

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

*Identifying Multicultural Managerial Competencies: Informing the Content of a
Master's Program in International Management*

Par

Denise Fortier

Thèse présentée à la Faculté d'administration

comme exigence partielle
du doctorat en administration (DBA)
offert conjointement par l'Université de Sherbrooke
et l'Université du Québec à Trois-Rivières

Juin, 2009

© Denise Fortier, 2009

VII-743

L'identification des compétences managériales multiculturelles servant à informer le contenu d'un programme de deuxième cycle en gestion internationale

Résumé

L'une des conséquences de la mondialisation est la création de nouvelles exigences de gestion. D'une part, la main-d'œuvre locale devient de plus en plus multiculturelle. D'autre part, les gestionnaires sont davantage appelés à voyager à l'international pour travailler avec des gens de plusieurs cultures. De plus, la mondialisation induit une utilisation accrue des TIC augmentant par le fait même le travail en contextes multiculturels. Par contre, on note des lacunes quant aux connaissances nécessaires pour la formation de gestionnaires leur permettant de faire face à ces exigences organisationnelles. Donc afin d'outiller les gestionnaires pour le travail en contextes multiculturels, il est nécessaire d'identifier le contenu de programmes de formation. Ainsi, à l'aide d'un cadre conceptuel ancré dans l'approche par compétence, l'objectif de cette étude était l'identification de compétences managériales multiculturelles. À cette fin, 20 gestionnaires de niveau intermédiaire ou supérieur ont participé à des entrevues individuelles de type comportemental basées sur les incidents critiques et sur l'analyse de l'emploi. Une analyse thématique a servi à l'analyse des données de façon à laisser émerger une typologie combinant des catégories homogènes et mutuellement exclusives de compétences en gestion multiculturelle. La typologie finale comprend cinq regroupements de compétences, 12 compétences ainsi que les 71 indicateurs comportementaux qui les définissent. Sur le plan théorique, les résultats serviront à combler des lacunes au niveau des connaissances en gestion multiculturelle, notamment en mettant l'accent sur la gestion de relations de confiance ainsi que sur la gestion à distance et sur la gestion des expatriés. De plus, les compétences et indicateurs comportementaux offrent des pratiques concrètes qui serviront à guider les gestionnaires en leur permettant de faire des choix judicieux. Finalement, la typologie supporte l'élaboration du contenu d'un curriculum universitaire en gestion internationale respectant les critères d'organismes d'accréditation pour des programmes de formation en gestion internationale.

Mots clés : gestion multiculturelle, compétences managériales multiculturelles, Formation en gestion internationale, gestion par compétences, gestion interculturelle