



*Université Montpellier II – Sciences et Techniques du Languedoc*

*IAE de Montpellier*

*Institut Universitaire de Technologie de Montpellier-Sète  
Département Techniques de Commercialisation*

*San José State University, California, Etats-Unis*

# **ANALYSE DU CENTRE INTERNATIONAL DE L'UNIVERSITE D'ETAT DE SAN JOSE**



Jean-Marie Zerilli  
Licence Management des Technologies  
Promotion 2011-2012



A Leann Cherkaski Makhni, Kristen Pendleton, et l'ensemble des résidents de l'I-House,  
pour avoir fait de mon année de mobilité une expérience extraordinaire.



## **REMERCIEMENTS**

Je tiens à remercier dans un premier temps Madame Françoise Chaton, ma tutrice pour le rôle qu'elle a joué durant ma mobilité, mais aussi pour l'ensemble du travail qu'elle a fourni pour nous permettre à moi, mais aussi à plusieurs de mes camarades d'avoir la merveilleuse opportunité d'étudier aux Etats-Unis.

Mes remerciements vont aussi à Madame Judith Misrahi-Barak et Madame Andrée Meyers du service International de l'Université Paul Valérie ainsi que l'IAE de Montpellier pour les accords qu'ils ont créés par l'intermédiaire de Madame Françoise Chaton avec l'IUT de Montpellier et qui m'ont permis de vivre cette année de mobilité.

Je remercie aussi sincèrement, Leann Cherkasky Makhni et Kristen Pendleton de l'International House de San José, pour la gentillesse, le support, le soutien et l'aide qu'elles m'ont apporté tout au long de mon séjour au sein de l'I-House et pour la réalisation de mon étude.

Plus généralement je remercie l'équipe pédagogique de l'IUT de Montpellier, dirigée par Monsieur Christophe Chesa pour l'engagement, la volonté, l'énergie et le dynamisme investis dans le but d'apporter une dimension internationale à la formation DUT Techniques de Commercialisation de Montpellier.

Enfin je tiens à remercier les membres du jury pour l'intérêt qu'ils porteront à la lecture de ce mémoire.

# SOMMAIRE

INTRODUCTION .....	9
Partie 1 : Les obstacles au fonctionnement et à l'organisation du Centre International..	11
1 Présentation du centre International.....	13
2 Les contraintes financières .....	15
2.1 Une organisation à but non lucratif.....	15
2.2 Une organisation non subventionnée par l'université.....	15
2.3 Des coûts difficilement prévisibles .....	16
3 Les contraintes liées aux facteurs humains .....	17
3.1 La mixité culturelle des résidents .....	17
3.1.1 Les problèmes de mœurs et coutumes .....	18
3.1.2 Les problèmes d'ordre politique .....	19
3.2 La diversité des résidents.....	19
3.2.1 Contraintes liées à l'âge des résidents .....	20
3.2.2 Contraintes liées aux intérêts des résidents .....	20
3.2.3 Contraintes liées aux motivations des résidents.....	22
4 Les contraintes organisationnelles .....	23
4.1 Une organisation en fonctionnement permanent.....	23
4.2 Une organisation d'une ampleur importante .....	23
4.3 Une organisation à forts enjeux .....	24
Partie 2 : Les éléments qui font le succès du Centre International .....	27
1 Une organisation hiérarchisée .....	29
1.1 Une équipe de professionnels.....	29
1.2 Différents groupes de leaders.....	31
1.2.1 Le « Head Resident » .....	31
1.2.2 Les « Resident Advisors ».....	32
1.2.3 Le conseil des étudiants.....	33
2 Une gestion rigoureuse .....	35
2.1 Gestion du budget .....	35
2.2 Sélection des résidents .....	37
3 Une organisation dynamique .....	38
3.1 Lieu de rassemblement .....	38
3.2 Les relations avec l'extérieur .....	39
4 Une organisation participative et interactive .....	41
Partie 3 : Parallèle entre le Centre International et une entreprise .....	45

1	Similarités et différences avec une entreprise.....	47
1.1	L'aspect commercial .....	47
1.2	L'aspect financier.....	47
1.2.1	Similarités.....	47
1.2.2	Différences .....	48
1.3	L'environnement compétitif.....	50
1.3.1	Analyse SWOT.....	50
1.4	L'aspect des ressources humaines .....	52
1.5	Récapitulatif des similarités et différences.....	53
2	Les clefs du succès du Centre International utiles à un entrepreneur .....	54
2.1	Une histoire à raconter.....	54
2.2	Le travail sur l'image .....	55
2.3	Une bonne utilisation des ressources .....	56
	CONCLUSION.....	59
	ANNEXES.....	60
	Annexe n°1 : Enquête quantitative.....	61
	Annexe n°2 : Formulaire d'application .....	66
	Annexe n° 3 : Learning Agreement.....	66
	BIBLIOGRAPHIE .....	69
	SYNTHESE .....	70

## TABLE DES FIGURES

Figure 1: Tower Hall - San José State University.....	10
Figure 2: Façade SJSU International Center .....	14
Figure 3: SJSU Research Foundation.....	15
Figure 4: Répartition par sexe des résidents.....	17
Figure 5: Répartition des résidents par pays.....	17
Figure 6: Répartition des résidents par âge.....	20
Figure 7: Domaine d'étude des étudiants .....	21
Figure 8: Répartition du type d'étude des résidents .....	22
Figure 9: Directrice .....	29
Figure 10: Community operations Manager .....	30
Figure 11: "RA Team" .....	32
Figure 12: Conseil des étudiants.....	34
Figure 13: Pancake Breakfast .....	39
Figure 14: I-Quiz .....	40
Figure 15: Roommate picture comité.....	41
Figure 16: Autres résidence universitaire .....	50
Figure 17: Analyse SWOT du centre international .....	51

## INTRODUCTION

Après l'obtention de mon diplôme de Techniques de Commercialisation à l'IUT et dans le cadre de ma poursuite d'études, j'ai décidé de poser ma candidature pour une licence en Management des Technologies de la Décision et de l'Innovation à l'IAE de Montpellier. Grâce au partenariat entre l'IUT et l'IAE de Montpellier, j'ai eu l'opportunité d'effectuer cette licence à l'étranger.) C'est ainsi que je me suis retrouvé, par choix, à l'Université d'Etat de San José en Californie.

Tout au long de cette année de mobilité j'ai eu l'occasion de découvrir un mode de vie relativement éloigné de celui auquel j'ai été habitué pendant plus de vingt ans. Le système d'éducation américain par exemple, est totalement différent du système français et encourage notamment les étudiants à avoir un emploi. Une grande majorité des étudiants sont donc salariés, et leurs emplois dépassent le statut d'emplois « alimentaires ». Arrivés à l'université, de nombreux étudiants ont des postes avec de réelles responsabilités ou de managers dans de grandes entreprises. Cela, entre autres, illustre l'ambition américaine et le concept du « self made man », relié à l'« American Dream » qui incite à se donner les moyens de réussir. Toute l'énergie et l'ambition des étudiants que j'ai eu la chance de côtoyer sont une réelle source de dynamisme pour la vie entrepreneuriale des Etats-Unis. Ce constat m'a fait réfléchir et donné envie justement de me pencher sur le côté entrepreneurial de ce pays. J'ai donc voulu essayer d'infiltrer une entreprise afin d'en comprendre les codes et l'organisation en présentant ma candidature pour un stage dans une entreprise américaine. Cependant j'ai abandonné cette idée car le contexte économique d'une part, mais aussi mes obligations et ambitions personnelles, notamment la priorité donnée à mes études, d'autre part rendaient cette idée relativement difficile à réaliser. J'ai par la suite pris conscience que le Centre International de l'Université d'Etat de San José, plus communément appelé la Maison Internationale ou I-House était totalement comparable à ce que l'on appelle en France une PME. Etant résident de l'I-House, j'ai décidé de candidater pour le poste de trésorier du conseil des étudiants du centre international, dans le but d'être partie intégrante du système. J'ai vu en cela une opportunité de mener une véritable enquête de terrain. J'ai donc eu l'opportunité d'analyser pour mon mémoire le fonctionnement de cette organisation pour montrer :

*En quoi le Centre International de l'Université d'Etat de San José est comparable à une entreprise, et en quoi l'énergie et l'ambition américaine se reflètent dans cette organisation.*

De plus, en m'appuyant notamment sur les recherches effectuées pour nourrir ce mémoire, j'ai voulu lui donner une deuxième dimension en l'utilisant comme source d'inspiration et de motivation pour fonder, un jour, ma propre entreprise.

Grâce entre autres, à une étude de terrains, des interviews, la lecture de différents livres, nous verrons dans une première partie quels sont les obstacles au fonctionnement et à l'organisation du Centre International. Une seconde partie sera consacrée à l'ensemble des éléments qui font le succès l'I-House, enfin, dans une troisième et dernière partie un parallèle sera fait entre la gestion et l'organisation du Centre International et celle d'une entreprise afin d'en retirer les clefs de réussite applicables pour tout entrepreneurs. L'I-House pouvant être considérée comme un réel succès étant donné que 96% des résidents considèrent que la qualité de vie au sein de cette maison est bonne ou très bonne et 98% d'entre eux la recommanderai à un ami<sup>1</sup> (Cf annexe n°1).



**Figure 1: Tower Hall - San José State University**

---

<sup>1</sup> Sondage réalisé entre le 1<sup>er</sup> Janvier 2012 et le 31 Mars 2012, administré via la page officielle Facebook de l'International House comportant 798 membres (Cf annexe n°1)

# **Partie 1 : Les obstacles au fonctionnement et à l'organisation du Centre International**



# 1 Présentation du centre International

Dans l'optique de mener l'analyse du fonctionnement du centre international, il convient d'en faire dans un premier temps la rapide présentation.

La maison abritant le centre international a été construite en 1965 dans le but d'héberger la sororité<sup>2</sup> ΚΚΓ (kappa kappa gamma). Suite aux difficultés de cette sororité à gérer cette maison, difficultés dues notamment aux contraintes financière engendrées par la perte de popularité des sororités dans les années 60 et 70, la maison a été rachetée et convertie en foyer de réhabilitation pour anciens détenues ayant purgé leurs peines et essayant de retrouver une vie normale. Cependant relativement peu d'attention a été portée au bâtiment durant cette période. En 1977, Phyllis Simpkins, ancien membre de la sororité ΚΚΓ, touchée par le fait que le bâtiment ayant servi de maison aux membres de sa sororité soit laissé à l'abandon décida de racheter cette habitation et d'en faire don à l'université pour créer un foyer international. Le centre international ouvrit ses portes en 1978.

La création de ce centre a pu voir le jour à la fois grâce à la générosité de Alan Phyllis Simpkins qui a fait don du bâtiment mais aussi grâce à la politique de l'université visant à s'ouvrir et à se développer vers l'international. Cette ouverture et se développement se sont faits et continuent à se faire via de nombreux programmes d'échanges comme ISEP par exemple, des partenariats avec des universités à travers le monde entier, mais aussi en soignant l'accueil des étudiants étrangers et américains, et en leur offrant un environnement de qualité. C'est donc dans cette optique d'environnement de qualité que la création d'un centre international a été décidée.

Dans le but d'en faire une organisation officielle liée à l'université d'état de San José, le centre international a été créé en tant que programme de recherche. Ce centre est donc une résidence officielle de l'université car il fait partie de la « San José State University Research Foundation », organisation indépendant mais liée à l'université.

---

<sup>2</sup> Une sororité est un groupe d'étudiante (opposé à une fraternité qui est un groupe d'étudiant), formant un club officiel, parfois d'envergure national rattaché à l'université et vivant parfois ensemble dans le but de permettre à chacune des membres de profiter du réseau formé par l'ensemble des membres à travers le pays.

Le Centre International aussi appelé maison internationale ou I-House est un centre qui accueille des étudiants de toute nationalité dans le cadre d'un échange, mais aussi ceux qui étudient l'anglais (SAL, programme, Studying American Language) ainsi que tout étudiant qui fait ses études à l'Université d'Etat de San José américain ou étranger. Le Centre leur offre l'hébergement

La maison Internationale peut être comparée à une résidence universitaire. Elle est considérée comme étant un hébergement officiel d'SJSU, au même titre que les résidences américaine universitaires classiques, bien qu'elle soit située hors des limites du campus. L'I-House est une grande et confortable maison qui sert de lieu de vie à environ soixante-dix résidents permanents dont une vingtaine d'étudiants américains. La grande majorité des résidents sont ainsi des étrangers. Chaque semestre entre 25 et 35 pays sont représentés au sein de cette organisation. Chaque résident partage sa chambre avec un ou deux colocataires. Le centre international veut offrir tout le confort nécessaire, et dans ce but il comporte de nombreux espaces de vie collective comprenant plusieurs salons, une salle de jeux, une salle informatique ou encore une salle d'étude.



**Figure 2: Façade SJSU International Center**

## 2 Les contraintes financières

Au même titre que n'importe quelle organisation, le centre international est soumis à des contraintes financières.

### 2.1 Une organisation à but non lucratif

Le fait que le centre international fasse partie d'un programme de recherche implique qu'il soit une organisation que ne dégage aucun profit. En effet la « SJSU Research Foundation » est une organisation à but non lucratif qui a pour but de chaperonner des programmes qui ne sont pas subventionnés par l'université. Les logements universitaires traditionnels, c'est-à-dire les logements financés par l'université, utilisent les recettes des loyers pour couvrir les besoins des bâtiments et en assurer la maintenance, mais aussi pour en dégager un bénéfice (bénéfice qui sera ensuite incorporé au budget total de l'université. Contrairement à cela, l'ensemble des recettes de l'International House (majoritairement les loyers versés par les résidents) doivent être réinvesties pour assurer le fonctionnement du centre. Aucun profit n'est donc engendré par les recettes de l'International House étant donné que l'ensemble de celles-ci doivent être utilisées pour la maintenance et le fonctionnement du centre.



**Figure 3: SJSU Research Foundation logo**

### 2.2 Une organisation non subventionnée par l'université

Comme il a été précisé précédemment l'International House est une organisation à but non lucratif affiliée à l' « SJSU Research Foundation ». Cette fondation en collaboration avec l'université bien qu'indépendante de celle-ci a pour but justement de financer des programmes qui ne le sont pas par l'université. De ce fait bien que cette résidence soit considérée comme une résidence officielle de l'université d'état de San José (notamment à cause du fait qu'elle n'héberge que des étudiants de l'université), elle n'est ni financée par le budget de l'université ni subventionnée par celle-ci.

De plus, étant donné que l'International House loue des chambres aux étudiants et leur fournit un véritable service, elle est en mesure de demander en échange un loyer. De ce fait cette organisation a la capacité de générer une source de revenus ce qui n'est pas forcément le cas pour d'autres programmes de recherches. Par conséquent, le « research foundation » ne finance et ne subventionne pas l'I-House non plus. Enfin, le fait que le centre international génère sa propre source de revenus, et qu'il est une organisation rattachée à l'université mais indépendante de celle-ci fait qu'il n'est pas éligible aux différentes subventions de l'état de Californie

### 2.3 Des coûts difficilement prévisibles

Une autre contrainte liée au budget du centre international est le fait que les coûts liés au fonctionnement de celui-ci sont difficilement prévisibles. Bien qu'une partie des dépenses soient fixes comme les salaires des employés et de la direction par exemple, d'autres en revanche le sont beaucoup moins. Le principal facteur qui fait que les dépenses de ce centre soient souvent aléatoires est relié à l'ancienneté du bâtiment en lui-même. En effet la bâtisse est âgée de presque 45 ans. Par conséquent de nombreux coûts de maintenance qui ne sont pas vraiment prévisibles subviennent régulièrement comme des travaux de plomberies par exemple. En outre, plus de 70 personnes vivent dans cette maison au quotidien ce qui fait que l'ensemble des installations s'usent à un rythme élevé. Enfin, de gros travaux de rénovation doivent aussi être réalisés régulièrement afin de maintenir le bâtiment dans un état général correct mais aussi fiable et sain. Le principal obstacle à la réalisation de ces travaux de rénovation est que ceux-ci nécessitent d'importantes sommes d'argent, or le budget est fixe et limité.

Comme il a été dit précédemment, le centre génère sa principale source de revenus en louant des chambres à des étudiants et en leur fournissant un service de qualité leur permettant de vivre dans de bonnes conditions. De ce fait, les ressources financières de l'International House sont limitées. D'une part parce que le centre ne peut pas proposer un nombre illimité de chambres, mais aussi parce que les loyers doivent rester raisonnables. En effet, le fait que le centre abrite des étudiants d'une part, et que d'autre part il soit en quelque sorte en compétition avec les autres alternatives d'hébergement offertes aux étudiants, fait que les loyers doivent rester compétitifs et abordables, mais aussi suffisamment élevés pour couvrir des frais à la fois fixes et variables.

### 3 Les contraintes liées aux facteurs humains

Les facteurs humains sont une des contraintes les plus difficiles à gérer, si ce n'est la contrainte majeure à laquelle la direction doit faire face. En effet 70 personnes vivant en communauté cela entraîne forcément des difficultés que les personnes en charge de ce centre doivent prendre en compte. Or lorsque ces résidents sont originaires de plus de 30 pays différents, ces défis n'en deviennent que plus difficiles à relever.

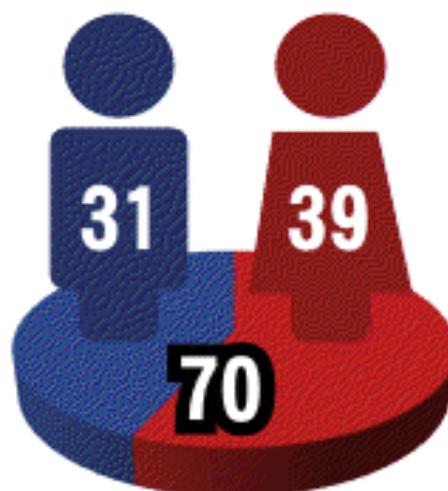


Figure 4: Répartition par sexe des résidents

#### 3.1 La mixité culturelle des résidents

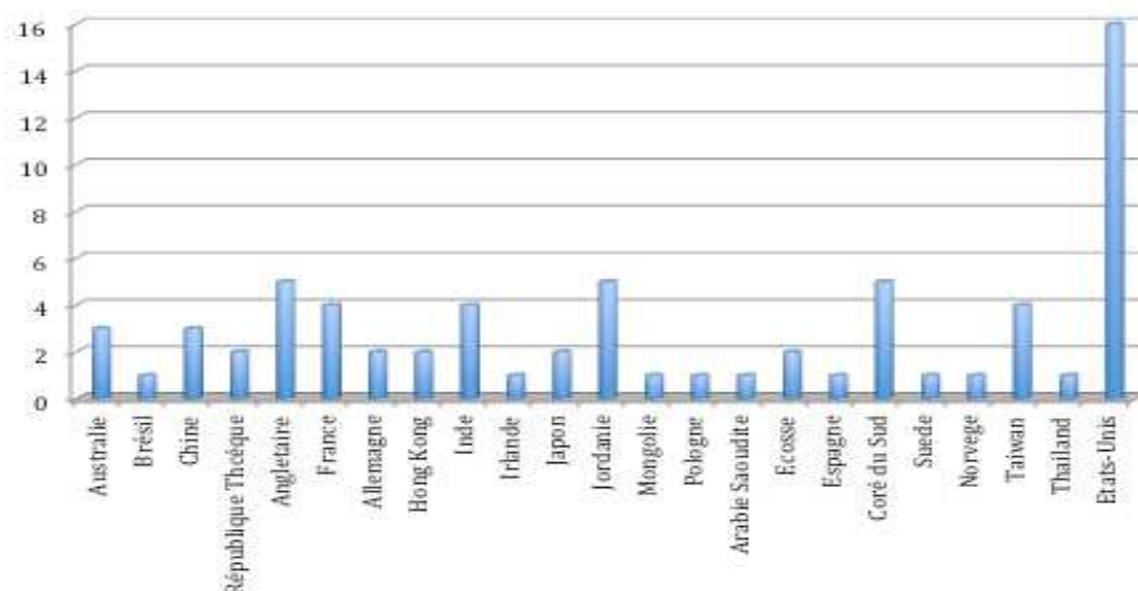


Figure 5: Répartition des résidents par pays, semestre de printemps 2012

Gérer 70 personnes avec une telle mixité culturelle est un des enjeux principaux du succès de ce centre international. En effet le but et l'intérêt de la maison internationale résident justement dans le fait que les résidents soient originaires des quatre coins du monde. Cependant la mixité culturelle de l'ensemble des habitants génère inévitablement des conflits. Les problèmes liés à cette mixité peuvent être bénins et résulter de la différence de coutumes

ou de mœurs d'un pays à un autre, mais ils peuvent aussi être bien plus sérieux, notamment lorsqu'ils sont d'ordre politique.

### 3.1.1 Les problèmes de mœurs et coutumes

La cohabitation entre 70 personnes n'est pas toujours facile. L'ensemble des différences entre les coutumes et les mœurs des différents pays ne fait qu'accroître ces difficultés. La plupart du temps ces problèmes sont le prétexte pour engager une conversation sur ces différences culturelles mais parfois la diversité culturelle est relativement difficile à dépasser et des conflits risquent d'avoir lieu.

Ces conflits peuvent prendre toutes sortes de formes. Ils peuvent survenir suite à des propos ou des actions. Il est cependant intéressant de noter que les différences culturelles sont plus liées à la différence de continent qu'à la différence de pays. En effet, il semble que les Européens ont des modes de vies relativement semblables, tout comme les Sud-Américains ou les Asiatiques entre eux. Les exemples pour illustrer ce point sont relativement nombreux. Les Asiatiques par exemple, ont pour habitude de se racler la gorge ou de cracher assez régulièrement qu'importe le contexte. Ceci illustre bien la différence culturelle qu'il peut donc y avoir entre un Chinois et une Londonienne par exemple, et ceci explique aussi pourquoi cette Londonienne peut devenir totalement furieuse et être littéralement submergée par le dégoût qu'elle éprouve lorsque ce Chinois crachera dans son verre en plein dîner. Ces différences culturelles ne sont pas, pour la plupart du temps, de nature à générer d'importants conflits ou problèmes, mais ce sont des détails qui peuvent rendre la vie quotidienne de quelques habitants difficile. Il est vrai que les habitudes de certains peuvent ne pas être compatibles avec celles d'autres personnes. Le rapport avec la nudité des Sud-Américains par exemple, qui fait qu'il ne sont absolument pas pudiques est quelque chose qui gêne énormément les Asiatiques qui eux en revanche, le sont énormément.

Enfin le fait que les habitants sont originaires de pays différents entraîne inévitablement certains problèmes liés au fait qu'ils n'ont pas la même langue maternelle. La quasi totalité des échanges entre les résidents se font en anglais, et la majorité des résidents, à l'exception des étudiants qui étudient l'anglais via les programmes SAL, ont un bon niveau d'anglais. Cependant, malgré ce bon niveau d'anglais certains problèmes de communication demeurent, dus notamment au fait que la plupart des résidents étrangers (non-américains)

parlent en anglais mais pensent dans leur langue maternelle. Tous les problèmes reliés aux difficultés de traduction sont donc assez fréquents. Ce qu'il est aussi intéressant de noter c'est que ces problèmes interviennent même entre Américains et d'autres anglophones comme les Anglais par exemple. En effet ces derniers utilisent parfois différents termes pour parler de la même chose. Certaines situations quelque peu comiques peuvent donc subvenir. Comme par exemple lorsque un Anglais utilise le terme « Queue » pour parler de la file d'attente alors que les Américains utilisent le terme « Line ». Ces problèmes de communication n'entraînent que rarement des situations problématiques et sont la plupart du temps propices à engager une conversation sur les différences culturelles entre les différents pays des résidents.

### 3.1.2 Les problèmes d'ordre politique

Outre les problèmes liés aux coutumes et habitudes des résidents qui, comme nous venons de le voir, ne sont pas source d'importants problèmes, les problèmes d'ordre politique sont eux bien plus importants. Il est vrai que la politique est un sujet délicat, et ce même au sein d'un seul et même pays. Les problèmes qui peuvent subvenir entre personnes de différents pays peuvent donc être la source d'importants conflits.

C'est pour cette raison que les difficultés liées aux questions politiques peuvent être de réels obstacles au bon fonctionnement du centre international et à la cohabitation de ses habitants. De plus la plupart du temps les problèmes d'ordre politique sont reliés au patriotisme des résidents. Ce sentiment de patriotisme est d'autant plus fort qu'il est renforcé par le fait que la majorité des résidents sont loin de leur pays et que, en quelque sorte, ils sont à la fois l'emblème et le représentant de celui-ci. C'est ainsi que le conflit entre un Indien originaire de Bombay et un Chinois sur la question du Tibet engendra un réel problème surtout lorsque les autres Chinois de la maison, un habitant originaire de Mongolie, mais aussi des Européens entrent dans le débat. L'enjeu est donc très important car il s'agit de l'harmonie et du bon fonctionnement de ce centre.

Les problèmes liés à la mixité culturelle des résidents sont donc un véritable obstacle au bon fonctionnement de ce centre.

## 3.2 La diversité des résidents

En plus de la mixité liée au fait que les 70 résidents du centre international sont originaires d'autant de pays différents, l'International doit aussi gérer les contraintes auxquelles toute organisation doit faire face, à savoir la mixité et la diversité des étudiants eux-mêmes.

### 3.2.1 Contraintes liées à l'âge des résidents

Age moyen des résidents : 22 ans	
Entre 17-18	5 résidents
Entre 19-20	18 résidents
Entre 21-24	42 résidents
25+	5 résidents

**Figure 6: Répartition des résidents par âge**

L'âge des résidents est en effet un facteur dont le centre international doit tenir compte. L'I-House est ouverte à des étudiants âgés de 17 à 35ans, en d'autres termes certains résidents peuvent être deux fois plus âgés que

d'autres. Ceci entraîne donc parfois certaines situations problématiques liées à la différence de maturité des étudiants. La différence de maturité est parfois accentuée par le fait que, à cause de la différence d'âge certains résidents peuvent être mariés et avoir des enfants alors que d'autres viennent de quitter le domicile de leurs parents pour la première fois de leur vie et cela crée inévitablement des divergences de points de vue et de centres d'intérêt.

### 3.2.2 Contraintes liées aux intérêts des résidents

La différence d'âge des étudiants est en effet un facteur qui accentue les difficultés de cohabitation des habitants, Le fait que les résidents ne choisissent pas les personnes avec lesquelles ils doivent vivre au quotidien a pour conséquence que certains résidents sont extrêmement différents voire n'ont même absolument rien en commun.

Cette divergence dans les intérêts des étudiants se reflète parfaitement à travers le domaine de leurs études. Certains étudient le commerce, l'anglais alors que d'autres peuvent étudier la photographie, l'aviation ou encore la danse. Ceci entraîne donc de grosses différences dans les intérêts de chacun, et par conséquent certains problèmes. Un exemple serait les conflits qui peuvent avoir lieu concernant les programmes télévisés que les résidents veulent regarder. Cela semble peut-être puéril mais c'est parfois un réel problème.

Un autre problème relié aux différences d'intérêts est le fait que certains étudiants, notamment ceux entre 21 et 25 ans sont relativement intéressés par la possibilité de faire la fête et de profiter au maximum de cette année si différente des autres. Or, les étudiants plus âgés ne le sont plus et de nombreux conflits peuvent voir le jour notamment ceux dus aux nuisances sonores qui peuvent survenir en plein milieu de la nuit lors des retours de boîte de nuit. Le problème de l'intérêt de certains résidents à vouloir faire la fête est accentué par le fait que l'âge légal de consommation d'alcool aux Etats-Unis est de 21 ans. Or pour la plupart des résidents originaires d'en dehors des USA cet âge est de 18 ans. Une part importante des résidents est donc considérée comme « under age » et se trouve de ce fait face à l'interdiction de consommer de l'alcool. Le problème réside dans le fait que ces résidents sont pour la plupart habitués à consommer de l'alcool, et que cette consommation d'alcool est parfois même un aspect important de leur culture. C'est notamment le cas pour les Français avec le vin ou encore les Irlandais avec la bière. Enfin, le problème de la consommation d'alcool au sein du centre international est accentué par le fait que, comme il a été dit précédemment, le centre international est lié à l'université puisqu'il fait partie d'un programme de recherche. Ceci fait de l'International House un lieu public. De ce fait l'ensemble des règles fédérales concernant la consommation d'alcool doivent être respectées. Par conséquent il est interdit de consommer de l'alcool en présence de personne de moins de 21ans, ou dans une pièce où un résident de moins de 21 ans serait susceptible de rentrer. Enfin, il est totalement interdit d'être en état d'ivresse en public. Tout ceci fait que même les étudiants de plus de 21ans, légalement autorisés à consommer de l'alcool sont affectés par l'ensemble de ces restrictions. La conséquence principale est que la plupart des résidents ne peuvent pas consommer d'alcool même, ceux âgés de plus de 21 ans car ils partagent leur chambre avec les personnes de moins de 21ans. Le problème avec toute ces restrictions liées à l'alcool est que pour la plupart du temps elles ne sont pas respectées.

Ceci pose donc de gros problèmes au

Aviation; Comptabilité, Ingénierie des Automatismes et du Contrôle; géo informatique aérienne; administration des affaires, communication, génie civil, chimie, génie informatique; Danse, Design, Ingénierie; génie électrique, économie, anglais; Gestion des événements festifs; Finances; Géologie; Global Studies; Management de l'Hospitalité, Gestion des ressources humaines; International Business; études internationales des marchés libéraux; kinésiologie; Linguistique; Communication de masse; Mathématiques; marketing; infirmiers; science de la nutrition; sciences sociales; espagnol; génie logiciel; Photographie; science politique, psychologie; Physique

**Figure 7: Domaine d'étude des étudiants, semestre de printemps 2012**

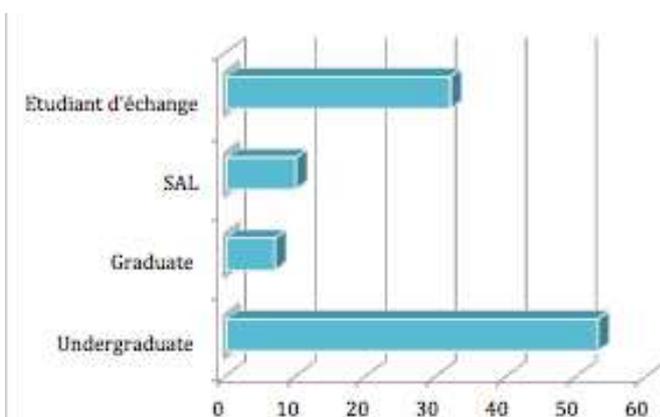
niveau de l'organisation et de la gestion de l'I-House

### 3.2.3 Contraintes liées aux motivations des résidents

Les contraintes liées aux motivations des résidents sont directement liées à l'âge et aux intérêts des habitants. De plus le centre international accueille toutes sortes d'étudiants. De ce fait certains étudiants sont des étudiants d'échange et ils séjournent un ou deux semestres au sein de ce centre. D'autres en revanche, sont des étudiants dits internationaux et ils restent par conséquent bien plus longtemps au sein de cette organisation (un diplôme semblable à une licence s'obtient généralement en quatre ans au USA). Les étudiants peuvent aussi étudier à un niveau « undergraduate », qui correspond à un niveau licence, ou à un niveau « graduate » qui est comparable à un niveau master en France. Enfin une partie des résidents sont, comme il a été dit précédemment étudiants pour apprendre l'anglais.

Les étudiants « undergraduate » d'échange sont donc, le plus souvent, intéressés par la possibilité de voyager, de découvrir le pays et la culture américaine. En revanche les étudiants internationaux ou américains le sont beaucoup moins. Ceci est à relier au fait que les étudiants américains et internationaux déboursent des sommes d'argent très importantes pour payer leur frais de scolarité. Ils prennent donc leurs études très sérieusement car leur succès ou échec peut entraîner d'importantes conséquences financières. Les étudiants d'échanges eux payent leur frais de scolarité à leur université dans leur pays d'origine, frais qui sont la plupart du temps bien moins élevés, et ils ne subissent donc pas cette pression.

Les étudiants en « master degree » eux ont une très grande quantité de travail, ce qui fait



qu'ils n'ont vraiment que très peu de temps libre. Les résidents habitant dans cette maison internationale ont donc des priorités totalement différentes. Ceci fait qu'il leur est parfois difficile de se trouver des points communs et cela peut rendre la cohabitation beaucoup plus compliquée.

**Figure 8: Répartition du type d'étude des résidents**

Nous venons ainsi de voir que la mixité due aux facteurs humains, à savoir les intérêts, motivation et diversité des étudiants font que les résidents peuvent être extrêmement différents les uns des autres. Ceci est donc est un des challenges majeurs.

## **4 Les contraintes organisationnelles**

### **4.1 Une organisation en fonctionnement permanent**

Le centre international est une organisation qui fonctionne 24h sur 24 et 7 jours sur 7. En effet celui-ci étant la résidence de plus de 70 personnes, il ne ferme jamais ses portes. De plus, il reste ouvert durant les vacances d'été et d'hiver afin d'accueillir des résidents pour les programmes d'été ou d'hiver. Autrement dit, il y a en permanence quelqu'un dans le bâtiment ce qui fait que la direction du centre doit être en éveil constant. Et ceci est principalement dû au fait que l'I-House étant une organisation publique, certaines procédures, notamment celles concernant la sécurité des résidents en matière de risque incendie par exemple, doivent être appliquées.

### **4.2 Une organisation d'une ampleur importante**

Le nombre de ses résidents fait de la maison internationale une organisation relativement importante. Il est vrai que même si celle-ci ne peut pas vraiment être comparée aux autres logements universitaires qui sont présents sur le campus et qui abritent plusieurs centaines ou milliers de d'étudiants, elle reste une organisation d'une ampleur considérable. De plus, l'I-House n'est pas gérée par l'université ni par la « SJSU Research Foundation », elle a sa propre direction. Ceci est à vrai dire la raison pour laquelle l'ampleur de cette organisation est en quelques sortes un obstacle à son bon fonctionnement parce qu'elle doit gérer un nombre de résidents important avec ses propres moyens alors qu'elle reste une résidence officielle de l'université.

La taille de la maison est elle-même aussi une contrainte à laquelle la direction doit faire face. En effet cette demeure de plus de 2300 mètres carrés nécessite énormément de maintenance d'autant plus qu'à cela s'ajoute l'âge de la maison.

### 4.3 Une organisation à forts enjeux

Enfin, au fait que le centre soit une organisation en éveil permanent et à l'ampleur de cette organisation, s'ajoutent les enjeux de celle-ci. Le centre international de l'université de San José est en effet une organisation à forts enjeux, ce qui donne une autre dimension à l'ampleur de cette organisation.

Le centre international est la résidence de dizaines d'étudiants qui séjournent au sein de celui-ci pendant plusieurs mois et parfois même plusieurs années. Il est donc crucial que celui-ci soit accueillant et offre un certain confort. De plus le centre a aussi la responsabilité de faire en sorte que les étudiants étrangers se sentent le plus à l'aise possible. Et ce dans le but d'être en adéquation avec la politique d'intégration des étudiants d'échange et des étudiants internationaux de l'université. Dans cette même optique le centre international a la responsabilité d'être un lieu d'accueil pour l'ensemble des résidents mais aussi pour l'ensemble des étudiants étrangers, en organisant certains événements, comme l'International Quiz ou encore des ateliers dans le but d'apprendre sur les différentes cultures des étudiants étrangers, afin de permettre aux étudiants étrangers qui n'habitent pas à l'I-House de pouvoir interagir entre eux.

Enfin le centre international a aussi pour mission de faire accepter à la communauté les étudiants étrangers. En effet pour beaucoup d'étudiants originaires de l'extérieur des USA il est parfois difficile d'avoir ce statut d'étranger. Il est donc du devoir de ce centre international de faire en sorte qu'aucun sentiment de frustration n'envahisse les résidents, ou les autres étudiants étrangers.

Nous venons de voir dans cette première partie que le centre international de l'université d'Etat de San José doit faire face à de nombreuses difficultés. Ces difficultés sont de véritables obstacles au fonctionnement de ce centre et ne font que rendre son organisation plus complexe. Les difficultés sont d'autant plus handicapantes que les obstacles prennent comme nous venons de le voir plusieurs dimensions. En effet ils ont à la fois une dimension humaine, organisationnelle mais aussi financière.

Or le centre international peut définitivement être considérée comme une organisation à succès. Il convient donc maintenant d'analyser les éléments qui font de cette maison internationale est réelle réussite.



## **Partie 2 : Les éléments qui font le succès du Centre International**



L'ensemble des obstacles étudiés dans la première partie ne suffit pas à faire du centre international un échec. Bien au contraire ce centre peut être considéré comme une réelle organisation à succès. Le fait que celui-ci soit ouvert aux étudiants venant du monde entier et les accueille en ses murs depuis plus de 45 ans ne font que prouver ce fait.

Cette partie sera donc consacrée à l'analyse de l'ensemble des éléments qui font de l'International House une réussite.

## 1 Une organisation hiérarchisée

Un des facteurs qui fait le succès du centre international est incontestablement l'organisation qu'il a au niveau de sa hiérarchie.

### 1.1 Une équipe de professionnels

La maison internationale est gérée, entre autre, par une équipe de professionnelles, pour lesquelles l'administration du centre est un travail à plein temps. Deux femmes forment donc l'équipe de professionnelles en charge de cette organisation. L'I-House a ainsi sa propre directrice et Leann Cherkasky Makhni sa « community operations manager », Kristen Pendleton.



*« Le succès de la maison internationale réside dans l'expérience interculturelle partagée par une grande diversité d'étudiants. »*

Leann Cherkasky Makhni

**Figure 9: Leann Cherkaski Makhni, Directrice**

La directrice a pour mission de gérer tous les différents aspects du centre international en se chargeant de sélectionner les candidats, de s'assurer que des interactions culturelles ont lieu et que les résidents développent une sensibilité et un intérêt pour les échanges interculturels en les favorisant notamment. Elle a aussi pour mission d'offrir ces programmes interculturels à

l'ensemble des étudiants de l'université ainsi qu'à la communauté locale. Ses fonctions l'amènent aussi à maintenir en état le bâtiment en lui-même mais aussi à lui apporter toutes sortes d'améliorations (changement des cages d'escaliers ou des fenêtres par exemple). La directrice se doit aussi de mettre en place un programme de suivi afin de rester en contact avec les anciens résidents pour notamment leur demander des donations pour mettre en place une stabilité financière à long terme. Enfin, elle se doit de travailler en étroite collaboration avec le bureau des programmes internationaux ainsi que d'autres organisations officielles.

La « community operations manager », à savoir Kristen Pendleton, a pour mission de conseiller et d'assister l'ensemble des résidents, de maintenir la base de données de la maison internationale à jour. Elle est aussi responsable des résidents ayant un emploi au sein du centre international (voir paragraphe 4 « une organisation participative et interactive »), ainsi que les « RA » et se doit de les superviser. Elle prend aussi les fonctions de la directrice quand celle-ci doit s'absenter et elle doit gérer l'ensemble des éventuelles situations d'urgence comme un incendie ou un tremblement de terre. Ses fonctions l'amènent aussi à gérer l'ensemble des interactions interculturelles qu'il peut y avoir entre les résidents, mais aussi à les favoriser. Elle a en outre pour mission de planifier des événements spéciaux dans le but de promouvoir la mixité culturelle du centre international.



**Figure 10: Kristen Pendleton, Community operations Manager**

*« De Phyllis Simkins, aux étudiants qui candidates chaque semestre, en passant par une équipe dévouée, l'I-House est un succès grâce à des personnes visionnaires et passionnées. »*

Kristen Pendleton

Le succès de cette équipe de professionnelles est intimement lié à leur personnalité. En effet ce sont deux femmes jeunes et dynamiques. Ceci est un facteur extrêmement important lorsque l'on doit gérer des jeunes, (la majorité des résidents a entre 18 et 24 ans) et leur faire face. En effet leur jeunesse leur permet de pouvoir aborder l'ensemble des résidents sans qu'il y ait de réel fossé générationnel, mais aussi de pouvoir incarner et assumer une certaine figure d'autorité vis-à-vis de l'ensemble des personnes auxquelles elles doivent faire face au quotidien. Leur dynamisme, lui, est extrêmement important car il leur permet d'être proches des résidents et de créer une réelle énergie. Cette énergie est primordiale pour le bon

fonctionnement du centre car elle stimule et motive l'ensemble des habitants, ce qui leur donne envie de s'investir au sein de l'organisation.

Un autre atout fondamental est l'ouverture d'esprit et l'intérêt réel dont ces deux personnes font preuve à l'égard des différentes cultures. Ceci se traduit notamment par le fait que bien que Leann et Kristen, soient américaines, sont toutes deux mariées avec des étrangers. La directrice Leann est mariée avec un Indien et Kristen est mariée avec un Anglais. De plus leurs compétences linguistiques leur permettent de communiquer avec un nombre important de résidents dans leur langue maternelle. Ceci permet entre autres de tisser des liens et d'être proche de chacun des résidents. C'est ainsi que Leann, la directrice parle couramment anglais, français, espagnol et a de solides notions de russe. Kristen quant à elle parle couramment trois langues, à savoir anglais, espagnol et portugais et a de très bonnes notions de français.

Enfin, l'expérience que chacune d'entre elles peut avoir est un avantage considérable et une des clefs du succès de cette organisation. En effet Leann est la directrice du centre international depuis maintenant plus de 21 ans, ceci fait qu'elle sait comment gérer et aborder les étudiants venant du monde entier. Kristen quant à elle travaille au sein du centre international depuis maintenant plus de 5 ans, mais son parcours professionnel n'est composé que d'emplois de directeur ou de manager pour des programmes ou organisation avec une dimension internationale.

## 1.2 Différents groupes de leaders

En collaboration avec cette équipe de professionnelles, travaillent deux autres groupes de leaders. Et ce dans le but de maintenir l'ordre au sein du centre international, mais aussi de faire de celui-ci un lieu de vie agréable pour l'ensemble des étudiants.

### 1.2.1 Le « Head Resident »

Cette personne est un élément clef dans l'organisation de l'I-House et est nommée par la direction suite à un processus de recrutement. En fait elle est le lien entre la direction et les habitants. En effet les membres de la direction, à savoir la directrice et la manager, n'habitent

pas au sein du centre ne sont pas en mesure d'être témoins de l'ensemble des événements qui peuvent se produire au sein de la maison, notamment durant la nuit ou pendant les week-ends ou vacances universitaires. Cette personne est donc chargée de rendre comptes de tout événement significatif qui peut avoir lieu durant l'absence de l'équipe de professionnels.

Le « Head Resident » a aussi pour mission de s'assurer du bien-être des résidents en ayant un comportement amical avec l'ensemble d'entre eux. En l'absence de la manager c'est aussi cette personne qui se doit d'assurer la sécurité de l'ensemble des résidents et de mettre en place les procédures d'urgence nécessaires en cas de nécessité comme par exemple lors d'une urgence médicale ou un tremblement de terre nocturne.

### 1.2.2 Les « Resident Advisors »

Chaque semestre, la direction nomme une équipe de 4 à 5 « Resident Advisors ». à cette équipe s'ajoute le « Head Resident » qui est en quelques sortes le leader de l'équipe. Cette équipe est chargée de faire respecter l'ensemble des règles de la maison afin que l'ensemble des résidents puissent vivre en communauté dans les meilleures conditions possibles. Ils se doivent notamment de strictement faire respecter les règles en matière de consommation d'alcool. L'ensemble des « RA » ainsi que le « Head Resident » sont considérés comme salariés du centre international, leurs salaire correspond à la prise en charge de leur loyer par le centre.



**Figure 11: "RA Team", de gauche à droite: Nnamdi Nwaigwe (USA/Nigeria), Kelly Lee (Taiwan), Cécil Robert Vincent (Inde), Hargun Hansrao (Inde), Nizar Saqqar (Jordanie)**

Il ont aussi pour mission de se relayer tout au long de la semaine, ainsi que les week-ends afin d'assurer une permanence hors des heures d'ouvertures de la réception. Ceci au cas où un des résidents aurait besoin de quoi que se soit. Ils ont aussi le devoir d'assister le « Head Resident » en lui rapportant tout évènements significatif dont il devrait avoir connaissance.

Leur mission est aussi d'assister la direction dans l'organisation des gros évènements interculturels à savoir le « Pancake Breakfast » et « l'I-Quiz » qui ont lieu chaque semestre. Enfin il se doivent d'avoir une attitude amicale avec l'ensemble des résidents, de s'assurer de leur bien être et d'être ouverts à l'ensemble de leurs requêtes et répondre à toutes leurs questions.

### 1.2.3 Le conseil des étudiants.

Le dernier groupe de leaders chargés de servir de locomotive et d'apporter une réelle énergie à la vie de l'I-House est le conseil des étudiants. Ce conseil est certainement celui qui est le plus relié à la vie quotidienne des résidents, puisqu'il est formé par des résidents qui sont eux-mêmes élus par l'ensemble des résidents de la maison.

Chaque semestre, quelques semaines après le début de celui-ci, une fois que les habitants commencent à se connaître, lors du premier conseil des étudiants (réunion hebdomadaire organisée par le conseil des étudiants afin de discuter de l'ensemble des questions et problèmes relié à l'I-House); chaque résident souhaitant faire partie du conseil des étudiants pose sa candidature. Ce conseil est relativement similaire au bureau d'une association loi 1901 en France, il y a 5 positions à pourvoir au sein du conseil des étudiants. La première d'entre elles est le poste de Président. Le président est principalement responsable de gérer l'ensemble des membres et est en constante relation avec le « Head Resident » et la directrice du centre. La deuxième position à pourvoir est celle de Vice-Président, celui-ci a pour rôle d'assister le président dans sa fonction. Les résidents peuvent aussi candidater pour le poste de trésorier. Celui ci a principalement la responsabilité de gérer le compte du conseil des résidents, et de donner une expertise sur l'ensemble des différents achats que les résidents souhaitent faire avec l'argent du conseil des résidents. Le quatrième poste est celui de secrétaire. Cette personne est chargée de prendre note et de garder une trace écrite de

l'ensemble des réunions du conseil et de faire un rapport écrit de chacun des conseils des étudiants. Enfin le dernier poste est celui de porte-parole. Le porte-parole est chargé de communiquer les messages que le conseil souhaite faire parvenir aux étudiants. Cette personne est aussi chargée d'annoncer l'ensemble des événements ayant lieu à la fois au sein du centre, de l'université, mais aussi ceux ayant lieu en ville ou dans les villes alentours quand ceux-ci sont assez importants.

Une fois leur candidature posées, les candidats ont une semaine pour « faire campagne », la campagne se devant d'être très amicale et n'ayant absolument pas pour but de dévaloriser ses éventuels adversaires afin de se valoriser soi-même. A la suite de cette semaine, lors du

deuxième conseil des étudiants, chacun des candidats fait son dernier discours et l'ensemble des résidents vote pour les personnes qu'ils souhaitent élire. Une fois les élections terminées (les élections ont lieu pendant une soirée),



les résultats sont proclamés, sans dévoiler le score de

**Figure 12: Conseil des étudiants, de gauche à droite: Shannon Rost , Secrétaire (USA); Christian Hip, Vice Président (USA/Pérou); Sonja Leslie, Présidente (Allemagne); Jean-Marie Zerilli, Trésorier (France); Shinpei Shiota, Porte-Parole (Japon)**

chacun pour ne pas démotiver ou vexer les candidats malheureux. Les membres de ce conseil sont donc investis et leurs missions commencent.

Au delà de leurs missions respectives, l'ensemble des membres du conseils des étudiants a pour mission d'apporter une réelle énergie à la vie de la maison en favorisant et en motivant

les initiatives de chacun des résidents et en les incitant à participer à la vie du centre notamment grâce aux divers comités (voir partie 4 « Une organisation participative et interactive »). Les membres du conseil doivent aussi avoir une attitude amicale avec l'ensemble des résidents afin de pouvoir détecter tout malaise survenant chez n'importe quel étudiant, et en rendre compte à un « RA ».

Cette hiérarchie au sein du centre international est donc un des facteurs primordiaux du succès de celui-ci. En effet cette hiérarchie permet de gérer l'ensemble du centre tout en déléguant des missions dans le but que chacun ait un rôle bien précis. De ce fait le bien-être de l'ensemble des résidents est favorisé et chacun d'entre eux peut être écouté en cas de problème.

## **2 Une gestion rigoureuse**

La gestion financière est un facteur primordial du succès et de la prospérité de n'importe quelle organisation. Cette règle n'échappe pas à l'organisation du centre international. Mais d'autres aspects doivent aussi être pris en compte dans le but d'assurer le bon fonctionnement de la maison internationale.

### **2.1 Gestion du budget**

Comme nous l'avons vu dans la première partie, le centre international est une organisation à but non lucratif. De ce fait la gestion du budget est un aspect extrêmement important. En effet l'aspect financier, et plus précisément la stabilité et pérennité financière du centre sont une condition sine qua non du maintien de cette organisation.

C'est pour cette raison que la question du budget est prise très sérieusement par la direction du centre international. De plus, étant donné l'enjeu de ce centre (Cf Partie I, paragraphe 3.3), les comptes de l'I-House sont chaperonnés par la « Research Foundation » ainsi que par la « Tower Foundation ». En effet le centre international dispose de trois comptes différents. Deux pour le budget propre à l'I-House et un troisième étant le budget du conseil des étudiants. Le premier budget propre à la maison internationale est relié à la « Research Foundation » et est alimenté par l'ensemble des loyers des résidents. Le loyer au

semestre étant d'environ 5 500\$, et le centre comptant 72 résidents (quand celui-ci atteint sa capacité maximum), le budget semestriel est d'environ 400 000\$. Cette somme doit servir à couvrir l'ensemble des coûts fixes, mais aussi l'ensemble des coûts variables, prévisibles ou non (Cf Partie I, paragraphe 1).

Le second compte propre à l'I-House est chaperonné par la SJSU Tower foundation. Cette fondation est l'organisation qui regroupe l'ensemble des donations faites à l'université et se charge de les répartir. En effet les donations, faites par les anciens étudiants notamment, appelé « alumni », représentent une part importante du budget des universités dans le système américain. Tout comme l'université, l'International House perçoit des donations, venant d'anciens résidents ou de particuliers. L'argent récolté via ces donations ne peut être dépensé pour la maintenance générale du bâtiment ou pour couvrir les coûts fixes ou variables du centre. La raison de cela est que les donations doivent être utilisées pour financer des travaux spéciaux, comme le changement des fenêtres par exemple, qui ne rentrent pas dans la catégorie de la maintenance générale du bâtiment. Cependant la plupart du temps lorsqu'une personne fait une donation, c'est dans le but de financer un projet précis de son choix. Ainsi la maison se doit de financer les projets voulus par les donateurs. Enfin, si aucuns gros travaux ne sont à réaliser, les donations doivent être placées, et doivent alimenter le budget pour la bourse spéciale de la maison internationale. En effet le centre international, via les donations faites, a mis en place une bourse qui prend en charge la totalité ou une partie du loyer des résidents s'ils sont méritants ou en difficultés financière.

Enfin le troisième budget est celui du conseil des étudiants. Ce budget est bien plus modeste, il avoisine généralement 5 000\$. Ce montant vient des cotisations que les étudiants doivent payer pour financer les activités. En effet à chaque début de semestre, l'ensemble des étudiants doivent payer en plus de leur loyer la somme de 40\$ afin de financer les activités internes à l'International House. Ce budget est donc géré par le conseil des étudiants et sert à financer les propositions que les résidents peuvent faire, qui sont soumises à un vote après avoir été présentées lors de la réunion hebdomadaire. En effet le but de cet argent et de permettre aux étudiants de financer certaines activités, comme par exemple l'organisation de barbecues, mais aussi d'acheter du matériels pour la maison comme par exemple des raquettes de Ping Pong, ou encore une guitare. Il convient cependant de préciser que le budget constitué par les cotisations des étudiants sert aussi à couvrir certains coûts fixes. Certains coûts fixes ne sont en effet pas supportés par les budgets de l'I-House car ils sont jugés être juste pour le

confort des étudiants. Ces coûts fixes sont par exemple les cotisations pour le câble, les journaux ou encore les toners pour les imprimantes.

Nous venons donc de voir que le centre international gère l'ensemble de ces budgets de manière rigoureuse en séparant l'ensemble des fonds. Cette division de la totalité de l'argent est faite en fonction de sa source (loyer, donation, cotisation) et permet donc de gérer l'argent plus facilement. En effet grâce à ce système chaque type de dépenses est financé par un compte spécifique.

## 2.2 Sélection des résidents

Il est clair que la gestion du budget est faite de manière très rigoureuse. La direction du centre international met aussi beaucoup de rigueur dans le choix des étudiants. Chaque semestre, la maison internationale reçoit environ 95 candidatures, venant d'étudiants du monde entier. Sur l'ensemble des candidatures la direction doit sélectionner les 72 meilleurs candidats. La sélection des résidents est extrêmement importante car les résidents sont véritablement l'âme de la maison. Ils se doivent donc d'être en parfaite adéquation avec l'esprit de celle-ci. Car l'expérience serait gâchée pour tout étudiant qui ne correspondrait pas à l'esprit de cette maison, mais risquerait de l'être aussi pour l'ensemble des autres résidents.

Dans le but d'être accepté au sein du centre international, chaque personne doit remplir un formulaire de candidature. Les candidats renseignent d'abord les banalités d'usage dont le nom, le prénom ou encore l'âge. Ils doivent aussi fournir différentes lettres écrites par leurs soins afin de permettre à la direction d'en apprendre le plus possible sur eux. Il est donc demandé aux candidats d'écrire sur leur personnalité, leurs intérêts mais aussi sur leurs éventuelles expériences interculturelles. L'objectif est de pouvoir déterminer, autant que faire se peut, à quel point ils sont prêts, et d'essayer de mesurer leurs motivations à habiter dans ce cadre.

Le but de ces lettres est de pouvoir identifier les personnes ayant le plus d'expériences interculturelles possible ou ceux dont le désir de vivre une expérience interculturelle unique est le plus élevé. Cette tâche est compliquée, car il est facile pour les étudiants d'écrire des

choses qu'ils ne pensent pas afin d'être acceptés. C'est ainsi que certaines recherches peuvent être faites sur les étudiants, via la consultation de leur profil Facebook par exemple. C'est parce qu'il est facile de trafiquer ces lettres de sélection que certaines « erreurs de casting » peuvent avoir lieu, mais ceci est relativement rare.

Le processus de sélection est rendu plus compliqué par le fait que la direction se doit de respecter une certaine mixité autant au niveau de la proportion hommes/femmes qu'à celui des continents et pays représentés.

Malgré l'ensemble de ces difficultés, La directrice, aidée de la manager font tout leur possible pour accepter des candidats qui ont un profil tout à fait compatible avec l'esprit du centre international. Ceci est dans le but de former un groupe de résidents capables de donner vie à ce centre. En outre les résidents sont une des clefs du succès de cette maison internationale.

### **3 Une organisation dynamique**

Le troisième facteur clef jouant un rôle dans la réussite de ce centre est son dynamisme. Une des missions de la directrice et de la manager est de faire de l'International House un lieu de rassemblement ouvert et ouvert sur l'extérieur.

#### **3.1 Lieu de rassemblement**

Le centre international peut être considéré comme un lieu de rassemblement pour l'ensemble des étudiants étrangers de l'université de San José, mais aussi pour les Américains curieux de rencontrer des internationaux.

Dans cette perspective de pôle d'attraction, chaque mardi soir, la maison internationale ouvre ses portes pour la traditionnelle « coffee night ». En effet chaque semaine un groupe différent de résidents organise une soirée à thèmes où chaque étudiants est invité. Ces « coffee Nights » sont l'occasion de faire découvrir le centre aux autres étudiants n'habitant pas au sein de celui-ci. Ceci permet aussi aux étudiants étrangers habitant dans des logements privés ou dans les résidences universitaires sur le campus qui peuvent parfois être très impersonnels, de rencontrer d'autres étudiants étrangers, et de tisser des liens avec eux.

Ces soirées à thèmes s'inscrivent dans l'optique de permettre une intégration la plus facile possible pour l'ensemble des étudiants étrangers et répond donc à une des missions du centre international.

### 3.2 Les relations avec l'extérieur

De plus, le centre international et l'ensemble de ses résident organisent chaque semestre deux événement de grandes envergure afin d'intégrer le centre à la communauté locale et de s'ouvrir sur l'extérieur.

Le premier de ces événements est le « Pancake Breakfast ». Il est organisé généralement un dimanche matin environ un mois et demi après le commencement du semestre. Le concept est de transformer la maison en un grand restaurant et d'accueillir toute les personnes du voisinage pour leur offrir un petit déjeuner interculturel. Chaque semestre un thème est choisi et différents pays sont désignés afin de proposer des petits déjeuners typiques de ces pays. Les habitants cuisinent donc pour l'ensemble de la communauté et offrent toutes sortes d'animations comme de la danse du chant ou encore de la magie. Chacun des résidents porte un habit traditionnel venant d'un des pays représenté au sein du centre.



**Figure 13: Pancake Breakfast, semestre de printemps 2012**

Le but de cet événement est de faire connaître et accepter le centre à la communauté locale. Ainsi l'ensemble du voisinage est conscient du fait qu'une maison abritant des dizaines d'étrangers est présente à seulement quelques pas de chez eux. Ceci peut être l'occasion de créer de réelles opportunités. En effet il n'est pas rare que, de par la réputation que ce petit déjeuner a pu acquérir au fil des années, des recruteurs s'immiscent dans la foule de visiteurs ce qui est une réelle opportunité pour l'ensemble des résidents.

Le deuxième événement semestriel organisé par les résidents du centre international est l'International Quiz, appelé I-Quiz. Il s'agit d'un quiz de 80 questions de culture générale portant sur le monde entier.

Toute personne est bienvenue et peut s'inscrire afin de participer. Le but est de former des équipes composées de personnes de toutes cultures dans le but d'optimiser les chances de victoire.

Le but principal de ce quiz n'est pas d'organiser une compétition mais plutôt de réunir l'ensemble des résidents ainsi que



**Figure 14: I-Quiz, vainqueurs semestre de printemps 2012**

des dizaines d'autres étudiants et que des personnes venant de l'extérieur afin d'en apprendre davantage sur la culture des autres pays.

Le centre international est donc à l'initiative d'événements majeurs ayant pour buts de créer des interactions interculturelles entre les résidents, les étudiants de l'université, mais aussi l'ensemble de la communauté locale. Ce dynamisme est un aussi un des facteurs clefs de la réussite et du succès du centre depuis maintenant presque 35 ans.

## 4 Une organisation participative et interactive

Le fait que le centre international soit une organisation où l'ensemble des étudiants peut, s'il le souhaite, participer à la vie de celui-ci est définitivement un des facteurs de son succès.

Une des raisons pour lesquelles ce centre est qualifié d'organisation participative et interactive est que la quasi totalité des fonctions et emplois nécessaires à la maintenance et à l'organisation du centre sont assurés par les résident eux-mêmes.

C'est ainsi que l'ensemble des « RA » ainsi que le « Head Resident », qui sont les personnes qui s'assurent de faire respecter les règles, sont eux-mêmes des résidents. Ceci fait qu'ils sont au même niveau que les autres étudiants, le rapport d'autorité est donc relativement bien accepté par chacun car ils sont à la fois responsables et résidents. De plus cela leur permet de travailler dans des conditions optimales parce qu'ils ont la possibilité de réagir rapidement en cas de nécessité étant donné qu'ils sont sur place.

Les membres du conseil des étudiants, comme il a été vu précédemment sont eux aussi des résidents du centre. L'intérêt de cela est qu'ils sont d'autant plus motivés pour créer une atmosphère favorable car cette atmosphère est celle avec laquelle ils doivent eux-mêmes vivre. Ces membres du conseil des étudiants ont aussi pour mission de chaperonner et de

superviser les différents comités qu'il y a au sein de cette maison.



Figure 15: Roommate Picture, Roommate picture comité

Les comités sont incontestablement un facteur clef de l'interactivité de cette maison et une preuve certaine de la participation des étudiants.

En effet, chaque semestre les résidents ont la possibilité de s'inscrire dans différents comités ou d'en créer. Ainsi le centre international a un comité chargé d'organiser des voyages, un autre chargé d'organiser des dîners interculturels (chaque dîner ayant pour thème la cuisine d'un des pays représentés au sein de la maison). D'autres comités sont eux plus ludiques comme par exemple le « Baby Picture » comité, qui chaque semestre rassemble les photos de l'ensemble des résidents lorsqu'ils étaient encore que des bébés, les résidents doivent ensuite deviner qui est qui. Ainsi plus d'une dizaine de comité existent au sein de cette maison. Ceci veut dire que chaque résident à la possibilité de s'investir dans une activité directement liée à la vie de l'I-House.

Enfin la participation des étudiants est aussi possible via différents emplois proposés aux résidents. Ceci permet en effet aux résidents d'être d'autant plus investis dans l'organisation de ce centre. Ainsi plus d'une quarantaine d'étudiants sont les employés du centre international. L'ensemble de ces emplois sont des emplois à temps partiels, généralement entre 8 à 10 heures par semaines. Ces emplois permettent de faire en sorte que la quasi totalité des tâches de maintenances soit assurées par les étudiants. Ainsi une grande partie des tâches ménagères, la gestion de la réception, les travaux de maintenances comme la réparation de portes par exemples, sont assurés par les étudiants. Certains travaux demandant trop de compétences' comme des opérations de plomberies par exemple, ou étant trop dangereux comme des travaux électriques par exemple sont eux 'assurés par des professionnels. Le fait que les étudiants aient l'opportunité de travailler au sein de la maison est aussi un moyen pour eux d'avoir une réelle expérience professionnelle, mais c'est aussi un moyen pour l'I-House d'utiliser les compétences des résidents. Ainsi la personne responsable des serveurs de la maison internationale est un étudiant en science informatique, et celle responsable des premiers secours en cas de petit incident est une étudiante en dernière année d'école d'infirmière. Enfin, l'ensemble de ces emplois sont payés de manière compensatoire. En effet les résidents ne reçoivent pas d'argent mais se voient octroyer une réduction de leur loyer.

Ces opportunités offertes aux étudiants pour participer à la vie du centre international représentent donc bien de réelles occasions pour eux de s'investir dans la vie de celui-ci. C'est ainsi que l'investissement que chacun des résidents apporte à la maison internationale est incontestablement un des facteurs de son succès au fil des années.

Nous venons de faire le point, grâce à cette seconde partie, sur l'ensemble des facteurs qui font la réussite du centre international depuis maintenant plusieurs décennies. Nous sommes donc maintenant en mesure de répondre à la problématique en faisant une comparaison de ce centre avec une entreprise dans une troisième et dernière partie.



## **Partie 3 : Parallèle entre le Centre International et une entreprise**



Maintenant que nous avons fait le point sur le fonctionnement de ce centre international, nous pouvons nous pencher sur les questions de similarités et sur les différences qui existent entre cette organisation et une entreprise traditionnelle. Cette troisième partie sera aussi l'occasion de mettre en lumière l'ensemble des facteurs de succès de ce centre potentiellement utilisables pour la création d'une entreprise.

## **1 Similarités et différence avec une entreprise**

Les similarité et différences entre l'International House et une entreprise sont relativement nombreuse, et se situent à plusieurs niveaux.

### **1.1 L'aspect commercial**

Le premier point sur lequel nous pouvons comparer l'I-House avec une entreprise est le côté commercial. Tout comme une entreprise peut proposer des biens et services, la maison internationale propose à des étudiants un hébergement ainsi que les services qui l'accompagnent. En échange de ces services, un loyer est demandé, il y a donc une réelle relation commerciale entre les étudiants et cette organisation.

Le centre international ayant donc pour but de louer des chambres à des étudiants, il se doit pour cela, au même titre qu'une entreprise de mettre en place une réelle communication afin de bénéficier d'un taux de pénétration auprès des consommateurs. Au même titre qu'une entreprise il met donc en places des actions de communication et soigne son image. Des événements tel que le « Pancake Breakfast » ou « l'I-Quiz » sont donc des opportunités pour la maison internationale d'augmenter sa cote de popularité, ceci est par ailleurs le but recherché par une compagnie lorsqu'elle lance une campagne publicitaire.

### **1.2 L'aspect financier.**

#### **1.2.1 Similarités**

D'un point de vue financier, l'I-House est similaire à une entreprise car celle-ci se doit de respecter un budget et a des coûts fixes et variables. En effet l'organisation des finances de cette maison est tout à fait comparable à celle d'une entreprise. L'ensemble des dépenses sont

inscrites et répertoriées dans des comptes afin d'en assurer la traçabilité. Au début de chaque terme, terme semestriel pour cette organisation, ce qui peut aussi être le cas pour une entreprise, le centre met en place différents budgets afin de financer les différentes dépenses et projets. Tout comme une entreprise, l'I-House dispose de différents comptes servant à couvrir différents types de coûts. En effet, une entreprise a par exemple un budget servant à couvrir uniquement les coûts liés à la main d'œuvre, et un autre afin de financer la matière première. Dans cette même optique, l'I-House utilise comme nous l'avons vu, des budgets différents pour financer des gros travaux ou pour couvrir ses frais réguliers.

Une autre similarité d'un point de vue financier est que la maison internationale se doit d'être rentable. Dans cette optique de rentabilité, le centre fait en sorte que les recettes générées par les loyers des étudiants soient suffisantes pour couvrir les frais de fonctionnement et la maintenance générale. Une entreprise agit de la même façon en fixant le prix de vente d'un produit en fonction des coûts de revient de celui-ci. Tout comme une entreprise, cette quête de rentabilité est primordiale pour le centre international car il en va de sa pérennité financière et donc par conséquent du maintien ou non de cette organisation. En effet si le centre international n'avait pas la capacité de rentrer dans ses frais celui-ci serait contraint de fermer ses portes tout comme une entreprise devrait mettre la clef sous la porte.

Enfin, tout comme une entreprise se doit de donner des comptes à l'Etat et au Fisc par exemple, cette résidence a aussi le devoir de présenter l'ensemble de ses comptes à des organisations officielles comme la « Research Foundation » ou la « Tower Foundation » par exemple.

### 1.2.2 Différences

Concernant les différences, la principale distinction entre cette organisation et une entreprise est que contrairement à cette dernière, le centre international n'est pas une organisation à but lucratif. En effet la recherche du profit n'est en aucun cas un des objectifs du centre. Or, la quête de profit est le but principal de toute entreprise. Cet aspect est donc une distinction majeure. Il est vrai que de ce fait l'International House n'a pas la pression qu'une entreprise peut avoir, en terme d'objectifs par exemple, elle peut donc se permettre d'être bien plus souple au niveau de son organisation. La distinction va même encore plus loin car cette organisation n'est légalement pas autorisée à générer des bénéfices. Tout bénéfice engendré

par les recettes de ce centre doit être placé puis réinvesti dans cette organisation. Ceci n'est pas le cas dans une entreprise où une partie des bénéfices sert à l'enrichissement personnel des dirigeants.

Les tutelles que la « Research Foundation » et la « Tower Foundation » peuvent avoir vis-à-vis du centre sont également une grosse différence par rapport à une entreprise. En effet cela veut dire que le centre n'est pas indépendant à cent pour cent. Il se doit de rendre des comptes régulièrement à ses fondations et il doit aussi demander l'autorisation et l'aval de ces organisations lorsqu'il veut financer de gros travaux. Les budgets en début de semestres sont eux aussi soumis à ces deux organisations qui doivent les approuver. Bien qu'une entreprise puisse être sous la tutelle d'une organisation, comme l'Etat par exemple en cas de difficultés financières, elle est généralement bien plus dépendante que le centre international. Une entreprise n'est pas contrainte de faire approuver ses budgets, ou du moins ceci se fait en interne via le conseil d'administration par exemple.

Enfin une dernière différence reliée à l'aspect financier est qu'une partie importante du budget de la maison internationale est apportée par des dons privés. Ce financement par des particuliers ne peut pas être comparé au système d'actions qu'ont les sociétés anonymes car les donateurs ne perçoivent aucun intérêt (dividendes) suite à un don. Comme il a été dit ces dons représentent parfois des sommes très importantes qui permettent de financer des travaux dont la maison ne pourrait se passer comme par exemple la mise aux normes de l'ensemble du système électrique. Le centre international peut donc compter sur une manne financière importante qui lui permet de ne pas avoir de pression en terme de résultats comme cela peut être le cas pour une entreprise. De plus dans cette même optique de don, le fait que le bâtiment en lui-même ait été donné par Madame Simpkins fait que le centre international a bénéficié de l'énorme avantage de ne pas avoir eu à fournir un capital de départ. Aucun amortissement n'a donc été nécessaire concernant le bâtiment.

### 1.3 L'environnement compétitif

Le fait que d'autres types de logements soient offerts aux étudiants de l'université de San José fait que la maison internationale évolue, au même titre que la plupart des entreprises, dans un environnement compétitif. Afin de se démarquer de ses concurrents, c'est-à-dire des autres résidences universitaires ou des logements offerts par des particuliers, le centre international doit développer des avantages comparatifs. Tout comme pour une entreprise, ces avantages doivent permettre à l'I-House d'être préférée par les consommateurs, au détriment des autres types de logement.

#### 1.3.1 Analyse SWOT

Le centre international évoluant dans un environnement compétitif, il est donc possible, au même titre que pour n'importe quelle entreprise d'en faire l'analyse SWOT, à savoir l'étude de l'ensemble des opportunités et menaces gravitant autour de l'environnement de cette organisation, mais aussi le bilan de ses forces et faiblesses.



**Figure 16: Autres résidence universitaire, San José State University**

<b>Environnement Interne</b>	<b>Forces</b>	<b>Faiblesses</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situé à proximité du Campus de L'université (moins de 250 mètres)</li> <li>• Offre une expérience interculturelle unique à l'ensemble des résidents</li> <li>• Permet aux résidents de vivre en réelle communauté</li> <li>• Jouit de très bonnes relations entre la direction et l'ensemble des résidents, d'où un très bon climat général</li> <li>• Offre des emplois aux résidents permettent de réduire les coûts et permet aux étudiants de s'investir</li> <li>• Offre un lieu de vie très confortable avec tout ce dont un étudiant a besoin pour sa réussite</li> <li>• Bénéficie de nombreux dons de particuliers ou d'anciens résidents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situé hors des limites du campus</li> <li>• La grande diversité des étudiants peut être propice à la création de conflits</li> <li>• Les loyers sont relativement élevés et donc difficilement abordables pour des étudiants</li> <li>• Beaucoup d'étudiants ne restent qu'un semestre et ne sont donc par conséquent pas investis à 100%</li> <li>• Le budget est limité</li> <li>• Le centre doit rendre des comptes à plusieurs institutions reliées à l'université</li> <li>• Le bâtiment en lui - même nécessite beaucoup de maintenance</li> <li>• Dépend des dons des particuliers</li> <li>• Ne peut pas vraiment se développer en faisant évoluer son offre</li> </ul>
<b>Environnement Externe</b>	<b>Opportunités</b>	<b>Menaces</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• San José est une ville avec une université de plus de 35 000 étudiants</li> <li>• La proportion d'étudiants étrangers à San José State est très importante</li> <li>• Situé dans la région de la Silicone Valley qui attire des étudiants du monde entier</li> <li>• Bénéficie des services de la police de l'université</li> <li>• Bénéficie d'un réseau d'anciens étudiants très important qui sont de potentiels donateurs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De nombreux autres types de logements sont proposés afin de loger les étudiants</li> <li>• La localisation en centre ville fait que le quartier est relativement dangereux notamment à cause de l'activité de différents gangs</li> <li>• Augmentation des frais de scolarité, notamment pour les étudiants non originaires de la Californie</li> <li>• San José n'est pas une ville qui offre beaucoup d'animations pour les étudiants</li> </ul>

**Figure 17: Analyse SWOT du centre international**

## 1.4 L'aspect des ressources humaines

Du point de vue des ressources humaines, le centre international est là aussi comparable à une entreprise sur de nombreux points.

Premièrement, contrairement à une résidence universitaire classique, le l'I-House a un réel processus de sélection, tout comme une entreprise sélectionne chacun de ses collaborateurs. Au même titre que pour n'importe quelle compagnie, la sélection des résidents est une étape cruciale qui est très intimement liée au succès du centre.

Dans un but d'efficacité, la direction de la maison internationale, a mis en place un système de répartition des tâches. Ainsi il y a comme nous avons pu le voir, différents groupes de leaders, qui peuvent être comparés à des managers, et sont chargés de la réalisation de différents types de missions. Au sein d'une entreprise, la direction a tendance à déléguer l'ensemble des tâches afin d'augmenter la productivité, ce concept se retrouve aussi au sein du centre international.

Afin de gérer l'ensemble des employés, plus d'une quarantaine au total, des plannings sont faits toutes les semaines afin de donner des consignes et de confier des missions à l'ensemble des employés. Ainsi tout comme une entreprise, l'International House se doit de gérer l'ensemble des employés dans le but que chacun ait une mission et contribue du mieux possible à la productivité de cette organisation.

Ce dernier point est aussi l'occasion de souligner une différence majeure entre une entreprise normale et le centre international. En effet une des particularités de ce centre est que la quasi totalité des employés, mise à part la direction, sont aussi les consommateurs et clients, en quelque sorte, de la maison internationale. Ceci est en effet atypique car l'I-House a cette double mission de devoir les séduire et satisfaire d'une part parce qu'ils sont son fond de commerce, mais d'autre part elle se doit d'avoir une relation de subordination et incarner une certaine autorité dans le but de s'assurer que le travail soit fait. De ce fait l'I-House a donc une double dépendance vis-à-vis de ses employés. Une entreprise est dépendante de ses employés car celle-ci a besoin d'eux pour produire les biens et services qu'elle vend, l'I-

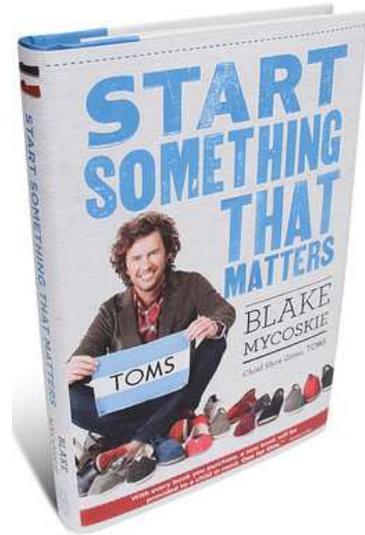
House est elle aussi dépendante de ses employés car il sont les garants du bon fonctionnement de celle-ci. Cependant cette dépendance prend une seconde forme étant donné que les employés sont aussi la principale source de revenus de cette organisation.

### 1.5 Récapitulatif des similarités et différences

Similarité	Différences
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le centre a de réelles relations commerciales</li> <li>• La gestion financière et la gestion des différents comptes est similaire à celle d'une entreprise</li> <li>• Le centre a une véritable quête de rentabilité</li> <li>• Le centre international se doit de soigner son image et de mettre en place des actions de communication</li> <li>• Le centre a une organisation hiérarchisée avec une délégation des différentes tâches entre les différents groupes de leaders</li> <li>• Le centre doit mettre en place un réel système de gestion de ressources humaines pour gérer l'ensemble des employés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le centre international n'a pas vocation à générer des bénéfices</li> <li>• Le centre doit rendre des comptes à diverses organisations liées à l'université et n'est donc pas 100% indépendant</li> <li>• Une part importante du budget total du centre est apportée par des contributions de particuliers</li> <li>• Aucun apport de départ n'a dû être effectué pour la création de ce centre</li> <li>• Les employés sont aussi les clients du centre international, les relations entre eux et la direction sont donc différentes de celles qu'il peut y avoir dans une entreprise traditionnelle.</li> </ul>

## 2 Les clefs du succès du Centre International utiles à un entrepreneur

Cette partie sera traitée en faisant un parallèle avec le livre « *Start Something That Matters* » de Blake Mycoskie, fondateur de la compagnie « TOMS ». Cette marque vend des paires de chaussures inspirées de chaussures traditionnelles argentines, et a pour business modèle de faire don d'une paire de chaussure à un enfant en Afrique ou Amérique de Sud pour Chaque paire de « TOMS » vendue. Ce livre donne entre autre des conseils pour toute personne désirant créer sa propre entreprise.



### 2.1 Une histoire à raconter.

Un des premiers conseils donné par le fondateur de « TOMS » est d'avoir quelque chose à raconter. En effet aujourd'hui nous vivons dans un monde uniformisé dominé par une mondialisation qui se reflète à tous les niveaux. Les informations se transmettent à une vitesse phénoménale et chacun d'entre nous est submergé d'informations que nous nous empressons d'oublier. Or, les Hommes ont tendance à se souvenir d'une histoire bien plus facilement que de n'importe quel autre type d'information. Dans une démarche entrepreneuriale, il est donc aujourd'hui très important, de par la concurrence à laquelle chaque entrepreneur doit faire face, de se démarquer. Avoir une histoire à raconter, histoire qui devient la source d'une idée qui se transforme par la suite en une entreprise est un atout considérable pour sortir du lot et marquer les esprits des potentiels consommateurs.

Le centre international bénéficie de l'avantage d'avoir une histoire à raconter. En effet le fait que le bâtiment ait été acheté puis donné par une ancienne membre de sororité dans le but d'un faire un foyer pour héberger des étudiants du monde entier donne un avantage considérable au centre international. Il a donc en quelque sorte une histoire totalement atypique par rapport à une résidence universitaire classique, qui n'est au final qu'un vulgaire bâtiment sans histoire. L'I-House a aussi l'avantage de continuer à écrire son histoire tout au

long des semestre sou des dizaines d'étudiants séjournent dans cette maison et y laissent leurs marques. Les albums photos ainsi que les posters accrochés aux murs de l'ensemble des anciens résidents sont les témoignages de cette histoire. Ce concept est d'ailleurs très américain. Il est vrai que l'appartenance à une communauté est quelque chose de très important aux Etats-Unis. Les Américains sont d'ailleurs très fiers de montrer cette appartenance à travers leurs vêtements par exemple. Ce phénomène est prouvé par le nombre d'étudiants arborant les couleurs de l'université sur leurs pulls ou T-Shirt à l'université.

L'exemple de l'International House est donc un exemple à suivre pour la création d'une entreprise. Bien que le concept ne puisse pas forcément être recréé, il est important pour tout entrepreneur de donner une âme à son entreprises en en écrivant l'histoire. Ceci est d'autant plus important que cela peut attirer l'attention des média et offrir une énorme publicité à l'entreprise et lui permettre une croissance extraordinaire. Ce fut notamment le cas pour l'entreprise « TOMS » qui réussit à attirer l'attention des médias avec ce concept de faire don d'une paire de chaussure pour chaque paire vendue. Afin de maximiser les chances de succès il peut donc être conseillé d'avoir une réelle histoire à raconter, or il n'est pas forcément nécessaire de chercher loin pour trouver cette histoire, le simple fait d'expliquer d'où peut venir une idée peut être suffisant pour attirer l'attention de certains. Ces personnes se chargeront par la suite de répandre cette histoire, par l'intermédiaire d'une des meilleures méthodes de vente, à savoir le bouche à oreille.

## 2.2 Le travail sur l'image

Il est primordial pour une entreprise de travailler sur son image. Sur ce point aussi, l'exemple de l'International House peut être suivi. Ce point est par ailleurs relié au précédent. En effet le fait d'avoir une histoire est un réel travail sur l'image. Cependant c'est aussi un moyen de créer de réelles relations à la fois avec les consommateurs, mais aussi avec les employés. Une relation employeur/employé, employeur/consommateur basée sur la confiance est par exemple extrêmement importante. Un des succès du centre international repose sur les responsabilité données aux résidents ; en effet les résidents, grâce au le conseil des étudiants par exemple, sont le moteur de la dynamique au sein de cette organisation. Les « RA » sont aussi des pièces maîtresses du succès de la résidence .Ce sont notamment eux qui sont chargés de faire respecter les règles et qui sont en charge de la sécurité de chacun. Or chacune de ces

personnes sont des résidents de l'I-House et n'ont pas forcément d'expérience de leader. C'est parce que la direction a confiance en ses résidents qu'elle leur donne autant de responsabilités, et c'est parce que les résidents se voient offrir des responsabilités qu'ils ont confiance en leur direction. Les Etats-Unis sont définitivement un pays où la confiance peut dans certains cas prévaloir sur l'expérience et où les responsabilités sont données plus en fonction de la confiance qu'un employeur peut avoir en son employé qu'en fonction de son expérience.

Cette idée est très importante et peut être appliquée par un entrepreneur créant son entreprise. En effet il est peut-être plus judicieux lors de la création d'une entreprise, c'est-à-dire lorsque celle-ci est relativement fragile et que la quantité de travail à fournir est considérable, de s'entourer de personnes en lesquelles on peut avoir confiance plutôt que sur des personnes très expérimentées. En effet une personne avec beaucoup d'expérience peut ne pas avoir l'ambition et l'envie de réussir que peut manifester un stagiaire voulant faire ses preuves. Les performances seront peut-être moins élevées mais l'entreprise évoluera sur des fondements solides. D'autant plus qu'un échec peut parfois être un des meilleurs moyens de prendre confiance en soi et d'atteindre le succès.

Dans tous les cas, lors du processus de création d'une entreprise, il est très important de garder confiance en soi et de ne pas avoir peur d'échouer. Appréhender chaque échec comme une potentielle réussite est un des moteurs du succès. Pour illustrer cela nous pouvons emprunter les mots de grands hommes comme Winston Churchill qui a dit: « Le succès est l'habileté de passer d'un échec à un autre sans perdre son enthousiasme » ou encore Thomas Edison qui dit « Beaucoup d'échecs sont dus à des gens qui n'ont pas réalisé à quel point ils étaient près du succès lorsqu'ils ont abandonné »

### 2.3 Une bonne utilisation des ressources

La bonne utilisation des ressources est extrêmement importante, d'autant plus lors d'une création d'entreprise ou celles-ci peuvent être relativement limitées. Il est donc très important de faire le point sur l'ensemble des moyens qui peuvent être utilisés. L'utilisation des ressources de la meilleure des façons possibles est un gage de productivité et d'efficacité. Encore une fois nous pouvons prendre exemple sur le centre international. Celui-ci a à la fois

un budget limité et de très gros besoins, en terme de maintenance par exemple. Afin de résoudre cette équation, il a fait le choix d'utiliser la meilleure de ses ressources à savoir ses résidents. En effet la maison est pleine de résidents étudiant dans presque tous les domaines inimaginables. En d'autres termes il peut disposer d'une main d'œuvre qualifiée capable de répondre à ses besoins. Il ne se prive donc pas d'en tirer avantage, d'autant plus que ceci mène à un système donnant-donnant puisque en échange de leurs services, les étudiants se voient offrir une réduction de loyer.

Le principe d'utiliser les ressources qui sont à portée de main n'est pas simplement propre au centre international. En effet ceci est aussi une pratique courante à l'échelle de l'université. Hormis les professeurs la grande majorité des employés de l'université sont les étudiants eux-mêmes. Que ce soit à la cafétéria, ou au niveau de l'administration énormément d'emplois sont assurés par les étudiants. L'université a donc la possibilité de pouvoir recruter facilement et rapidement étant donné le nombre de candidat potentiellement intéressés, mais aussi à moindres coûts vu que, puisqu'il s'agit d'étudiants, les salaires ne sont pas forcément les mêmes que ceux offerts à un candidat diplômé. L'avantage étant que la main d'œuvre n'est pas forcément moins qualifiée. Du point de vue des étudiants, cela permet d'acquérir une réelle expérience professionnelle tout en étudiant à l'endroit où ils travaillent ce qui peut être très utile et très pratique.

Cette utilisation des ressources se manifeste aussi par le système de tutorat de mentor extrêmement présent aux USA. En effet les étudiants les plus brillants sont sélectionnés pour assurer des sessions de tutorat afin d'aider ceux qui le sont moins. Ceci est quelque peu similaire au système de mentor. Il est vrai que la majorité des professeurs recommande aux élèves de se trouver un mentor. Celui-ci est censé guider, conseiller et aider l'étudiant afin qu'il puisse atteindre ses objectifs.

Sans aller jusqu'à instaurer un tutorat véritable, ce principe peut réellement aider tout entrepreneur ayant besoin de conseils. En effet poser des questions aux personnes compétentes ne coûte rien alors que cela peut rapporter beaucoup. Ceci est d'autant plus vrai qu'aujourd'hui, comme le dit le PDG de « TOMS » dans son livre, avec les moyens de communication actuels un expert n'engage pas beaucoup de sa personne à répondre à l'e-mail d'une personne lui demandant conseils. Ceci n'était pas forcément le cas il y a quelques années lorsque qu'il aurait fallu prendre un rendez-vous par exemple. Il n'y a donc aucune raison

d'être effrayé par l'idée de poser des questions, bien au contraire chacun devrait saisir l'occasion de le faire.

Bien que le fait d'utiliser les ressources à bon escient au début de la création d'une entreprise soit primordial et que cela soit une phase critique, il est cependant important de ne pas négliger l'utilisation de celle-ci tout au long de la vie de l'entreprise. L'exemple d'une université aux USA peut encore être utilisé pour illustrer ce point. En effet, toute université aux USA se retourne vers ses étudiants une fois qu'ils ont une situation stable afin de leur demander de contribuer de manière financière ou par des dons au développement de celle-ci. De plus étant donné les relations créées, et le sentiment des étudiants d'appartenir à un ensemble (Cf paragraphe 2.2 de cette partie), ces derniers sont extrêmement généreux si leur situation le leur permet. Ce principe d'« Alumni » est donc extrêmement répandu aux USA, et certaines organisations autres que des universités utilisent ce principe comme notamment le centre international. Bien que ceci ne soit pas forcément applicable à une entreprise, il est important d'avoir conscience que certaines ressources utilisées dans le passé peuvent être d'une grande utilité pour le présent.

Cette partie nous aura donc permis de voir que les similarités entre une entreprise et le centre international sont nombreuses. De plus l'analyse de l'ensemble des caractéristiques du système américain, utilisées par le centre international, peuvent être extrêmement utiles à un entrepreneur qui désire créer son entreprise.

## CONCLUSION

Ce mémoire a permis dans une première partie de faire le point sur les obstacles au bon fonctionnement de la maison internationale de l'université d'état de San José en Californie. Ainsi cette organisation qui a pu voir le jour grâce à la généreuse contribution de Phyllis Simpkins doit faire face à de nombreuses contraintes, tant au niveau organisationnel et financier, qu'au niveau plus particulier des 70 résidents qui l'habitent et qui, étant tous issus de pays et de cultures totalement, différents représentent une immense diversité.

Cependant cette différence est aussi une véritable chance et représente donc une des principales forces du centre international. La hiérarchie de ce centre, le fait que la direction délègue l'ensemble des tâches en formant différents groupes de résidents dans le but d'en faire les leaders et en leur confiant pour mission de donner une réelle énergie à la maison, avec le conseil des étudiants par exemple, tout cela constitue un véritable moteur de développement. De même le fait d'employer les résidents eux-mêmes pour la maintenance générale de la maison, associé à une gestion stricte et rigoureuse du budget permet que cette organisation soit couronnée de succès. Les relations que les résidents entretiennent entre eux, mais aussi avec la direction après leur passage au sein de la maison internationale est une belle preuve de ce succès.

Enfin, l'étude approfondie de ce centre qui a été menée pendant plusieurs mois dans le but de rédiger ce mémoire, a montré qu'il utilise de nombreux concepts typiquement américains, comme le recours à ses anciens résidents pour collecter de l'argent. Il a été possible aussi d'en dégager des facteurs de succès qu'une personne ayant pour but de créer sa propre entreprise pourrait potentiellement appliquer. En effet nous avons vu que le fonctionnement de ce centre reflète la face ambitieuse et entreprenante de la culture américaine, et ne peut donc qu'être un bon exemple à suivre. Puisque, malgré l'ensemble des obstacles que nous avons pu recenser ce centre accueille des étudiants depuis maintenant plus de 45 ans, souhaitons simplement qu'il continue à le faire pendant encore de très nombreuses années ...

## **ANNEXES**

**Annexe n°1 : Enquête quantitative**

**Annexe n°2 : Formulaire d'application**

**Annexe n° 3 : Learning Agreement**

## Annexe n°1 : Enquête quantitative.

# SJSU INTERNATIONAL HOUSE SURVEY

The aim of this survey is to find out the opinion of former and current I-Housers about the SJSU International House.

\* Required

**How did you hear about the International House \***

Personal research

Hear from a friend

University website

Spartan admitted day

Other:

**Why did you choose to live in the I-House \***

Close to campus

Intercultural experience

Price of the rent

No alternative living arrangement

Other:

**When did you live in the I-House ? \***

**How long did you stay at the I-House \***

- 1 semester
- 2 semesters
- 3 semesters
- 4 semesters
- Other:

**Did you stay in another kind of accommodation during your stay at SJSU after living in the I-House \***

If answer "no" please skip the next question

- yes
- no

**Why did you decide to live in alternative accommodation**

- The I-House was too expensive
- Too many rules in the I-House
- Didn't like the I-House anymore
- Didn't like to share a room

**How would you rate the quality of living in the I-House \***

1 very bad    2 bad    3 neither bad nor good    4 good    5 very good

**Would you recommend the I-House to a friend \***

- Yes
- No

**What is in your opinion the best advantage of the I-House \***

- Networking
- Intercultural experience
- Comfort of the House
- Sense of community
- Other:

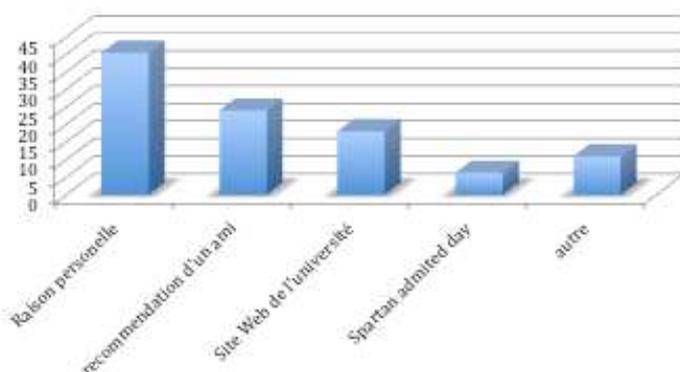
**What is the worst thing about the I-House \***

- Too many rules
- Cost
- Lack of privacy
- Lack of American culture
- Other:

## Interprétation des résultats<sup>3</sup> :

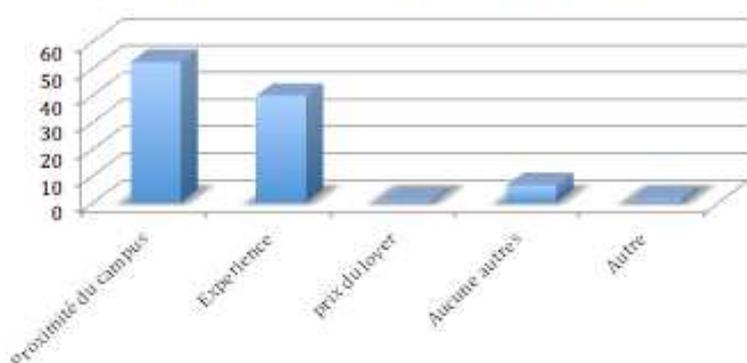
Ce questionnaire de satisfaction a été administré du 1<sup>er</sup> Janvier 2012 au 31 Mars 2012 via la page officielle Facebook de du Centre International comptant 798 membres. 237 personnes ont répondu à ce questionnaire.

### Comment avez-vous connu l'I-House



Les résultats montre que la plupart des gens (96 personnes sur 237) connaissent l'I-House grâce à des recherches personnelles. La part des personnes qui se sont vues conseiller l'I-House par un ami est relativement importante (57 personnes sur 237). Enfin il est à noter que la majorité des personnes ayant répondu « autre », ont entendu parler de l'I-House via un ami.

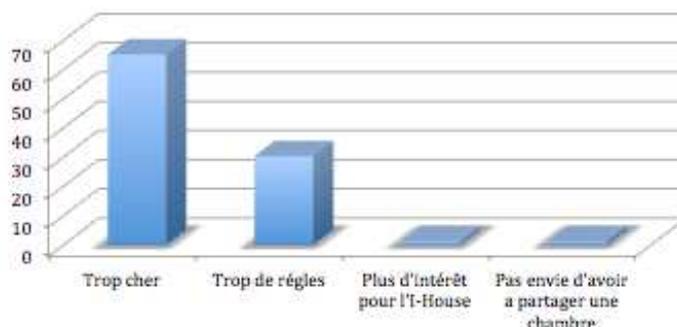
### Pourquoi avez vous choisit d'habiter au sein de l'international House



La majorité des personnes décident de vivre au sein de l'I-House car celle-ci est à proximité du campus. La deuxième raison est le fait qu'elle offre une expérience interculturelle unique.

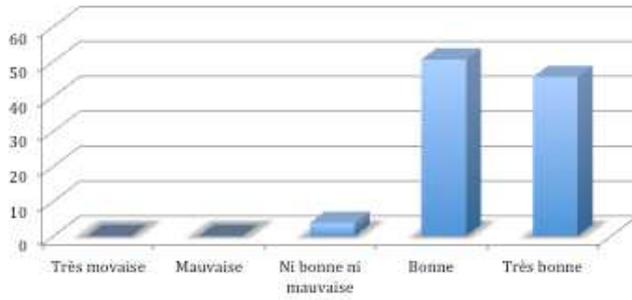
Ce sondage montre que sur l'ensemble des personnes ayant décider de changer de logement après avoir séjourné au sein de l'I-House, la majorité d'entre eux sont motivé par le coût de celle-ci ou par le fait qu'elle leur impose trop de règles.

### Pourquoi avez-vous décidé de quitter l'I-House



<sup>3</sup> Les résultats dans les graphiques sont donnés en pourcentages

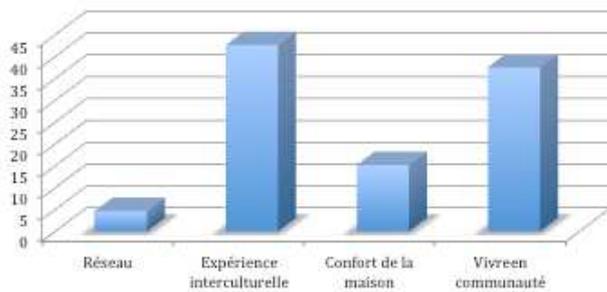
### Que pensez-vous de la qualité de vie offerte par l'I-House



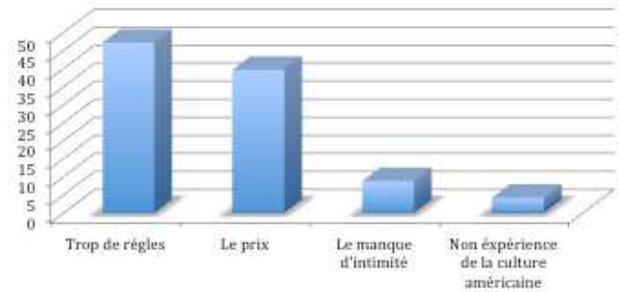
La grande majorité des personnes ayant répondues à ce sondage sont satisfait de la qualité de vie offerte par l'I-House étant donné que 228 personnes sur 237 estime que celle-ci est bonne voir très bonne. Aucune d'entre elles ne la trouve mauvaise ou très mauvaise.

D'après cette enquête d'opinion, l'avantage principal de l'I-House est le fait qu'elle offre une réelle expérience interculturelle. En deuxième position vient le fait qu'elle permet au résident de vivre en communauté. En revanche les résidents reprochent le nombre de règles et le prix trop élevé.

### Quel est le meilleur avantage de l'I-House



### Quelle est le pire inconvénient de l'I-House



## Annexe n°2 : Formulaire d'application

Name: \_\_\_\_\_

 <b>San José State UNIVERSITY</b>		<p>San José State University Phyllis F. Simpkins <b>International House</b></p> <p>Website: <a href="http://www.sjsu.edu/ihouse">www.sjsu.edu/ihouse</a> Email: <a href="mailto:ihouse@sjsu.edu">ihouse@sjsu.edu</a>          360 S. 11th Street Tel: (408) 924-6570          San José, CA 95112 Fax: (408) 924-6573</p>
<b>SEMESTER APPLICATION</b> <i>SJSU International House</i>		
Applying for: <input type="checkbox"/> Fall <input type="checkbox"/> Spring      Expected arrival date: ____ / ____ / ____ <small style="margin-left: 300px;">Mo. Day Year</small>		
Name: _____ <small style="margin-left: 100px;">LAST (Family Name)      FIRST (Given Name)      MIDDLE NAME      PREFERRED NAME (Nickname)</small>		
Email Address: _____ <small style="margin-left: 100px;">PLEASE PRINT CLEARLY (All correspondence will be done via email)</small>		
Alternative Email Address: _____		
YOU MUST PROVIDE A CURRENT ADDRESS, PERMANENT ADDRESS, AND EMERGENCY CONTACT INFORMATION		
Current Address: _____ <small style="margin-left: 100px;">No. Street City State/Country Zip Country</small>		
Permanent Address: _____ <small style="margin-left: 100px;">No. Street City State/Country Zip Country</small>		
Additional Contact Name/s at Permanent Address: _____		
Telephone Number: _____ Cell Phone Number: _____		
<b>Emergency Contact Information:</b>		
Name of Contact: _____ Contact's Telephone: _____		
Contact's Address: _____ <small style="margin-left: 100px;">No. Street City State/Country Zip Country</small>		
E-mail Address: _____		
Country of Citizenship: _____ Country of Residence: _____		
Primary Culture: _____ Country of Birth: _____		
Date of Birth: ____ / ____ / ____ Age: ____ Sex: _____ Marital Status: _____ <small style="margin-left: 100px;">Mo. Day Year</small>		
Father's/Guardian's Name: _____ Mother's Name: _____		

<b>SEMESTER APPLICATION</b> <i>Page 2 of 4</i>
<p>Please <b>check one</b> that best describes you:</p> <p><input type="checkbox"/> I will be a full time student attending San José State University.  <small>(if this is your first semester at SJSU):</small>          Have you already been accepted through the Admissions Office? <b>YES / NO</b></p> <p><input type="checkbox"/> I will be attending the Studies in American Language Program (SAL).          Attending a 9 week course _____ Attending a 17 week course _____</p> <p><input type="checkbox"/> I am an international exchange student from another university coming to SJSU          through the Study Abroad Office. Length of exchange (circle one): semester year  <b>Name of program or university:</b> _____</p> <p><input type="checkbox"/> Other (Please describe): _____</p>
University Major (Area of Study) at SJSU or home university: _____  Type of Visa: _____ SJSU Student ID Number: _____ (optional)  Class level (circle one): <b>Freshman Sophomore Junior Senior Graduate SAL</b>
<b>Financial Information</b>  Who is responsible for paying your bills? _____ Have you applied for financial aid? _____  Do you expect to have a job? <b>YES / NO</b> If YES: How many hours per week? _____
<b>Medical Information</b> The International House requires all residents to have health insurance valid in the United States for the entire duration of your stay. U.S citizens and permanent residents must submit verification of coverage upon acceptance.  Insurance company _____ Policy # _____ Coverage Dates _____  If you require special medical attention, have a chronic disease, disability, or medical history of which our staff should be aware, please describe here (or on an attached sheet): _____ _____ _____

Name: \_\_\_\_\_

**SEMESTER APPLICATION**  
Page 3 of 4

**Meal Plan Preference:**  Seven-Day Meal Plan (\$5,259)  Five-Day Meal Plan (\$4,959)  
(no weekend use)

Meals are served in the Dining Commons on campus or at the International House. Seven Day "Platinum Plan" includes 150 Gold Points. Five-Day "Gold Plan" includes 100 in Gold Points. Gold Points may be used in retail locations on campus.

**PLEASE NOTE:** A meal plan is required. Rates are based on meal plan preference and prices reflect total Room & Board amount due per semester. Additional fees include a \$100 Room Care Deposit (paid once and refundable if room is left in good condition and all fees are paid) and a \$40 Activity Fee for the I-House Student Council. If available, a parking space may be purchased upon arrival for \$200 per semester.

Please check all areas in which you will participate:

<input type="checkbox"/> Intercultural Activities (e.g. Regional Dinner, Pancake Breakfast, International Quiz, Karaoke)	<input type="checkbox"/> Student Council (committees plan student events)
<input type="checkbox"/> Artistic Contributions (e.g. Historian Book, Slide-Show, Roommates Pictures)	<input type="checkbox"/> Sports: _____
<input type="checkbox"/> Newsletter <input type="checkbox"/> Writing an article <input type="checkbox"/> Artwork <input type="checkbox"/> Lay-out <input type="checkbox"/> Editing	<input type="checkbox"/> Performances <input type="checkbox"/> Singing <input type="checkbox"/> Dance <input type="checkbox"/> Acting <input type="checkbox"/> Musical Instrument: (which?) _____

**Your answers here help us match roommates only and WILL NOT affect your acceptance.**

You prefer to go to sleep:  BEFORE 11pm (23:00 h)  AFTER 11pm (23:00 h)

You prefer to wake up:  BEFORE 8am (8:00 h)  AFTER 8am (8:00 h)

You keep your room:  MESSY  Some Mess  Mostly Neat  NEAT

Do you smoke\*\*? **YES / NO** Do you object to a roommate who is a smoker? **YES / NO**

\*\* California State Law prohibits smoking in public places, therefore smoking is not permitted in the International House. Also, the drinking age, by federal law, is 21 and over. Residents must be over 21 to consume alcohol in the International House.

Do you plan to bring a TV with you?  Yes  No

Is it acceptable to you if your roommate has a TV in the bedroom?  Yes  No

Name: \_\_\_\_\_

**SEMESTER APPLICATION**  
Page 4 of 4

### Essay Questions

**Please answer the following questions on an additional sheet of paper.**

You may write as much as you want to fully answer each question. Strong ability in English is not a requirement. The essay questions give us a better understanding of who you are (your experiences and personality) and why you want to live in the International House. Applications will not be considered without essay responses attached.

1. Write about yourself, your family, and your hometown.
2. Describe your interests or hobbies. How would you share your interests with others?
3. Describe your interactions with people of other cultures in your hometown or while traveling (you may relate a story about a particular set of experiences or something you have learned).
4. How will your past experiences prepare you for your stay at the International House?
5. What is your perception of the United States of America?

How did you hear about the SJSU International House? Please check all that apply:

Alumni: \_\_\_\_\_  Friend: \_\_\_\_\_  Admitted Student Reception

Study Abroad Office  Letter from International Programs & Services  SAL

Ad in Student Union  SJSU Website  Spartan Daily  Other: \_\_\_\_\_

Your application and essays may be read by other residents to help us match compatible roommates. If you prefer your application to only be read by the staff of the International House please check here:

Please check one:  
My application and essays were written:  with the help of a family member OR  
 with the help of a family friend OR  an agency representative OR  myself

I certify that the information in this application is complete and accurate. I understand that I am to be enrolled as a San José State University student taking at least six (6) units while a resident at the International House, unless otherwise authorized by the International House Director.

Please note that submission of an application does not guarantee acceptance.

Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

# Annexe n° 3 : Learning Agreement



## CONTRAT PÉDAGOGIQUE / LEARNING AGREEMENT Année Universitaire / Academic year 2011-2012

Identité/Identity  
 Nom de l'étudiant/Name of the student: ZERILLI  
 Prénom de l'étudiant / First name: Jean-Henri  
 Sexe:  F  M      Domaine d'études/field of study: Commerce  
 NOM de l'établissement d'envoi/Name of the sending institution: IUT Montpellier, Université Montpellier 2  
 NOM de l'établissement/Name of the receiving institution: San Jose State University  
 Pays/Country: U.S.A.  
 Période d'études/Study period: \_\_\_\_\_ semestre 1  \_\_\_\_\_ semestre 2

### Détails du programme d'études à l'étranger/du contrat d'études envisagé /Details of the proposed study programme abroad/learning agreement

Code du cours (le cas échéant) / Course unit code (if any) and page no. of the course catalogue	Titre du cours prévu dans l'établissement d'accueil (comme indiqué dans le catalogue de cours) / Course unit title in the receiving institution (as indicated in the course catalogue)	Nombre de crédits ECTS / Number of ECTS credits
BUS 333	Marketing opérationnel	3
BUS 331	Gestion de projet innovat.	3
ECN 18	Microéconomie	4
SPAN 1	Langue LV2	3
SPAN 62-01	Langue LV2	3
SEMESTRE 2		
ACCT 1002	Comptabilité	3
HRM 100	Gestion des ressources humaines	3
ECN 14	Planification	4
ECN 41	Théorie de la décision	3
<b>TOTAL CRÉDITS ECTS (min. 30semestre/ min. 30semester)</b>		<b>29</b>

Le système d'équivalence des notes dans l'établissement d'accueil doit être juste, équitable et transparent.  
 Fair translation of grades must be ensured and the student has been informed about the methodology.  
 Si nécessaire, utiliser une feuille séparée! / If necessary, continue the list on a separate sheet

Signature de l'étudiant(e) / Student's signature: \_\_\_\_\_ Date: 10/02/12

ÉTABLISSEMENT D'ENVOI / SENDING INSTITUTION: « Nous confirmons que ce programme d'études / contrat d'études est approuvé / We confirm that the proposed programme of study/learning agreement is approved »

Nom et signature du coordinateur de département / Department coordinator's signature: \_\_\_\_\_  
 Date: 10/02/12

ÉTABLISSEMENT D'ACCUEIL/RECEIVING INSTITUTION: « Nous confirmons que ce programme d'études/contrat d'études est approuvé / We confirm that the proposed programme of study/learning agreement is approved »

Nom et signature du coordinateur de département / Department coordinator's signature: \_\_\_\_\_ et/ou / and/or \_\_\_\_\_  
 Nom et signature du coordinateur d'établissement / Institutional coordinator's signature: \_\_\_\_\_  
 Date: 10/03/12 \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

San Jose State University  
 Administration Building, room 2229  
 One Washington Square  
 San Jose, CA 95192-0221



## BIBLIOPGRAPHIE <sup>4</sup>

### Livre :

Blake Mycoskie, *Start Something That Matters*, New York : Spiegel & Grau, 2011.

### Site Web :

San José State University, San José State University Powering Silicon Valley <http://www.sjsu.edu/>, consulté de Mars 2012 à Avril 2012.

SJSU Research Foundation, San José State Research Foundation, <http://www.sjsufoundation.org/>, consulté de Mars 2012 à Avril 2012.

SJSU Tower Foundation, Tower Foundation San José State University Investing in San Jose State, <http://www.sjsu.edu/towerfoundation/>, consulté de Mars 2012 à Avril 2012.

---

<sup>4</sup> D'après :

Université Paris 8. Bibliothèque. Site de la bibliothèque de l'Université Paris 8, [en ligne]. [http://www-bu.univ-paris8.fr/web/bibliotheque/supports\\_formation/RefBiblio.html](http://www-bu.univ-paris8.fr/web/bibliotheque/supports_formation/RefBiblio.html)

Université Laval. Bibliothèque. *Site de la Bibliothèque de l'Université Laval*, [En ligne]. <http://www.bibl.ulaval.ca/doesec/doesec25.html>

## SYNTHESE

The San José State International Center has been open since 1978 in order to welcome students from all over the world studying at San José State University. This big mansion had been built in 1965 with the purpose to be the ΚΚΓ sorority house. Because of financial difficulties due to the hippie movement that decreased the popularity of sororities, this building was bought by the state to become a halfway house. A few years later, in 1978, Phyllis Simpkins, a former ΚΚΓ sister, decided to buy the house, and she gave it to the university in order to create the International Center.

Being a resident of this center, I saw a great opportunity for my thesis. Indeed the International center can be compared in many ways to a medium size business. This is why I decided to do a deep analysis of the International center to highlight to the similarities and the differences between this center and a business in order to answer the question:

*How can we compare the San José State University International Center to a business and how is the American culture and ambition reflected in this organization?*

This paper also has the purpose to give tips to any person who would like to start a business. Since the international is a successful organization, its study can provide a lot of advice for an entrepreneurship project. The first part of this paper highlights the obstacles and the strengths of the center. The second deals with the similarities and differences between this organization and a business, and, finally, the third part has the purpose to give tips to any entrepreneur.

The analysis of the International Center, also called International House or I-House, shows that it has to deal with a lot of obstacles that are real barriers to its development and growth. The main constraint is the financial aspect. On the first hand, the International house is a non-profit organization, and on the second hand it is linked to the SJSU Research Foundation; this means that the International House does not have the right to make any profit, but it also means that it is neither financed nor supported by the University even if it is an official University accommodation. In other words, the main source of revenue of the I-House is the rent paid by the residents. The financial difficulties are accentuated by the fact that the building itself needs a lot of maintenance due to its age. This means that it is very

difficult for the directors to plan all the expenses, the variable costs are really high and totally random. The age of the building also implies that some big renovation work needs to be done occasionally, but this work is very difficult to do because of the fixed and limited budget.

Another big obstacle to the success of the International Center is that all the residents living in it together come from about 25 different countries, which means that the Center has to deal with a wild diversity of students. This diversity is not only due to the difference of nationalities. Indeed, the age difference and the fields of study are factors that increase this diversity. The result of these is that one of the I-House residents might have to live with another resident with whom he or she has nothing in common. The risk of conflict is increased as a consequence due to this wild diversity of students. An example of conflict would be an argument provoked by the difference in behavior in a Chinese man and a English woman for example.

The last kind of obstacle is linked to the fact that the International Center is a big organization with respect to the number of residents. Although it is independent from the university, it is linked to it. As a consequence, it has to convey a good image and has to be irreproachable in many ways. An example is the alcohol policy. Indeed, as an official SJSU accommodation, the center is a public area; the alcohol is, as a consequence, prohibited in the public areas where under 21 people could be. The issue is that people might not be allowed to drink, even in their room. The fact that the residents come from all over the world accentuates this problem because for some people, such as French or Irish people, drinking is part of their culture. The I-House also has to face that it is an organization with a lot of stakes because it has to be the emblem of the university by offering a welcoming and comfortable environment for foreign residents.

Even though the International has to face a bunch of obstacles, the fact that it has been open for almost 45 years is a proof of its success. The reasons why this center is successful are diverse. The first one is the organization of the leadership. Indeed different groups of leaders work daily to make sure that the International Center functions correctly. The first group is the directors. Two professional women, the director, Leann Cherkaski Makhni, and the community operations manager, Kristen Pendleton, are the directors. These two women work full time jobs at the I-House. The second group of leaders is the Resident Advisor team. Its role is to enforce the rules and make sure that all the residents live in a safe environment. The

Head Resident Advisor who is supposed to be the link between the resident and the directors leads this team. Finally, a third group of leaders, the student council, has the purpose of making the life in the I-House as friendly and exciting as possible by organizing events, such as parties and barbeques, and increasing resident involvement. The fact that the residents are highly involved in the I-House house is also one of the keys of its success. Indeed, a lot of opportunities are offered to them to make them a real part of the house, with committee, for example, and also by providing jobs. The fact that residents can have a job within the I-House has a double advantage. On the residents' side it causes them to be involved, earn experience and reduce their rent; on the Center's side it is a way to reduce the maintenance cost by not calling expensive and qualified professionals for daily casual tasks, which is also a way to control the budget. The International House is also an organization opened to the outside. The Pancake Breakfast or the International Quiz are events organized by the R.A. and residents to make the other students and the local community aware about this center. The success of this is shown by the donations made by the community, although a significant part of the I-House budget comes from private donation.

The first two parts of this dissertation show that the International Center has to deal with a lot of obstacles, but it is also has a lot of strength that makes it have a high potential and help it to be a successful organization. The third part has the purpose to highlight the similarities between the center and a business and give tip for an entrepreneurial project.

The main point between a business and the I-House is that they both sell something. As a business sells goods or services, the I-House rents chambers for students and offers them services. Because of the commercial aspect, the I-House has to take care about its image, by doing communication campaign for example.

The financial aspect is also a common point between a company and the International Center. Both of these organizations have to deal with limited budget and different kind of expenses.

Finally, a big point is that the International House, just like most companies and businesses, has to deal with the competition and its environment. As a consequence of that, a SWOT analysis of the International Center could be done.

The differences and similarities between the International House and a business lead to the conclusion that the I-House can be compared to a business in many ways. Since it is also a successful organization, someone who wants to create a new business can apply some of the organization tools of the International center.

Just as the International Center does, an entrepreneur should take care of his or her business's image and try to have a story to tell about his or her business; indeed this is in today's world one of the best ways to catch customers attention but also the media's. Another tip would be to use all the resources available as efficiently as possible. These resources could be the advice from an experienced person, and could be the enthusiasm and dynamism of a new intern. In the same kind of idea, it is really important to be aware that one resource can be used in different way and at different time. Indeed the International Center uses its resources the most efficient way by using its residents as employees and customers during their stay in the I-House, and then as alumni when they have a comfortable financial situation. This is something that any entrepreneur should do, especially at the creation stage when the resources are usually limited.

As a conclusion, this paper shows that all the tools used by the International House, since it's opening almost 45 years ago in 1978, provide good tips for any entrepreneurship project. The best way to prove this is to note that even though the International has to face a lot of obstacles, it still welcomes more than 70 residents from all over the world, as it has been doing for almost half a century.

Université Montpellier II – Sciences et Techniques du Languedoc

IAE de Montpellier

Institut Universitaire de Technologie de Montpellier-Sète  
Département Techniques de Commercialisation

*Ce mémoire a pour but d'analyser le fonctionnement du centre international de l'université d'état de San José en Californie qui sert de résidence universitaire à environ 70 résidents venant du monde entier depuis plus de 45 ans.*

*Dans une première partie, l'analyse des faiblesses de ce centre a permis de voir qu'il se trouve confronté à de nombreux obstacles. En effet la gestion du budget d'une part, mais aussi celle de la diversité des résidents d'autre part sont des freins au développement de cette organisation.*

*Cependant la force de ce centre à savoir son organisation hiérarchisée, ces différents groupes de leaders mais aussi le fait que ce soit une réelle organisation permettant à tous les résidents de s'investir, font de ce centre un réel succès. La manière dont est organisée l'I-House fait qu'elle est en de nombreux points comparable à une entreprise. La gestion des budgets, le travail de communication sur l'image, ou encore la gestion des ressources humaines sont autant de points de comparaison avec une PME. Les similitudes entre ce centre et une entreprise sont telles, que ajouté au fait que ce centre soit un succès, il est en de nombreux points un exemple à suivre pour tout entrepreneur désirant créer sa propre entreprise.*

*The purpose of this paper was to analyze the functioning of the San José State University International Center in California. This center has been housing more than 70 students who come from all around the world for more than 45 years.*

*In the first part, the analysis of the center's weaknesses shows that the International Center has to deal with a lot of obstacles. Indeed, managing the budget but also the diversity of the residents are just ways to slow down the center's dynamic.*

*However, the strength of the organization, such as its hierarchy, some groups of leaders and the way this house lets all the residents be involved, makes this center really successful. The way the International House is organized makes it very similar to a business. The budget managing, the communication effort that has to be done, and the human resources process are just some ways to compare this center to a small company. The number of similarities between the I-House and a business linked to the success of the center definitely make it an example to follow for an entrepreneurship project.*

Jean-Marie Zerilli  
Promotion 2011-2012