'ingénieur aéronautique, il part en expatriation aux Etats-Unis et devient President & C.E.O. de la filiale Matra Aerospace Inc. du groupe aéronautique MATRA/EADS/AIRBUS. Basé à Washington D. C. il s'immerge pendant dix ans au cœur du système décisionnel américain et développe des partenariats avec les grands groupes américains du secteur. Il manage l'intégration d'une filiale américaine nouvellement acquise.

De retour en France, il fait partager son vécu dans le conseil aux entreprises au sein de la Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Île-de-France.

Consultant en stratégie internationale, Gilbert Croze s'est spécialisé dans la formation interculturelle de cadres de grands groupes français. Il enseigne également à l'Université Descartes/ESIEE.

Aurélie Croze découvre l'Amérique au sein d'une école maternelle d'Alexandria en Virginie. De retour en France, elle s'inscrit à la section américaine du Lycée International de St Germain en Laye. Son baccalauréat option internationale en poche, elle part retrouver l'Amérique, rejoint le College of William & Mary à Williamsburg et obtient son bachelor degree en 2004 en sciences politiques et marketing. Installée à Washington D.C., Aurélie Croze travaille pendant 10 ans à l'international comme responsable de programmes d'assistance économique auprès de plusieurs pays émergents en Afrique, aux Caraïbes et au Moyen Orient. Elle reprend ses études en 2014 pour intégrer le programme de MBA de Kelley School, Indiana University. Diplômée en 2016, elle rejoint le centre de décision new-yorkais d'un grand groupe international de beauté et se spécialise en marketing et développement des marques pour le marché américain. Biculturelle et résidente américaine, Aurélie Croze a acquis un sens aigu des différences culturelles entre la France et les Etats-Unis.

Autre ouvrage des auteurs :

Les 12 lois incontournables du marché américain. Réussir aux Etats-Unis. Gualino Lextenso éditions, Paris 2008

© Gilbert CROZE Aurélie CROZE
Catus Editions Paris 2018
ISBN : 979 - 10 - 227- 6095 - 9

Avant-Propos

Cet ouvrage est le fruit de 30 ans d'expérience, de recherches et d'interviews sur le management interculturel et les relations entre les Français et les Américains.

Il s'adresse aux professionnels désireux de comprendre et de s'approprier les traits culturels américains et être en capacité de développer une véritable intelligence interculturelle dans leur travail quotidien avec les Américains. Les contextes sont nombreux, variés et souvent complexes :

- Travailler en immersion complète dans une structure américaine
- Travailler en équipe franco-américaine in situ ou à distance
- Vendre à des clients américains privés ou publics
- Construire et gérer des partenariats, joint-ventures aux Etats-Unis
- Rechercher et acquérir des entreprises aux Etats-Unis
- Conduire l'intégration post acquisition d'une filiale américaine
- Diriger une filiale aux Etats-Unis.

Dans tous ces cas, la réussite dépend autant des compétences intrinsèques des professionnels impliqués que des qualités interpersonnelles qu'ils doivent déployer pour travailler

efficacement avec des collègues, clients, collaborateurs venant d'une autre culture.

Cet ouvrage s'adresse également à tous ceux qui travaillent en France dans les filiales de groupes américains et qui sont perplexes sur les méthodes de management de leur maison-mère et les façons de communiquer de ses représentants. Ce livre peut les aider à comprendre les valeurs cachées d'une culture qui leur est étrangère et adapter leurs comportements dans ce nouvel environnement.

Il s'adresse aussi aux étudiants, académiques et tous ceux qui préparent une expatriation aux Etats-Unis.

Enfin c'est un outil pour s'approprier les méthodes américaines de management et les appliquer dans sa vie professionnelle.

Conçu dans le prolongement d'un précédent ouvrage : **les 12 lois incontournables du marché américain. Réussir aux Etats-Unis**, il répond aux nombreuses questions posées lors de séminaires, formation et conférences : comment mieux travailler avec nos partenaires américains, comment contribuer plus intensément à l'équipe multiculturelle dont je fais partie, comment fonctionner avec un patron américain, comment manager une équipe américaine, quelles sont les erreurs à ne pas commettre en mission chez un partenaire ou dans une filiale, comment mieux me préparer avant une expatriation...

A l'aide de nombreux exemples et de conseils pratiques, il donne les clés - **douze leviers interculturels** – pour adapter son comportement, construire sa confiance, vivre sans stress et réussir en milieu interculturel franco-américain. Cet ouvrage permettra également aux plus expérimentés d'approfondir leurs vécus et d'avoir ces « révélations » face à des attitudes étranges de leurs partenaires américains et jusqu'ici encore incomprises.

Travailler avec les Américains

12 leviers interculturels pour réussir

Table des matières

Avant-Propos	5
Introduction	9
1 Anticiper les multiples chocs culturels	15
2 Apprendre du leadership américain	43
3 Décrypter les codes professionnels	53
4 Comprendre l'héritage protestant dans les Affaires	65
5 Savoir communiquer.....	77
6 Etre efficace au quotidien	91
7 Utiliser les réseaux d'influence	121
8 Conserver un haut niveau d'éthique	133
9 Apprendre de l' <i>American way of life</i>	145
10 Réaliser une acquisition	159
11 Conduire l'intégration post acquisition.....	169
12 Coopérer avec les Américains	185
Références.....	201

Introduction

Dans un contexte d'économie mondialisée, quand les produits ne sont plus fabriqués là où ils sont consommés, quand le développement à l'international devient plus complexe, quand les mobilités s'accroissent, quand internet révolutionne *les business models*, les entreprises doivent faire face à de nouveaux challenges et mettre en place des stratégies innovantes :

- Se globaliser en étant présentes sur tous les marchés des grandes régions du globe : Amérique du Nord, Europe, Asie, Amérique centrale et latine, Afrique, Océanie. Si de nombreux groupes ont acquis une forte position dans une, voire deux régions du globe, leur présence reste souvent marginale dans les autres.
- Profiter des avantages compétitifs propres à chaque pays en optimisant la localisation des différents maillons de la chaîne de valeur en termes d'accès à l'énergie, de qualification des ressources humaines, d'accès aux travaux de recherche, de fiscalité, de taux de change, de coût du travail, de transport...
- Tirer avantage de la richesse et de la diversité culturelle des hommes et des femmes au sein de l'entreprise.
- Etre performantes dans des environnements culturels très variés.

Pour cela, ces entreprises doivent développer des talents, former leurs collaborateurs avec l'ambition qu'ils deviennent des managers « globaux » capables à la fois d'exercer leurs métiers dans des contextes culturels très divers mais aussi de transmettre dans leurs actes quotidiens les valeurs et la culture de la maison-mère.

Parmi toutes les régions du monde, les Etats-Unis restent un pilier fondamental de cette globalisation et ce pour de nombreuses raisons :

- C'est la première économie mondiale
- Le dollar est la monnaie de référence pour de nombreux produits
- C'est un creuset d'innovation et d'entrepreneuriat
- Ce pays est l'initiateur de nombreuses lois et règlements ayant des incidences sur le fonctionnement du monde économique mondial et sur la gouvernance des entreprises
- La bourse de New York est une des premières places financières mondiales.

C'est pourquoi, de nombreuses entreprises françaises choisissent de renforcer leur présence aux Etats-Unis, et inversement les entreprises américaines choisissent la France pour leur installation européenne.

Cette volonté de développement des deux côtés de l'Atlantique peut prendre des formes très variées : ouverture de bureaux de marketing, ouverture de boutiques, création de réseaux de distribution, création de centres de recherche, mise en œuvre de structures de lobbying, rachat d'usines...

Pour réussir cette globalisation, ces entreprises doivent animer des équipes internationales, rendre fluide une organisation complexe qu'elle soit en *strategic business units* (SBU) ou en

structure matricielle, intégrer de nouveaux collaborateurs, rationaliser les méthodes de travail, gérer des situations de crise, développer les talents et plus particulièrement former des collaborateurs pour répondre à ces nouvelles exigences.

La plus grande ressource de ces entreprises leaders est humaine avec le défi suivant :

Travailler ensemble, mélanger des vécus, partager des passions et utiliser les leviers de la diversité pour viser une excellence partagée.

A priori, travailler avec les Américains peut paraître chose aisée. Tout d'abord, tous les jours, l'Amérique s'affiche à nous par ses paysages, ses villes et ses mœurs. Au travers de films et séries télévisées, il nous semble que la vie américaine n'a plus de secrets pour nous.

Ensuite, il est relativement facile de communiquer avec eux : l'anglais que nous avons appris à l'école n'est peut-être pas celui parlé au Texas, en Californie ou à New York mais tout de même, nous pouvons échanger et nous faire comprendre.

Enfin, très souvent, nos premières impressions au cours d'un voyage d'agrément ou lors d'un voyage d'affaires ont été positives : cela semble si facile....

Cette facilité d'approche cache une réalité beaucoup plus complexe : nation récente, les Etats-Unis ont forgé une culture spécifique avec des valeurs fortes, marquée de faits historiques, d'une grande présence religieuse, d'immensité géographique et de diversité démographique. De plus, si les plus éminentes théories du management ont été développées aux Etats-Unis et sont enseignées dans les universités et écoles du monde entier, elles sont loin d'être appliquées de façon uniforme et sont souvent fortement adaptées aux cultures locales. Croire que l'on manage à l'américaine parce que l'on utilise officiellement les

mêmes outils est un leurre si les règles de mise en œuvre sont modifiées voire détournées.

Chercher la performance et l'efficacité dans ces conditions impose d'aller plus loin, ne pas se contenter de la partie visible de l'iceberg de la culture. Les professionnels français engagés dans des opérations stratégiques avec les Américains doivent « plonger » en eau profonde pour découvrir la face cachée de l'iceberg, les valeurs fondamentales, les croyances, en quelque sorte l'implicite de la culture.

Cette visite sous-marine des fondements culturels américains ne peut se satisfaire d'une observation statique et descriptive, elle doit impérativement être réalisée en situation dynamique de travail.

Comment être plus performant en situation interculturelle avec les Américains ?

Cet ouvrage présente 12 leviers qui font la différence.

Le premier levier traite des chocs culturels : comment les cultures nationales, les cultures d'entreprises et cultures métiers influencent-elles notre comportement, nos façons de travailler et de manager ?

Le deuxième porte sur le leadership : comment caractériser le leadership américain et comment se différencie-t-il du leadership français ? Comment s'imprégner des qualités de ce leadership américain et connaître ses limites ?

Le troisième levier aborde l'attitude au travail : comment décrypter les codes et comportements spécifiques de nos collègues et partenaires américains, quelles sont les erreurs à éviter ?

Le quatrième levier est la compréhension de l'influence religieuse et de l'héritage protestant dans un pays aux multiples religions : Comment l'éthique protestante a-t-elle façonné les comportements à la ville et au travail, quels parallèles peut-on faire avec les pays de tradition catholique ?

Le cinquième levier est la communication : quelles sont les spécificités américaines, comment s'adapter à une communication différente ? Comment mieux communiquer avec des Américains ?

Le sixième levier porte sur le travail au quotidien. C'est la clé de voute pour se sentir à l'aise et travailler sereinement : comment être plus efficace, quels sont les principaux écueils, comment mieux s'intégrer à un groupe déjà constitué ?

Le septième levier traite des réseaux d'influence : comment fonctionnent-ils, comment les rejoindre et les mettre à profit ?

Le huitième levier s'adresse aux problèmes éthiques : quelles sont les normes éthiques américaines ? N'y a-t-il pas des risques de perte de confiance lorsque les partenariats divergent sur des valeurs éthiques ?

Le neuvième levier aborde la vie hors bureau : mieux travailler avec les Américains c'est aussi comprendre comment ils vivent, comment ils équilibrent leur vie personnelle et leur vie professionnelle ?

Le dixième levier porte sur la conduite des opérations d'acquisitions, comment utiliser les ressources locales ? Quelles précautions prendre ? Comment garder la tête froide au cœur de la négociation ?

Le onzième levier s'intéresse à l'intégration post acquisition d'une filiale américaine : comment synergiser les deux entités ? Comment avancer sans froisser les egos ? Comment mettre à profit les diversités culturelles ?

Le douzième levier s'adresse à la vie des partenariats et des équipes multiculturelles : quels partenariats choisir ? Comment développer un esprit d'équipe pour un travail in situ ou à distance ?