

INDONÉSIE : LA PRATIQUE DES AFFAIRES

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

Culture des affaires

Les principes fondamentaux de la culture des affaires

La société indonésienne est fortement axée sur les groupes. C'est la raison pour laquelle beaucoup d'Indonésiens préfèrent travailler pour un objectif d'équipe plutôt que pour des objectifs individuels. La valeur et le statut proviennent de la famille ou du groupe auquel une personne appartient. Le concept de «figure» est fondamental : tout éloge ou censure devrait être adressé à l'ensemble du groupe plutôt qu'à des individus, afin d'éviter toute gêne. De plus, les Indonésiens donnent rarement une réponse négative, de sorte que ce qui est dit peut ne pas correspondre à ce que l'on pense vraiment.

La hiérarchie et l'ancienneté sont hautement respectées, le pouvoir de décision étant concentré au sommet. Les gestionnaires sont ceux qui doivent prendre les décisions, tandis que les employés ne sont généralement pas proactifs, car prendre des initiatives peut être considéré comme une critique du gestionnaire et de la structure de l'organisation. Le concept de «bapakisme» (où «Bapak» signifie littéralement «père») est utilisé pour décrire l'approche de la gestion en Indonésie, avec un respect absolu pour les anciens ou les supérieurs.

L'approche indonésienne des entreprises est fortement axée sur les relations. La promotion et la sélection sont souvent basées sur les relations et les familles plutôt que sur des critères de performance.

Le premier contact

Lorsqu'on essaie d'établir le premier contact, il est préférable de faire appel à un tiers, qui doit être choisi avec soin (un associé local ou un représentant de la banque). Il est conseillé de rencontrer en premier lieu la personne la plus haut placée d'une entreprise. Les visites personnelles sont fondamentales, car les Indonésiens peuvent ne pas répondre aux courriels, aux appels téléphoniques ou aux messages. Les réunions initiales ne sont généralement pas axées sur les affaires, mais elles permettent de mieux connaître la contrepartie.

La gestion du temps

Le temps en Indonésie est appelé «temps caoutchouc» en raison de l'approche élastique adoptée par les Indonésiens à son égard. Par conséquent, les réunions peuvent souvent commencer ou se terminer en retard. Les réunions sont souvent non structurées et ne suivent pas un ordre du jour bien défini.

Les salutations et les titres

Les salutations peuvent être plutôt formelles, car elles sont un signe de respect. Une poignée de main est la salutation la plus commune accompagnée du mot "Selamat". De nombreux Indonésiens (en particulier les musulmans) se saluent en s'inclinant et en posant la main sur leur cœur. Commencez toujours par la personne la plus âgée lorsque vous vous présentez à plusieurs personnes à la fois.

Comme les titres représentent le statut d'une personne, ils sont très importants en Indonésie et doivent être utilisés avec le nom. Les supérieurs sont souvent appelés "bapak" ou "ibu", ce qui signifie l'équivalent d'un père ou d'une mère.

La politique de cadeaux

Donner de petits cadeaux peut aider à développer et à entretenir des relations commerciales. Pour éviter toute trace de corruption, les cadeaux ne doivent pas être de grande valeur et ne doivent pas être offerts lors des premières réunions. Les cadeaux devraient toujours être emballés et seront généralement ouverts en privé. Les collègues musulmans ou les clients ne devraient pas recevoir de produits à base d'alcool.

Le code vestimentaire

Le code vestimentaire varie selon les cultures et les entreprises, mais il est recommandé d'adopter un style formel et de respecter les règles de la pudeur musulmane. Les vêtements de travail occidentaux standard (costume et cravate pour les hommes et costume ou jupe et chemisier pour les femmes) sont recommandés lors d'une réunion d'affaires normale. La chaleur et l'humidité sont très fortes en Indonésie et vous devriez les prendre en compte lors du choix des vêtements.

Les cartes de visite

Les cartes sont échangées au début des réunions. Elles doivent être prises avec la main gauche et étudiées avec soin et placées dans un porte-cartes. Les cartes de visite doivent être de bonne qualité et contenir le plus d'informations possibles, notamment le titre, la fonction et les diplômes.

La gestion de réunions

Les réunions commencent souvent par des discussions sur des banalités qui ne sont pas liées aux sujets de la réunion. Cela peut être essentiel, car cela participe à l'établissement de la relation, il ne faut donc pas écouter ces petites discussions ni les considérer comme sans importance.

Les négociations sont très lentes et, lors de la première réunion, peu de progrès ont généralement été réalisés. En général, les Indonésiens aiment négocier et donner des concessions trop rapidement pourrait être considéré comme naïf. Les contrats verbaux sont très importants et insister sur un contrat écrit est considéré comme un abus de confiance. Dans tous les cas, un document juridique écrit est vivement recommandé par la suite. Certains Indonésiens expriment difficilement leur désaccord. Comprendre ce que votre interlocuteur veut dire est essentiel (même dire «oui» pourrait être un signe de compréhension, pas nécessairement d'acceptation).

Les Indonésiens étant généralement des communicateurs indirects, il est important de faire attention aux gestes et au langage corporel et de lire entre les lignes. Les gens sont censés être modérés dans toutes les situations de communication. Il est important de ne pas être perçu comme une menace pour l'harmonie du groupe, il est donc préférable de parler à voix basse et douce et d'éviter tout désaccord explicite. La hiérarchie joue un rôle important. Par conséquent, lors d'une réunion, il est important de faire preuve de la plus grande retenue à l'égard des personnes âgées présentes. Avant de répondre à une question, il est normal de laisser une pause. Cette pause peut parfois être considérée comme assez longue dans les normes occidentales, néanmoins elle ne devrait pas être rompue. Au niveau des pairs, les responsables prennent généralement leurs décisions par le biais d'un processus d'établissement de consensus, ce qui peut prendre beaucoup de temps.

Les repas doivent être utilisés comme une opportunité d'élargir les sujets de conversation et d'établir une relation personnelle avec votre interlocuteur, plutôt que de se concentrer sur des questions liées aux affaires. La plupart des Indonésiens sont musulmans et ne peuvent pas boire d'alcool ni manger de porc. Chaque fois que vous mangez, passez ou recevez de la nourriture, utilisez la main droite car la main gauche est considérée comme impure. Dans les situations formelles, les hommes sont généralement servis avant les femmes. Attendez d'être invité à manger avant de commencer. La plupart des restaurants incluent des frais de service de 10% dans leurs factures. Si cette taxe n'a pas été ajoutée, il est poli de laisser un montant équivalent.

Plus d'informations

Les horaires

Les jours et les horaires d'ouverture	Banques : de 8h00 à 14h00 du lundi au samedi Administrations publiques: de 8h00 à 16h00 du lundi au jeudi, vendredi jusqu'à 11h00, samedi de 8h00 à 14h00 Commerces : de 8h00 à 21h00 du lundi au samedi, quelques grandes surfaces ouvertes le dimanche.
---------------------------------------	---

Les jours fériés

Nouvel an chrétien (Tahun baru Masehi)	1er janvier
Nouvel an musulman (Tahun baru 1429 Hijriyah)	10 janvier
Nouvel an chinois (Tahun baru Imlek)	1er jour du 1er mois du calendrier chinois (7 février)
Jour du silence (Hari raya nyepi, Tahun baru Saka)	Nouvel an du calendrier balinaï (7 mars)
Naissance du prophète Mahomet (Maulid Nabi Muhammad SAW)	20 Mars
Vendredi Saint	21 Mai
Waisak	Mai
Ascensio du Crhist	Mai
Jour du travail	1er mai
Ascension de Mohammed	Juin
Fête de l'indépendance (Hari proklamasi kemerdekaan RI)	17 août
Idul Fitri	Variable
Idul Adha	Variable
Noël (Hari Natal)	25 décembre

Les périodes pendant lesquelles les entreprises sont généralement fermées

Ramadhan	3 semaines maximum
Noël/jour de l'an	1 semaine

Sites de réservation d'hôtels

Site Living in Indonesia, rubrique doing business

