

SÉNÉGAL : LA PRATIQUE DES AFFAIRES

Horaires d'ouverture et jours fériés

Informations générales	Commisceo Global, Sénégal - Culture, coutumes et étiquette
Les jours et les horaires d'ouverture	Banques ouvertes du lundi au vendredi, de 8h30 à 11h et de 14h30 à 16h. Grands magasins ouverts du lundi au samedi, de 8h à 12h et de 15h à 19h30. Administrations ouvertes du lundi au vendredi, de 7h30 à 13h et de 13h30 à 16h.

Les jours fériés

Jour de l'An	1er Janvier
El am Hejir - Hégire - Nouvel An	Variable
Achoura - Muharrum	Variable
Anniversaire du Prophète - Eid-Milad Nnabi	Variable
Fête de l'Indépendance	4 Avril
Fête du Travail	1er Mai
Fin du Ramadan	Variable
Eid-ul-Adha ou Grand Baïram ou Aïd ou Tabaski ou Id-UI-Zuha (Bakrid) - Fête du Mouton	Variable
Jour de Noël	25 Décembre

Les périodes pendant lesquelles les entreprises sont généralement fermées

Jour de l'An	1er Janvier
El am Hejir - Hégire - Nouvel An	(peut varier d'un jour)
Achoura - Muharrum	(peut durer 2 jours)

Business culture

The Fundamental Principles of Business Culture	Les rapports humains sont à un certain degré empreint d'inégalité plus ou moins acceptée selon les contrées. Comme bon nombre de pays africains, le Sénégal est une société hiérarchisée. Les rapports entre les salariés des entreprises sont très courtois mais caractérisés par une préséance de la fonction traduisant une distance hiérarchique relativement élevée. En effet, tout comme les cadres, la grande majorité des ouvriers - quand ils sont chefs d'équipe - estime que leur qualification ou leur fonction est déterminante dans leur rapport avec leurs collègues. De manière générale, les niveaux hiérarchiques sont bien acceptés. De même la coopération entre services, entre employés, indispensable à la bonne marche des organisations ne semble pas en pâtir. Ainsi, la coopération est excellente au sein des directions, très bonne entre cadres et dirigeants, bonne entre les différents services, satisfaisante entre dirigeants et employés. Cependant, les barrières hiérarchiques sont insidieuses. Elles sont source de conflit latent. La grande majorité des cadres considère que les subordonnés en font le moins possible quand on ne les suit pas de près. Ils optent pour un style militaire avec leurs collaborateurs. Les subordonnés considèrent qu'ils sont sous-payés. Ils voient les cadres comme les "profiteurs de l'entreprise". Il serait difficile de dresser un comportement managérial standard des dirigeants sénégalais. En effet, les cas de figure sont nombreux et variés, les règles organisationnelles pas très lisibles. En termes de formulation des règles laissant des zones d'ombre ouvrant la voie à diverses interprétations
Le premier contact	Le mot d'ordre des premiers contacts au Sénégal est le respect. Il faut toujours rester cordiale et parfois être à la limite de la familiarité. En effet, les débuts des échanges sont généralement tournés sur la famille de chacun. Cet échange peut durer de nombreuses minutes mais est essentiel à la mise en place d'une bonne entente. De plus, par le comportement des Sénégalais, il est possible de comprendre si la personne en face est intéressée à faire affaire avec vous. Par exemple, si celui-ci vous donne les documentations nécessaires à l'avancé de la relation commerciale alors la personne est intéressée. A l'inverse, s'ils mettent du temps et peuvent parfois reporter les échéances, alors

c'est qu'ils ne sont pas intéressés.
Enfin, être sur place est un atout significatif dans les relations surtout lorsqu'il faut parler d'argent si l'on veut obtenir un bon contrat.

La gestion du temps	La ponctualité est très peu respectée mais n'est pas perçue comme négative peu importe le contexte. Les Sénégalais sont souvent trop optimistes lorsqu'ils conviennent des calendriers et des délais, car ils préfèrent dire ce qu'ils aimeraient voir se produire plutôt que ce qui va se passer. Puisqu'ils ne veulent pas vous décevoir, ils peuvent convenir d'un délai impossible. La patience est un attribut nécessaire pour travailler au Sénégal.
Les salutations et les titres	Les Sénégalais sont courtois et les salutations sont très importantes. Un « salamaleykoum » (répondre « Aleikum Salam ») est nécessaire même à un inconnu. Il est possible de recevoir une réponse « Nangadef » pour vous tester, il faudra donc répondre « Ma gni fi rek ». L'islam est dominant et les Sénégalais sont pieux, on peut donc facilement choquer par les tenues courtes. Le serrage de main avec la main droite est important. Les amis proches peuvent s'embrasser plutôt que de se serrer la main. Ils peuvent également s'embrasser trois fois en commençant par la joue gauche et en alternant les joues. Il faut échanger des salutations chaque fois que l'on rencontre quelqu'un, même si c'est plus tard dans la même journée, est essentiel pour entretenir de bonnes relations. Il faut échanger de longues questions sur la santé et le bien-être de l'autre personne et de sa famille avant de poser toute autre question ou d'entamer une discussion. En parlant directement affaire sans parler à quelqu'un par le processus de salutation ritualisé, on vous dira peut-être « Ils sont allés apprendre à saluer », ce qui est essentiellement une manière polie de souligner que vous avez été impoli. Pour l'esprit occidental, le temps consacré aux salutations peut paraître inutile, voire inutile (surtout dans les affaires), car les Sénégalais l'utilisent pour se sentir les uns avec les autres et créer un sentiment d'harmonie de groupe. Bien que la plupart des Sénégalais soient musulmans, les contacts entre les sexes se produisent contrairement à de nombreux autres pays musulmans ou arabes. Les hommes/femmes très religieux ne peuvent cependant pas serrer la main de l'autre sexe. Les personnes doivent être désignées par leur titre académique, professionnel ou honorifique en français et par leur nom ou prénom, selon les préférences personnelles de la personne. Les surnoms sont également courants au Sénégal et de nombreuses personnes sont désignées par leur titre et leur surnom.
La politique de cadeaux	Les cadeaux ne font pas vraiment partie de la culture sénégalaise. Il est de coutume d'offrir un petit cadeau lorsqu'on est invité chez quelqu'un pour un repas. Les cadeaux doivent être offerts à deux mains. Il ne faut jamais utiliser la main gauche. Les cadeaux doivent être emballés. Les cadeaux ne sont pas toujours ouverts directement une fois reçus.
Le code vestimentaire	En affaire, les Sénégalais sont bien habillés, alors une tenue correcte est attendue, c'est aussi une marque de respect. Le costume est utilisé même en été. Montrer ses jambes (pour les filles, mais aussi pour les garçons) est mal vu par les musulmans. Il faut donc éviter les shorts et mini-jupes.
Les cartes de visite	Au Sénégal, il faut faire traduire un côté de la carte de visite en français, s'assurer que le titre soit affiché bien en vue. Les cartes doivent être présentées et reçues à deux mains ou avec la main droite. Les cartes en relief doré sont toujours bien reçues. Ne jamais écrire sur votre carte de visite ou sur celle de quelqu'un d'autre. S'assurer d'étudier toute carte de visite que vous recevez avant de la ranger.
La gestion de réunions	À mesure que les Sénégalais vous feront confiance et vous respecteront, ils deviendront naturellement moins formels. C'est une bonne idée de suivre leur exemple et de maintenir une attitude polie et réservée à tout moment. Les ordres du jour doivent être larges et flexibles. S'ils sont utilisés, ils sont considérés comme un aperçu général de ce qui doit être discuté. Les conversations professionnelles finissent généralement par se frayer un chemin à travers tous les sujets. Les Sénégalais ne sont pas conflictuels. Ils éviteront de discuter de sujets désagréables le plus longtemps possible. Ils peuvent accepter des délais et des calendriers qu'ils savent irréalistes afin de conclure l'affaire.
Plus d'informations	