

AFRIQUE DU SUD : LA PRATIQUE DES AFFAIRES

Dans cette page : [Culture des affaires](#) | [Les horaires](#)

Culture des affaires

Les principes fondamentaux de la culture des affaires

La culture d'entreprise sud-africaine est caractérisée par l'esprit d'entreprise, les réalisations personnelles et la sensibilité culturelle. Comme la société est multiethnique, les valeurs et les comportements des individus diffèrent fortement selon les groupes micro-culturels auxquels ils appartiennent. Mais la patience, la tolérance et la créativité sont les valeurs qui dominent chez de nombreux Sud-Africains. La culture d'entreprise de la population est similaire à la culture occidentale : efficacité et compétitivité. Cette diversité culturelle peut rendre nécessaire le travail de "team building" (renforcement d'équipe).

Le style de hiérarchie peut varier en fonction du genre d'entreprises avec lequel vous faites affaires : il a tendance à être vertical dans les entreprises traditionnelles et les multinationales, tandis que le pouvoir est davantage partagé dans les start-up. De plus en plus de cadres intermédiaires cherchent de manière proactive à participer à la prise de décision. Dans tous les cas, le respect des aînés et du rang est essentiel. Lorsque les décisions impliquent une consultation avec des subordonnés, les processus peuvent être plus lents et plus longs.

Indépendamment du contexte culturel, une bonne relation personnelle constitue souvent la base d'une entreprise prospère. Cette relation est développée lors de réunions en face-à-face plutôt que par courrier électronique ou par téléphone. Les premiers rendez-vous devraient viser à mieux connaître vos partenaires à un niveau personnel.

Le premier contact

Il peut parfois être difficile de faire des affaires si vous êtes inconnu. L'établissement d'une relation commerciale nécessite souvent qu'un intermédiaire envoie une lettre d'introduction officielle afin de gagner la confiance de partenaires potentiels. Il est souvent nécessaire de prendre contact un ou deux mois à l'avance pour obtenir un rendez-vous, et de le confirmer en appelant la veille. Les vacances d'été sont à éviter (mi-décembre à mi-janvier). Il peut être difficile d'organiser des réunions avec les cadres supérieurs au début ; vous devrez peut-être commencer par rencontrer des gestionnaires de niveau inférieur. Pour communiquer, les Sud-Africains comptent sur le téléphone et le courrier électronique. L'utilisation du fax est encore courante.

La gestion du temps

En général, les Sud-Africains attachent de l'importance à la ponctualité, même si la population noire peut adopter une attitude plus souple vis-à-vis du temps. Vous devez toujours arriver en avance car de nombreuses entreprises et bâtiments publics exigent des visiteurs qu'ils passent des contrôles de sécurité. Les réunions et les rendez-vous officiels commencent et se terminent généralement à l'heure. L'approche sud-africaine en matière de délais est généralement souple, il est donc recommandé d'inclure des délais stricts dans les contrats.

Les salutations et les titres

Il est conseillé de serrer la main fermement (souvent assez longtemps), en regardant dans les yeux vos collègues sud-africains. Certaines femmes ne serrent pas la main et acquiescent simplement, attendez donc que les femmes tendent la main en premier. Les Sud-Africains peuvent être très tactiles et les accolades sont courantes. Les salutations sont assez informelles et incluent du temps pour des discussions sociales. En général, lors de leur première rencontre avec quelqu'un, les Sud-Africains utilisent «Mr» ou «Mrs», sauf dans le secteur universitaire où les titres professionnels sont importants. Lorsque vous vous adressez à une femme, il est conseillé d'éviter d'utiliser le terme «Mlle». Les prénoms sont souvent utilisés, mais il est conseillé d'attendre d'avoir été invités à le faire.

La politique de cadeaux

L'échange de cadeaux n'est pas habituel, sans être très surprenant. Les cadeaux ne sont pas considérés comme de la corruption, ainsi, il est poli de toujours les accepter. Ils sont généralement ouverts immédiatement. Les membres de la tribu Xhosa ont tendance à donner et à recevoir des cadeaux à deux mains.

Le code vestimentaire

Même si la tenue de travail est de plus en plus décontractée dans de nombreuses entreprises, on attendra de vous que vous soyez plus classique : costumes de couleur foncée pour hommes et costumes ou robes pour les femmes. Lorsque les réunions d'affaires ont lieu dans un contexte social, il est possible de s'habiller de façon plus décontractée tout en restant formel.

Les cartes de visite

En Afrique du Sud, l'échange de cartes de visite est une pratique habituelle. Il a lieu lors des présentations et doit être traité avec respect. Il est poli de complimenter la carte de visite de votre contact sud-africain. Une adresse électronique personnelle, un téléphone portable et un numéro de fax doivent être indiqués et la carte doit être en anglais.

La gestion de réunions

La réunion initiale sert souvent à établir un lien personnel et une relation de confiance. Les réunions en personne sont préférables aux rendez-vous téléphoniques ou sur Skype. Au cours des discussions, il est courant d'avoir de petites discussions avant de passer aux affaires.

Avant les réunions, il est conseillé de se renseigner sur les différences actuelles entre les populations en Afrique du Sud, pour pouvoir adapter votre comportement, vos idées et vos politiques au respect des conditions locales. Les présentations de diapositives originales ne sont pas recommandées, mais il est conseillé d'inclure des visuels de qualité et explicites tout au long de votre exposé. En règle générale, les Sud-Africains recherchent une situation gagnant-gagnant. Il faut donc éviter les confrontations, les comportements et techniques agressifs de négociation et de vente. Les propositions et demandes commerciales doivent être réalistes afin d'éviter un marchandage excessif.

La communication sera différente selon les personnes avec lesquelles vous traitez. La plupart du temps, les Sud-Africains anglophones chercheront à maintenir des relations commerciales harmonieuses, chercheront à être diplomates et feront valoir leur point de vue de manière indirecte. Néanmoins, les Afrikaners sont des communicateurs plus directs. Le silence est souvent le signe que la situation est devenue inconfortable. L'humour est généralement utilisé pour apaiser les tensions. Au cours des discussions, il est considéré impoli d'interrompre quelqu'un qui parle et cela sera interprété comme un signe d'impatience à l'égard du processus de prise de décision. Après une réunion, il est conseillé d'envoyer une lettre résumant ce qui a été décidé et les prochaines étapes.

Les déjeuners et dîners d'affaires sont très courants en Afrique du Sud, ainsi que les petits-déjeuners d'affaires. Les repas d'affaires n'ont pas pour but de mener des négociations, mais plutôt de discuter d'affaires dans un cadre plus décontracté.

Plus d'informations

Les horaires

Les jours et les horaires d'ouverture

En général, les horaires de travail en semaine sont de 8h00 à 13h00 et de 14h00 à 16h30. Les bureaux sont fermés le samedi et le dimanche. Le samedi, les magasins sont ouverts jusqu'à 13h00 et les banques jusqu'à 11h00.

Les jours fériés

Nouvel an	1er janvier
Journée des droits de l'Homme	21 mars
Vendredi Saint	Vendredi avant le dimanche de Pâques
Journée de la famille	Lundi après le dimanche de Pâques
Journée de la liberté	27 avril
Fête du travail	1er mai
Journée de la jeunesse	16 juin
Journée nationale de la femme	9 août
Journée du patrimoine	24 septembre
Journée de la réconciliation	17 décembre
Noël	25 décembre
Jour de l'entente mutuelle	26 décembre

La compensation des jours fériés

Si un jour férié tombe pendant un week-end, il est déplacé au lundi suivant.

Les périodes pendant lesquelles les entreprises sont généralement fermées

Noël (2-3 jours)	25-27 décembre
Nouvel an (1-2 jours)	1er-2 janvier
Vacances d'été	Une semaine entre Noël et le jour de l'an.