

## La sensibilisation interculturelle prépare à la réussite internationale *(Suite de la page 4)*

tendus qui surviennent au cours de conversations entre membres de différentes cultures. Ces malentendus peuvent être provoqués par des mots chargés d'une lourde signification sur le plan culturel et qui engendrent des mauvaises interprétations, comme c'est le cas pour le jargon ou l'argot par exemple. Les malentendus peuvent également être attribuables aux subtilités du protocole que les membres d'une culture appliquent à la langue. Par exemple, les Nord-Américains et les Européens ont tendance à grouper les plus importantes de leurs idées au début de leur discours, gardant l'information de moindre intérêt pour la fin,

pour « étoffer » la conversation, tandis que d'autres cultures font tout le contraire. Dans nombre de cas, la conversation se déroule selon un protocole déterminé par le contexte social. Par exemple, certaines cultures évitent d'énoncer les points importants durant une réunion, considérant celles-ci comme une forme de cérémonial et non comme une occasion de discuter ou de régler des différends. Dans ces cultures, il est de mise de discuter des questions d'importance en privé.

**L'ouverture d'esprit : la clé de la compréhension**  
Comme le signale la directrice du CAI, Robin Henderson : « il faut surtout éviter

de porter des jugements lorsqu'on vit et travaille dans un cadre multiculturel.

M<sup>me</sup> Henderson insiste sur le fait que, vu l'impossibilité de comprendre tous les comportements de nos invités, faut tolérer l'ambiguïté et réagir positivement à de situations nouvelles, différentes et inattendues. De plus, nos invités de l'étranger risquent de souffrir du décalage-horaire et d'être stressés par un environnement qui leur est inconnu. L'empathie, la patience et la persévérance pourraient bien être nos meilleurs alliés dans nos rapports avec eux.

Pour conclure, M<sup>me</sup> Henderson ajoute : « Comme de plus en plus de professionnels mènent des activités à l'étranger, leur succès dépendra en grande partie de la mesure dans laquelle ils se sont préparés à traiter avec les membres de diverses cultures. Si vous n'êtes pas bien préparés et particulièrement sensibilisés à certaines questions, vous risquez de ne jamais être conscient de ce que vous devez faire, ou, pire encore, ne pas faire pour maximiser votre performance dans un autre milieu culturel ».

Pour plus de renseignements sur le Centre d'apprentissage interculturel, communiquer avec Grégoire Jodouin, Institut canadien du service extérieur, 15, rue Bisson, Hull (Québec), J8Y 5M2, tél. : (819) 997-5681, fax : (819) 997-5409, courriel : gjodouin@lscmm.com

## Plan d'action Canada-France : des liens qui favorisent la croissance *(Suite de la page 11)*

- la participation ministérielle, par le biais d'un programme de visites annuelles de haut niveau en France, mis en place par le MAECI, et visant à promouvoir l'investissement.
- des contacts accrus entre associations d'affaires, lesquels seraient entre autres facilités par des visites de hautes personnalités et un programme plus soutenu de « visites d'entreprises ».
- des efforts de marketing renouvelés, appuyés par des visites stratégiques d'entreprises françaises, la participation du Canada à des foires et des salons nationaux et internationaux, ainsi qu'une solide campagne de publicité destinée au marché français.

- un renforcement des alliances stratégiques dans les secteurs de haute technologie réalisable, entre autres, grâce à l'utilisation maximale de consultants canadiens et locaux.
- des partenariats avec les provinces et municipalités, mis de l'avant par des missions, des tables rondes ou des présentations propices à la mise en valeur des compétences sectorielles des provinces et municipalités canadiennes.

Le Plan d'action Canada-France peut être obtenu auprès de l'Infocentre du MAECI ou sur le site Web du Ministère à <http://www.dfait-maeci.gc.ca/francais/geo/europe/f-france.htm>. À noter que des documents ont aussi été préparés, ou sont en cours de préparation, pour la plupart des marchés prioritaires du Canada.

**CanadExport EN DIRECT**

<http://www.dfait-maeci.gc.ca/francais/news/newsletr/canex>