

JOURNAL DU MASTER MANAGEMENT INTERCULTUREL ET INTERNATIONAL EDITION 2019





EDITO	3
ENQUÊTE Le digital en entreprise: un outil en	
interne comme en externe	4 5
ÉDUCATION Quand internet chamboule l'apprentissag	e 6
TÉMOIGNAGES Le digital et les relations à distance: les M2i racontent	7
PANORAMA L'utilisation des réseaux sociaux selon différentes régions du monde	8 9





DIGITAL, DISTANCE ET DIVERGENCES: LES 3 «D» D'UN MONDE INTERCONNECTÉ

witter, Instagram, Facebook, Snapchat, Emails ... autant de façons de suivre l'actualité que de partager du contenu, travailler et communiquer avec celles et ceux qui seraient plus ou moins loin de nous. Qu'il s'agisse de notre environnement professionnel ou personnel, le digital est aujourd'hui omniprésent. Oui, on vous voit checker votre téléphone tous les matins dans les transports! En quête d'un mail, d'une notification ou d'un quelconque article à survoler, il faut se rendre à l'évidence : on ne peut pas s'empêcher d'y jeter un coup d'oeil.

En tant qu'étudiantes en Master trilingue et grandes adeptes des réseaux sociaux, nous consacrons cette édition de DigiWorld au lien entre digital et distance. Car oui, la progression du digital et l'évolution des relations interpersonnelles sont aujourd'hui les grands défis de notre société hyper connectée et hyper mondialisée.

Qui se plaindrait de pouvoir communiquer avec ses proches et/ou collègues en un temps record et à toute heure sans avoir à faire le déplacement ? Ou encore de pouvoir créer, sauvegarder et transférer des documents importants en un clic ? (Et tout ça, sans forcément les imprimer !) Sans oublier qu'internet devient un portail majeur de l'apprentissage et de la formation : cursus scolaires et universitaires en ligne, tutoriels « Do lt Yourself », langues étrangères, marketing digital, graphisme, cours de sport, de maquillage ... le digital devient le monde des possibles ! Désormais, n'importe qui peut en apprendre sur n'importe quel sujet par le biais de sites, application et vidéos, et développer ainsi un esprit autodidacte. « Le rêve », nous direz-vous.

Mais si le digital peut être perçu comme un outil pratique voire indispensable sur le plan technique, il peut s'avérer être à l'origine de nombreux maux dont encore peu d'entre nous se doutent. Synonyme de rapidité et d'efficacité pour les uns, synonyme d'angoisse et d'incompréhension pour les autres ... Pourquoi ce sujet nous divise-t-il tant ? Alors, le digital, pas si génial ... ?

Eléments de réponses au fil des pages. Stay tuned!





L'UTILISATION DU DIGITAL EN ENTREPRISE



Le digital : un outil qui rapproche entreprises, salariés et clients

De Facebook à Instagram, en passant par WhatsApp ou encore LinkedIn, les réseaux sociaux utilisés par les entreprises sont de plus en plus nombreux.

In France, Facebook est très utilisé dans les entreprises de moins de 100 salariés et Twitter passe devant dans celles de plus de 100 salariés. Pour celles de plus de 1000 salariés, c'est en général LinkedIn qui rencontre le plus de succès. Cependant, s'il est aussi bien utilisé à titre professionnel que personnel, ce n'est pas le cas d'Instagram, Messenger ou Whatsapp qui restent relativement destinés à la sphère privée. Les secteurs B2B et B2C ont des problématiques différentes et par conséquent, un usage différent des médias sociaux. Pour les entreprises, ils sont devenus des outils indispensables pour évoluer, accroître leur notoriété ou même interagir plus facilement avec leurs clients.

Vous êtes une entreprise et vous vous demandez comment utiliser les réseaux sociaux ? Tout d'abord, sachez que les réseaux sociaux sont chronophages et qu'ils demandent un travail permanent, c'est pourquoi il est nécessaire de bien choisir ceux sur lesquels vous voulez apparaître. L'envie est grande de vouloir posséder un compte sur les réseaux les plus en vogue, mais encore faut-il savoir assurer son développement par la suite.

NOS CONSEILS:

- Optez pour les réseaux sociaux sur lesquels vos abonnés et experts de votre secteur sont présents
- Définissez une stratégie ou ligne de conduite avec une équipe compétente
- · Restez vous-même
- N'hésitez pas à lancer des campagnes originales
- Interagissez avec vos abonnés!

LE S@VIEZ-VOUS?



- taceboolr

Facebook a créé il y a peu, une plateforme nommée Workplace.

Vous vous demandez sûrement de quoi il s'agit. Et bien Workplace, c'est tout simplement la déclinaison professionnelle de la version grand public utilisée par 1,7 milliard d'utilisateurs, un RSE (réseau social d'entreprise) en d'autres termes. Elle est aujourd'hui utilisée par plus de 30 000 entreprises.

Bien que similaire à Facebook, elle est cependant libre de toute publicité et a été créée pour simplifier la communication ainsi que la collaboration dans les entreprises.

Le +: Un volet dédié aux activités phares de l'entreprise comme les événements ou les posts particulièrement likés.

Par Fanny Spanderknobel



Télétravail : véritable aubaine ou piège caché ?

Moins de stress, plus de calme. Le télétravail séduit les entreprises pour le faible coût qu'il représente et les salariés pour l'équilibre de vie qu'il promet. Oui, mais...

i les avantages du télétravail restent nombreux ils impliquent aussi une rupture avec l'organisation traditionnelle. Bien que de nombreux salariés y aspirent, peu réalisent que travailler à distance modifiera la nature hiérarchique et collaboratrice de leurs rapports professionnels. Au-delà de la question des bienfaits de la sédentarisation, on retrouve celle de l'attachement perdu à la cause commune. La perte du lien physique avec le cadre de travail traditionnel entraîne un risque plus important de perdre de vue les enjeux de l'entreprise.

Cette notion d'éloignement moral est fortement liée à celle de la distance géographique. Il n'est pas facile de s'adapter à la disparition des repères du quotidien. Beaucoup de salariés ressentent les effets négatifs de l'isolement et voient leurs rapports humains se détériorer. Ils se sentent souvent mis de côté pour la prise de décisions importantes et n'ont qu'un accès restreint à l'information : celle qu'on accepte de bien vouloir leur communiquer. Les outils connectés entraîneraient-ils l'isolement social et professionnel ?

Autre contradiction: alors que le teletravail est cense favoriser l'equilibre entre la sphère privée et professionnelle, il autorise l'intrusion du travail dans le quotidien. Son usage démesuré a conduit à l'adoption d'une nouvelle loi pour le droit à la déconnexion. L'autonomie des travailleurs doit s'allier à un système de confiance avec l'entreprise. La quête du bien-être se conjugue mal avec l'ultra-disponibilité. Pourtant certains s'en accommodent...



COMMENT QUALIFIEREZ-VOUS VOTRE EXPÉRIENCE?

Le télétravail est pour moi la meilleure solution pour bien travailler. Ne pas sentir la contrainte des horaires... Il faut installer la confiance avec l'employeur en lui prouvant que le travail est bien fait. Dans mon cas, j'ai aussi le décalage horaire. Je ne peux communiquer avec mes collègues que de 15h à 17h30. La vie privée étant sacrée pour les québécois, je n'ai jamais été sollicitée après.

De ce fait, toutes les réunions d'équipe se font à 15h par Skype. Et lorsque je participe aux projets communs, nous nous réunissons pendant la semaine pour valider les points sur lesquels nous avons échangé par mail.

VOUS SENTEZ-VOUS ISOLÉE EN RESTANT À VOTRE DOMICILE ?

Jamais! C'est dû à ma personnalité, mon expérience et ma faculté de travailler seule. Il faut énormément de confiance, motivation, créativité et sens entrepreneurial pour ne pas avoir peur d'ouvrir des portes et aller de l'avant. Aujourd'hui travailler seule n'est pas être isolée, c'est avoir les conditions parfaites d'expression. Comme j'aime le contact et que mes collègues directs sont à 7h d'avion, j'ai des partenaires locaux avec qui j'ai tissé des liens et peux partager des moments riches.

REMARQUEZ-VOUS DES DIFFÉRENCES D'APPROCHE CULTURELLE?

Complètement! Travailler avec des québécois est un pur plaisir. Il n'y a pas de problèmes, que des solutions. Le bien-être des employés est primordial et même à distance toute l'équipe reste très humaine. Je fais beaucoup de déplacements et on me «force» à prendre des jours pour récupérer après. La cool attitude prédomine, avec ses revers pour moi. J'ai travaillé pour des entreprises exigeantes en France et aimerais que les choses aillent plus vite. Pour moi le professionnalisme impose d'aller vite et loin. Pour eux professionnalisme signifie être en accord avec les valeurs de l'entreprise. Il m'a fallu un certain temps d'adaptation et surtout calmer mon rythme et mes attentes.

Par Clodic Magieres

Rencontre



MICHELLE KERVAREC

<u>Métier:</u> Chargée de promotion en télétravail

Entreprise: Education Internationale, coopérative québécoise d'échanges internationaux en éducation



APPRENTISSAGE ONLINE: KÉSAKO



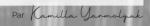
CNED, SoloLearn, Coach Culturel, Se coucher moins bête... Les applications de cours et de culture générale se multiplient. A l'ère de l'auto-entrepreneuriat, la tendance est à l'autoformation. On souhaite tout faire par nous-mêmes. Et même, apprendre!

Il existe plusieurs opérateurs de formation, applications, blogs et sites Web qui permettent d'approfondir ses connaissances, ainsi que d'apprendre les langues, la photographie, ou tout autre domaine tout en restant chez soi. Ces dispositifs sont des alternatives intéressantes quand on n'a pas le temps de suivre des cours en présentiel. Il existe même des écoles à distance telles que Lignes & Formations,

par exemple, qui offrent une variété de parcours allant du graphisme à la décoration. Ces services sont moins chers que les cours de grandes écoles, mais demandent beaucoup plus de motivation de la part de l'«étudiant online».

Babbel, Speekoo, Duolingo... la liste est longue!

Les applications permettant d'apprendre les langues sont nombreuses. Mais, la langue va de pair avec la culture du pays. Il est très important de connaître les impairs culturels à ne pas commettre, ainsi que les traditions du pays à respecter. Et, malheureusement, ces applications n'offrent pas encore la possibilité de mieux connaître l'environnement culturel des pays.





happy FLE

LE SAVIEZ-VOUS?

La toute première application pour apprendre le français aux réfugiés a été lancée en octobre 2018!

Son nom? Happy FLE

Son origine ? L'application a été créée dans les studios des jeux éducatifs lyonnais Kiüpe, en partenariat avec l'association Forum réfugiés-Cosi. Les professeurs de FLE (Français Langue Etrangère) ont collaboré avec des réfugiés afin d'élaborer les 120 exercices de l'application. Ce sont d'ailleurs les réfugiés qui ont donné le nom au logiciel.

Son but ? Elle vient en complément des cours de FLE et permet d'apprendre les notions de base de la langue française. On y trouve 6 thématiques de la vie quotidienne : les transports, l'environnement, la santé, les achats, le logement et l'administration

Son fonctionnement? L'application rappelle l'utilisateur à s'entraîner quotidiennement à travers des situations de tous les jours, telles que faire les courses, par exemple.

Son prix? Happy FLE est totalement gratuite!

Où la télécharger ? L'application fonctionne sur tous les téléphones. Vous pouvez la télécharger sur AppStore & GooglePlay

Par Kamilla Yarmolyuk

UN APPRENTISSAGE LIMITÉ?

Si les applications paraissent novatrices et séduisent souvent au premier abord pour leur facilité d'utilisation, elles présentent aussi des limites et inconvénients.

Et si on partait « money » ? Personne n'est sans savoir qu'aucune application n'est totalement gratuite. Vous aurez accès aux principales fonctionnalités du logiciel, mais si vous souhaitez aller un peu plus loin ou un peu plus vite, il va falloir sortir la carte bleue! Alors oui, c'est peut-être moins coûteux qu'une immersion de six mois à l'étranger, mais pour quelle qualité d'enseignement?

Et les thématiques? De ce côté, il ne faut pas s'attendre à des miracles. En effet, les applications, malgré les promesses faites, n'ont pas vocation à vous rendre bilingue ou à vous aider à passer une certification. Elles se destinent principalement aux débutants ou à ceux qui souhaitent réviser des notions de bases spécifiques. Out les termes professionnels donc! Ici, on vous parlera salutations, fruits et légumes, vêtements ou encore animaux

En bref: Si vous souhaitez progresser en langue étrangère, les applications mobiles peuvent être un très bon complément à des cours ou autres formations, mais sachez que rien ne remplacera une pratique quotidienne en immersion dans le pays de la langue en question. Si toutefois vous n'avez pas la chance de voyager ou de suivre des cours, pensez à régler votre audio lorsque vous regarder un film ou une série, et passez en VO. Écouter régulièrement une langue est très bénéfique à son apprentissage.



DISTANCE ET DIGITAL : QUEL IMPACT SUR LES RELATIONS INTERPERSONNELLES ?



L'AMITIÉ

OÙ VIVENT TES AMIS?

J'ai des amis un peu partout en Europe, et notamment en Allemagne, en Irlande, aux Pays-Bas et en Espagne.

PAR QUEL BIAIS COMMUNIQUEZ-VOUS E' À QUELLE FRÉQUENCE ?

Nous communiquons principalement par WhatsApp et Facebook Messenger, surtout par message. La fréquence dépend des personnes, mais généralement plusieurs fois par semaine.

CONSTATES-TU UNE QUELCONQUE EVO LUTION DE VOTRE RELATION ? PENSES-TU QUE LA DISTANCE OU LE DI GITAL SOIENT À L'ORIGINE DE CELLE-CI '

Non, les réseaux m'ont permis de rester en contact avec des amis rencontrés à l'étranger et même d'améliorer certaines relations. Je ne pense pas que la distance ou le digital soient à l'origine de ces évolutions. Je pense plutôt que le digital peut aider à garder contact malgré la distance.

POUR CONCLURE: SELON TOI, LA DISTANCE EST-ELLE UNE DIFFICULTÉ?

A long terme, la distance est une difficulté. Les réseaux permettent de rester en contact mais ne pourront jamais remplacer le fait de se voir en réalité, même si les appels vidéo par exemple sont déjà un grand avancement.

L'AMOUR

OÙ VIT TON PETIT AMI?

Il est de Senlis (Picardie), fait ses études à Lyon et ce semestre à Montréal (entre septembre et décembre)

PAR QUEL BIAIS COMMUNIQUEZ-VOUS ET À OUELLE FRÉQUENCE ?

On communique tous les jours via messenger, et de temps en temps snapchat. Le plus souvent nous parlons par message mais essayons de nous appeler plusieurs fois par semaine (via messenger), selon nos disponibilités.

CONSTATES-TU UNE QUELCONQUE ÉVO-LUTION DE VOTRE RELATION ?

Nous avons toujours été en relation à distance car nous n'étudions pas dans les mêmes villes (2 ans et demi de relation). Il arrive que quelques malentendus se créent lorsque nous parlons en ligne dûs aux échanges seulement à l'écrit, mais les jours où nous nous voyons «en vrai» nous profitons des moments partagés.

POUR CONCLURE: SELON TOI, LA DISTANCE EST-ELLE UNE DIFFICULTÉ ?

J'ai toujours vécu cette relation à distance donc je dirais que j'y suis habituée. Malgré des périodes où l'absence de l'autre se fait sentir, le fait de savoir que les fois où nous nous voyons sont toujours super nous permet de tenir. Je pense que ce qui permet à une relation à distance de marché est la confiance.





- QIANG FU

LA FAMILLE

OÙ VIT TA FAMILLE S

A l'est de la Chine, dans la province du Shandong, à Dongying.

PAR QUEL BIAIS COMMUNIQUEZ-VOUS ET À OUELLE FRÉQUENCE ?

On utilise Wechat pour communiquer, à raison d'environ une fois par semaine.

CONSTATES-TU UNE QUELCONQUE EVO-LUTION DE VOTRE RELATION ?

Nous nous disputons moins qu'avant, car on parle moins fréquemment et lorsqu'on le fait, on parle plutôt des choses positives, qui rassurent. Je pense que le fait d'être loin de ma famille nous a rapproché.

EN CAS D'ABSENCE DE NOUVELLES PEN Dant un certain temps, quelle se Rait ta réaction ?

Je vais les appeler, tout simplement. Je n'attache pas d'importance à ce genre de choses et mes parents non plus. S'ils ne m'appellent pas, je ne m'en fais pas et me dis simplement qu'ils font aussi leur vie de leur côté, qu'ils ont leurs activités.

POUR CONCLURE: SELON TOI, LA DISTANCE EST-ELLE UNE DIFFICULTÉ?

Absolument pas, Je profite personnellement de la liberté apportée par cette distance. Il est si facile de contacter n'importe qui, n'importe où aujourd'hui.



TOUR DU MONDE DES RÉSEAUX SOCIAUX



Prêts pour un tour du monde digital? Découvrez avec Digiworld les réseaux sociaux les plus utilisés selon les pays sur notre belle planète.

Décollage pour la Russie

Posons tout d'abord nos valises en Russie. Quels sont les 3 réseaux sociaux les plus utilisés? La plupart des Russes ne maîtrisant pas l'anglais, le marché digital en Russie possède ses propres acteurs, à l'image de RuTube, la version russe de YouTube. 91% des utilisateurs d'Internet sont actifs sur les réseaux sociaux et en constante augmentation.

 VKONTAKTE On ne vous demande pas de retenir le nom mais sachez que Vkontakte est la plateforme la plus populaire de Russie avec pas moins de 90 millions d'utilisateurs connectés chaque jour. Elle est assez similaire à Facebook mais il s'agit également d'une plateforme musicale et multimédia.

 <u>ODNOKLASSNIKI</u> avec un nom encore plus complexe pour les francophones, est l'équivalent russe du réseau social français *Copains d'avant*. En 2015, il comptabilise plus de 40 millions d'utilisateurs et permet de retrouver ses camarades d'enfance ou de service militaire.

 <u>FACEBOOK</u> Utilisé avant tout en Europe et sur le continent américain, il l'est beaucoup moins en Russie où il est utilisé avant tout à titre professionnel de la même manière que LinkedIn.





Envolons-nous pour la Chine, où 800 000 000 de chinois sont actifs sur les réseaux sociaux. Oubliez les réseaux américains tels que Facebook, Instagram ou Messenger, ils y sont interdits. Mais pas de crainte, si vous prévoyez un voyage au pied de la Grande Muraille, vous trouverez des équivalents. On vous laisse découvrir le top 3 des réseaux sociaux les plus utilisés en Chine.

• WECHAT est la plateforme la plus utilisée en Chine par les 16-64 ans (62%). Messagerie instantanée, on parle du Facebook chinois. Son + ? Véritable plateforme multifonction, ses utilisateurs peuvent commander un taxi, réserver une table dans un restaurant, booker un billet d'avion et bien plus encore.

YOUKU est une plateforme de partage de vidéos. Notons qu'à la différence de YouTube, on y retrouve avant tout du contenu professionnel. Grâce au marketing vidéo qui est très apprécié en Chine, la plateforme est l'outil idéal pour permettre aux marques de développer leurs stratégies marketing.

• <u>SINA WEIBO</u> est un réseau populaire et très influent. A mi-chemin entre Facebook et Twitter, c'est sur ce réseau que les célébrités interagissent avec leurs fans ou que les marques cherchent à accroître leur notoriété. Ce réseau est également une excellente source d'informations pour les chinois qui ne font pas confiance aux médias traditionnels.



Par Sylvie Aponso





Escale au Japon

Allons voir à présent les habitudes de leurs voisins nippons. Les japonais passent en moyenne 48 minutes par jour sur les réseaux sociaux, soit beaucoup moins que dans les pays occidentaux. Si le pays a adopté Twitter, Facebook et Instagram, il a aussi développé ses propres réseaux. Petit tour d'horizon:

• <u>LINE</u> est le premier réseau au Japon avec 68 millions d'utilisateurs. Comparable à WhatsApp, cette application permet d'envoyer des messages à ses proches, mais aussi d'écrire aux célébrités et de payer en ligne. Son plus gros succès ? Son interface des plus attrayantes et le choix de stickers qui représente la seconde source de revenus de l'application.

• MIXI fut longtemps le Facebook nippon mais est désormais en perte de vitesse. Il compte aujourd'hui 8 millions d'utilisateurs qui forment une communauté assez fermée. Pour créer son compte, avoir un numéro de téléphone japonais ou recevoir une invitation par l'un des membres est nécessaire.... Il faut donc résider au Japon pour l'utiliser.

• <u>AMEBA</u> est une plateforme de blogging, concurrent direct de Twitter. Elle reste très utilisée, le japonais étant la seconde langue pour les blogs au monde.



Atterrissage au Mexique

Terminons notre tour du monde des réseaux sociaux au Mexique. Les mexicains sont très connectés : 80 millions d'utilisateurs, 3 heures de connexion par jour en moyenne sur les réseaux sociaux, 90% d'entre eux connectés via leur smartphone.

• FACEBOOK est le réseau préféré des mexicains avec plus de 83 millions d'utilisateurs par mois. Cette plateformeest principalement utilisée par les femmes et continue à croitre. La capitale Mexico se place quatrième sur les villes qui comptent le plus d'utilisateurs : 16 millions à elle seule!

• WHATSAPP suit de très près à la seconde place. L'application de messagerie instantanée plaît beaucoup pour ses innovations constantes et sa facilité d'utilisation : 93% des internautes l'utilisent! Il s'agit après tout d'une application principalement mobile qui correspond à leur utilisation des smartphones.

• YOUTUBE arrive en troisième position. L'hébergeur de vidéos rassemble 72% des internautes. Il est très courant de voir des mexicains regarder des vidéos sur leur portable lorsqu'ils sont dans les transports. Les influenceurs l'ont aussi converti en outil de référence pour acheter en ligne.

Par Clodie Mazieres



VIS DE LA RÉDACTION



Les réseaux sociaux me peravec mes proches et amis de Russie. Mais, à cause des différences culturelles, les messages ne sont pas toujours bien passer!







Voyageuse dans l'âme, je fais l'étranger. Le digital est pour moi une façon de rester en contact avec toutes les personnes que je rencontre, mais aussi de pouproches quand je suis loin de chez moi.



Le digital rapproche comme il peut éloigner : il permet de garder contact de façon temporaire, mais efface les véritables marques d'affection sans vraiment pouvoir les remplacer. Outil pratique sur le court terme, il peut s'avérer néfaste sur le long terme sur le plan émotionnel.

Digiworld, Journal du Master 2 Management Interculturel et International (M2i)

Rédaction réalisée par les étudiants du M2i, spécialisation Communication d'entreprise internationale et événementielle: Sylvie Afonso, Elodie Mazières, Kamilla Yarmolyuk, Adrianna Bienko Fanny Spanderknobel

> Secrétaire de rédaction : Adrianna Bienko Maquettiste: Fanny Spanderknobel

> Directrice de publication : Fiona Rossette

Directrice en chef: Corinne Saurel, Chargée du cours communication d'entreprise et internationale, consultante en management interculturel en partenariat avec Cultures & Strategy

(www.cultures-strategy.com)

Photos & illustrations : Libre de droit, Kamilla Yamorlyuk, Angélique Bantikos, Bitmoji™

©Tous droits réservés