



INDE : LA PRATIQUE DES AFFAIRES

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

Culture des affaires

Les principes fondamentaux de la culture des affaires

L'environnement de travail est généralement basé sur la hiérarchie et des formalités sont attendues entre les différents niveaux de direction. L'ordre, la confidentialité et la ponctualité sont des valeurs clés pour l'entreprise et les relations commerciales reposent souvent sur l'idée d'un avantage mutuel.

Les hiérarchies en Inde ont tendance à être verticales. Les décisions, en particulier les plus importantes, sont rarement prises rapidement. Lors des négociations, les décisions sont généralement prises par les plus hauts niveaux de la hiérarchie de l'entreprise. Il est de pratique courante de ne pas considérer un accord comme étant complet tant que cela n'a pas été confirmé par écrit. Cela est fait à la fois pour renforcer les décisions et pour conserver un enregistrement des discussions.

La culture d'entreprise indienne accorde une grande importance aux relations personnelles et de nombreuses relations reposent sur des bases personnelles. Bien que cela ne soit pas une exigence lorsque vous rencontrez un nouveau partenaire commercial, être introduit par une connaissance commune est un atout. Lorsque vous rencontrez un partenaire pour la première fois, il est important de montrer son intérêt pour lui en entamant une discussion informelle. Cultiver des relations personnelles prend généralement un certain temps, mais elles sont importantes pour établir une bonne réputation et, du point de vue indien, elles font de vous un partenaire commercial plus fiable.

Le premier contact

L'introduction par une tierce personne devrait faciliter le premier contact. Il est conseillé de prendre rendez-vous au moins un mois à l'avance. Un appel personnel sera plus efficace qu'un courrier électronique, car de nombreuses relations d'affaires reposent sur des bases personnelles. Le meilleur moment pour une réunion est en fin de matinée ou en début d'après-midi. Il est recommandé de confirmer la réunion la semaine précédente et de rappeler le matin même.

La gestion du temps

En Inde, il est considéré comme poli d'être légèrement en retard, mais arriver à une réunion à l'heure peut impressionner vos homologues indiens par votre ponctualité. Il n'est pas courant de respecter un calendrier de réunions strict. Les réunions peuvent commencer et se terminer en retard.

Les salutations et les titres

Les poignées de main sont le message d'accueil standard dans un environnement professionnel. Cependant, un homme devrait attendre qu'une collègue entreprenne le salut. Si vous rencontrez un groupe de personnes, saluez chaque personne individuellement, en commençant par la personne la plus âgée puis la deuxième plus âgée etc. La salutation traditionnelle en disant «Namaste» et en plaçant les deux mains avec un léger arc, est apprécié et témoigne du respect des coutumes indiennes. En raison de l'influence de la structure sociale indienne hiérarchisée, il est recommandé que les personnes soient appelées de manière formelle, par leur titre et leur nom de famille.

La politique de cadeaux

Donner et recevoir des cadeaux est très populaire en Inde. Néanmoins, il est préférable de ne pas offrir de cadeaux avant que des relations personnelles ne se soient développées. Les cadeaux ne doivent pas être volumineux ou coûteux, car ils peuvent être considérés comme une tentative de corruption et peuvent causer de l'embarras. Les cadeaux devraient toujours être emballés. Cependant, évitez le papier d'emballage noir ou blanc. Les cadeaux doivent être donnés à deux mains et ils ne sont généralement pas ouverts lors de leur réception.

Le code vestimentaire

Le code vestimentaire est élégant et confortable. Toutefois, les secteurs de la haute technologie, de l'informatique et de la bioscience ont des codes vestimentaires assez informels. Néanmoins, la plupart des hommes portent un costume et une cravate, bien que dans les régions les plus chaudes du pays, il soit acceptable de porter uniquement un pantalon et une chemise, sans veste. Les cravates ne sont généralement obligatoires que dans des secteurs traditionnels tels que le secteur bancaire et le droit ou dans comme élément d'un uniforme. Les femmes ont tendance à s'habiller dans des tenues élégantes et couvrantes. Les vêtements en cuir devraient être évités.

Les cartes de visite

Lors de la première réunion, les cartes de visite sont généralement échangées après la première poignée de main et les salutations. Assurez-vous de recevoir la carte avec votre main droite et rangez-la respectueusement. Mentionner le diplôme universitaire ou les honneurs sur la carte de visite est recommandé. Avoir une face de la carte traduite en hindi est recommandé, plutôt comme un signe de respect et moins pour la nécessité linguistique, puisque l'anglais est l'une des langues officielles de l'Inde.

La gestion de réunions

Les réunions commencent généralement par des discussions sur des questions personnelles et par de petites discussions générales. C'est une partie importante des affaires et, en tant que telle, il est préférable de ne pas se précipiter. Étant donné que les organisations ont une structure hiérarchique pyramidale, la personne la plus âgée de la salle devrait toujours être saluée en premier.

Il est recommandé que les décisions soient fondées sur la confiance et l'intuition. Les statistiques et les données sont également prises en compte. Il est donc tout aussi important de construire une relation de confiance. En Inde, la principale approche de négociation est que, même si l'acheteur joue un rôle important, les deux parties doivent s'assurer de parvenir à un accord approprié. Lors de la négociation des accords, de nombreux échanges sont attendus. Les entreprises se voient sur le long terme, car elles s'attendent à des engagements à long terme de la part de leurs partenaires commerciaux.

La communication a tendance à être indirecte et les affirmations seront traitées avec des expressions plus nuancées. Dans certaines entreprises, les interruptions ne sont pas rares et les gens peuvent répondre au téléphone au milieu de la réunion. Si cela se produit, il est conseillé de ne pas montrer d'irritation. Lorsque vous parlez à des personnes, soyez conscient de votre langage corporel, car une grande importance y sera attachée. Les postures agressives, telles que les bras croisés ou les mains sur les hanches, doivent être évitées.

Il est peu probable qu'une première réunion ait lieu au cours d'un repas. Lors des repas d'affaires, les personnes clés sont assises au milieu, encadrées par ordre décroissant de part et d'autre de leurs assistants, les personnes les moins importantes étant assises au bout de la table, le plus éloigné du milieu. Les repas d'affaires ne sont généralement pas le bon moment pour prendre des décisions d'affaires et vous ne devriez parler d'affaires que si votre homologue indien le fait. Il est conseillé de manger avec la main droite.

Plus d'informations

Contactez l'équipe [BNPP Trade Development](#) pour trouver un intermédiaire prêt à vous accompagner en Inde.

Les horaires

Les jours et les horaires d'ouverture

Les magasins sont fermés le dimanche. Les bureaux du gouvernement sont fermés les samedis et les dimanches. Les banques ferment l'après-midi (à partir de 14h00 en semaine et de 12h00 le samedi).

Les jours fériés

Jour de l'An	1er janvier
Idu'z Zuha / Bakrid (Fête musulmane)	déc./janv., change selon les années.
Journée de la République	26 janvier
Mahashivratri (Fête hindoue)	fév./mars, change selon les années.
Mahavir Jayanthi (fête hindoue)	fév./mars, change selon les années.
Holi (fête des couleurs) et Phagwah - fête hindoue	mars, change selon les années.
Milad-Un-Nabi (Naissance du prophète Mohammed)	avril/mai, change selon les années.
Vendredi Saint	avril, change selon les années.
Buddha Purnima (fête hindoue)	mai, change selon les années.
Journée de l'indépendance	15 août
Janmashtami (naissance de Lord Krishna des hindous)	sept., change selon les années.
Naissance de Mahatma Gandhi	2 octobre
Id ul Fitr (fin du ramadan)	oct., change selon les années
Dussehra (Vijaya Dashami, fête hindoue)	octobre, change selon les années
Deepavali ou Diwali (Fête de la lumière, fête hindoue)	Nov., change selon les années
Anniversaire de Guru Nanak (fête sikh)	nov., change selon les années
Noël	25 déc.
Note: Seuls les jours fériés laïques de la Fête de la République, du Jour de l'Indépendance et de l'anniversaire de Mahatma Gandhi sont universellement observés. D'autres jours fériés en Inde ont tendance à être observés sur une base strictement régionale. Les dates de la plupart des vacances régionales sont basées sur le calendrier lunaire.	

Les périodes pendant lesquelles les entreprises sont généralement fermées

Deepavali	2-3 jours, Deepavali tombe en général au mois de novembre
Nouvel An	1-2 jours le 31 déc. et le 1er janv.

© eexpand, Tous droits de reproduction réservés.
Dernières mises à jour en Mars 2024