

EMIRATS ARABES UNIS : LA PRATIQUE DES AFFAIRES

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

Culture des affaires

Les principes fondamentaux de la culture des affaires

Bien que les EAU soient cosmopolites et tolérants (80% des expatriés), l'Islam régit les lois et les attitudes des gens. La famille et l'hospitalité sont des valeurs clés.

La hiérarchie a tendance à être très verticale. Les patrons agissent de manière paternaliste avec les employés. Il en va de même dans les entreprises familiales : le chef de famille est souvent le décideur. Les gestionnaires sollicitent l'avis des parties prenantes pour prendre des décisions, mais délèguent la mise en œuvre aux membres de l'équipe.

Il est impératif de prendre le temps de nouer des relations personnelles et d'établir un climat de confiance. Les vies privée et professionnelle ne sont pas clairement séparées. Les réunions en face à face doivent être privilégiées lors des négociations afin de renforcer la relation.

Le premier contact

Les relations aux Émirats reposent généralement largement sur la communication orale et des discussions en face à face. Les secrétaires n'ont généralement pas le pouvoir de fixer des rendez-vous. Il est conseillé de ne pas organiser de réunions plus de deux semaines à l'avance et de confirmer quelques jours avant l'arrivée de la date. Il est préférable d'organiser une réunion par le biais d'un contact mutuel. Les réseaux et les échanges de services sont très importants dans la culture locale. Les grands hommes d'affaires organisent généralement un «majlis» hebdomadaire, une forme de réunion où l'on peut se rendre sans rendez-vous. C'est un lieu très approprié pour socialiser et repérer les contacts clés. Une autre option est de contacter une ambassade pour un service d'introduction au marché outre-mer (OMIS), un service de d'arrangement de programme dans lequel les entreprises sont référées au contact le plus approprié et les rendez-vous sont confirmés. Les salons professionnels régionaux sont également un excellent moyen de rencontrer des partenaires et des clients potentiels. Le secteur privé travaille du dimanche au jeudi de 9h à 17h et le secteur public du dimanche au jeudi de 7h30 à 14h30 (certains bureaux sont ouverts jusqu'à 16h). Rappelez-vous que les musulmans prient cinq fois par jour. Toute réunion doit donc respecter cet impératif. Le week-end officiel aux EAU est le vendredi et le samedi.

La gestion du temps

Il est important d'arriver à l'heure pour les réunions et de ne pas être pressé.

Les salutations et les titres

La formule de vœux en arabe est 'essalamu' aleikum '(que la paix soit avec vous), à laquelle on répond avec 'wa aleikum essalam '(et avec vous la paix). Cependant, il est rare que les hommes d'affaires émiratis saluent les étrangers de cette façon. Une fois invité à entrer, on vous demandera sûrement d'enlever ses chaussures si le sol de la pièce est recouvert de moquette ou d'un tapis. Pendant le ramadan, on salue généralement en disant 'Ramadan Kareem!' (noble ramadan) ou 'Ramadan Mubarak!' (Ramadan béni). S'il y a plusieurs personnes dans la pièce, vous devriez toujours saluer d'abord la personne la plus âgée, puis continuer dans le sens contraire des aiguilles d'une montre. Les émiratis ont tendance à se tenir la main lorsqu'ils se saluent pendant un long moment ; il ne faut pas être surpris et retirer sa main brusquement, mais plutôt attendre que l'autre personne ait terminé la salutation. Si l'associé est une femme, les hommes expatriés ne doivent pas lui serrer la main à moins qu'elle ne la présente. Il est également important d'éviter de lui porter une attention prolongée. Si une femme expatriée a un rendez-vous avec un homme émirati, elle ne devrait pas directement lui serrer la main, mais attendre que les hommes présentent la leur. Offrez toujours votre main droite. Les Émiratis sont assez informels en ce qui concerne l'utilisation du nom des visiteurs. Il est donc d'usage d'appeler les visiteurs par leur prénom précédé de «Sayed» (M.) ou «Sayed» (Mme).

La politique de cadeaux

Les cadeaux ne sont pas nécessaires, mais ils peuvent être très appréciés. Il est conseillé de les recevoir de la main droite et de les ouvrir en privé. Les cadeaux inappropriés incluent des parfums à base d'alcool, des articles en cuir de porc, des objets représentant des chiens, des couteaux ou des bijoux en or. Vous ne devriez jamais refuser un cadeau.

Le code vestimentaire

Vous ne devriez pas essayer de vous habiller comme des émiratis, cela peut être considéré comme de mauvais goût. Les hommes devraient porter un costume et une cravate et renoncer à des bijoux voyants, les femmes devraient opter pour une tenue vestimentaire pudique.

Les cartes de visite

Pour les cartes de visite, il est recommandé d'utiliser des designs blancs minimalistes avec un côté imprimé en anglais et l'autre en arabe. Il est également possible d'imprimer les deux versions du même côté ou d'avoir deux cartes distinctes (une en anglais et une en arabe). Les cartes doivent toujours être offertes avec la main droite.

La gestion de réunions

Vous ne devriez pas commencer une réunion en parlant directement d'affaires, parlez plutôt de vous ou de la météo.

Les négociations commerciales exigent de la patience et les relations se construisent souvent au cours d'une série de réunions. Vous devriez être formel et vous adresser au décideur, le «Cheikh», tout au long de votre présentation. Les réunions sont rarement privées. Les Emiratis sont connus pour avoir de très bonnes aptitudes à la négociation et la parole a une très grande valeur. La prise de décision est longue et toute tactique de pression est vue négativement. En cas de doute sur le résultat des négociations, il ne faut pas l'exprimer de manière trop négative et il vaut mieux éviter le mot «non». Il ne faut pas se sentir offensé lorsque l'hôte prend des appels téléphoniques lors d'une réunion ou permet à d'autres personnes d'entrer. Une fois qu'un accord est conclu - oralement ou par écrit - attendez-vous à ce que la partie arabe la respecte. Consultez un avocat avant de signer tout document.

La communication est souvent indirecte et l'utilisation de l'hyperbole est courante. Évitez de croiser les jambes ou d'utiliser le geste du pouce levé, car les deux sont considérés comme blessants. Évitez les discussions sur les conflits régionaux ainsi que les commentaires qui pourraient causer une humiliation publique.

Les cafés, les restaurants et les hôtels sont des lieux communs pour les réunions d'affaires. Si une boisson est offerte, elle doit toujours être acceptée car un refus est considéré comme impoli. En ce qui concerne les boissons alcoolisées, il s'agit d'un sujet controversé et il est préférable de les laisser de côté dans les négociations commerciales.

Plus d'informations

Contactez l'équipe [BNPP Trade Development](#) pour trouver un intermédiaire prêt à vous accompagner aux Emirats Arabes Unis.

Les horaires

Les jours et les horaires d'ouverture

Horaires d'ouverture :

- Les administrations : de 07h30 à 13h30 du samedi au mercredi et de 07h30 à 12h00 le jeudi.
- Les banques : de 08h00 à 13h00 du samedi au mercredi et de 08h00 à 12h00 le jeudi. Les magasins : de 10h00 à 13h00 et de 17h00 à 22h00 du samedi au jeudi et de 17h00 à 22h00 le vendredi. Le jour férié hebdomadaire est le vendredi, la semaine ouvrable dure donc du samedi au jeudi.
- Les compagnies pétrolières sont ouvertes du samedi au mercredi de 07h30 à 14h30.
- Les sociétés privées sont ouvertes de 08h00 à 13h00 puis de 16h00 à 19h00 du samedi au mercredi.

Les jours fériés

Nouvel an	1er janvier
Naissance du prophète	Variable (les fêtes religieuses sont à date mobile car déterminées en fonction du calendrier lunaire).
Ascension du prophète au paradis	Variable
Dernier jour du Ramadan	Variable
Eid el Fitr	Variable
Eid el Adha	Variable
Nouvel an islamique	Variable
Fête nationale de la Fédération	2 décembre

La compensation des jours fériés

Les jours fériés peuvent subir des variations en vertu de décrets présidentiels.

Les périodes pendant lesquelles les entreprises sont généralement fermées

Eid el Fitr	3 jours à la fin du Ramadan. Cette fête est mobile
Eid el Adha	4 jours, 60 jours après la fin du Ramadan et l'Eid el Fitr
Le mois de Ramadan	Ce n'est pas à proprement parler un mois de congé mais il faut s'attendre à voir son activité très ralenti pendant ce mois de jeûne.
Le mois d'août	C'est le mois le plus chaud de l'année et beaucoup d'émiratis et d'expatriés partent en vacances à ce moment là. A cette période, il faut s'attendre à un ralentissement d'activité.

