

## **TURQUIE : 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 turque est similaire à celle des autres pays de la Méditerranée. Alors que la Turquie est majoritairement musulmane et que l'influence de l'Islam est visible dans la vie quotidienne, les valeurs religieuses ont peu d'importance dans les affaires. La confiance et la loyauté contribuent grandement à la conclusion de bonnes affaires, car les relations personnelles sont généralement essentielles pour les professionnels turcs. La négociation est une autre caractéristique dominante des affaires en Turquie et les étrangers doivent être prêts à faire quelques concessions (ou à en donner l'impression) lorsqu'ils négocient.

Les décisions sont généralement prises de haut en bas et la hiérarchie est clairement définie dans la plupart des entreprises. Alors que des méthodes de gestion plus modernes ont été introduites dans les grandes entreprises, les personnes les plus âgées continuent à prendre des décisions. Les cadres moyens mettent généralement en œuvre des politiques et des procédures. Si les idées sont générées par le personnel, il est attendu de ce dernier qu'il les transmette au supérieur hiérarchique immédiat qui les présentera ensuite à la direction. La prise de décision a tendance à être lente, car les cadres supérieurs, qui ont le dernier mot, s'impliquent beaucoup plus tard dans le processus de négociation une fois qu'un certain niveau de confiance a été établi.

Les relations personnelles sont extrêmement importantes pour la conclusion d'un accord avec des entreprises turques. Certains Turcs peuvent vouloir apprendre à connaître personnellement leurs homologues étrangers, car ils recherchent le plus souvent des relations à long terme. Le fait de passer pour trop impersonnel ou trop réservé peut amener les turques à regarder les étrangers avec méfiance et à être réticent à les suivre. Bien que la communication soit d'abord courtoise et indirecte, elle tend à devenir directe et moins formelle par la suite. Les appels téléphoniques de suivi sont préférables aux courriers électroniques pour maintenir une relation étroite.

Le premier contact

Les rendez-vous doivent être pris au moins une à deux semaines à l'avance, de préférence par téléphone. Un contact intermédiaire peut être utile pour organiser des réunions, en particulier avec des partenaires hauts placés. Cependant, ce n'est pas toujours nécessaire. Néanmoins, les étrangers devraient être prêts à rencontrer des partenaires moins hauts placés lors des premières réunions, car les hauts responsables hésitent à s'engager à moins que les négociations ne progressent et qu'un certain niveau de confiance ne soit établi. Il est conseillé d'éviter de planifier une première réunion en haute saison estivale (juillet et août), car les gens ont tendance à être en congé. Le mois de Ramadan peut également ne pas être une bonne idée, en particulier lorsque vous vous engagez dans des affaires avec des entreprises plus petites et plus traditionnelles ou dans des régions plus conservatrices du pays. Les Turcs travaillant pour de grandes entreprises maîtrisent généralement l'anglais. Cependant, il est judicieux de vérifier si un interprète sera nécessaire.

La gestion du temps

La ponctualité est attendue et appréciée. Les étrangers doivent arriver à l'heure. Cependant, on peut ensuite les faire attendre. Pour ne pas être en retard, il est judicieux de prendre en compte le trafic routier chargé, en particulier à Istanbul. Les réunions peuvent durer au-delà de l'heure prévue et l'ordre du jour sert généralement de point de départ pour la discussion. Les grandes entreprises ont tendance à avoir une vision plus stricte du temps et des horaires.

Les salutations et les titres

Les poignées de main sont la forme de salutation la plus courante. Elles ont tendance à être relativement fermes pour les hommes et plus légères pour les femmes. Lorsqu'elles rencontrent une personne du sexe opposé, les femmes sont censées tendre la main en premier. Si la femme ne tend pas la main, un signe de tête avec un sourire suffira. Certains musulmans peuvent s'abstenir de serrer la main de quelqu'un du sexe opposé. Les titres sont quelque peu importants, en particulier lors des premières réunions avant que les parties n'aient fait connaissance. La forme la plus courante d'adresse à un partenaire commercial serait son prénom, suivi de "Bey" (M.) ou "Hanım" (Mme ou Mlle). Il n'est pas courant de s'adresser à un partenaire en utilisant M. ou Mme avec son nom de famille (combinaison de Bay et Bayan + nom de famille). Si le partenaire a un titre professionnel, tel que Dr ou Prof, vous pouvez vous adresser à lui/elle uniquement par son titre ou utiliser son titre suivi de son prénom.

La politique de cadeaux

Les cadeaux ne sont pas courants lors de réunions de travail en Turquie. Cependant, si un cadeau est offert, il sera apprécié. Des friandises à partager ou un objet d'artisanat de votre pays d'origine sont de bonnes idées de cadeau à offrir.

Le code vestimentaire

Les vêtements de travail ont tendance à être formels et conservateurs, peu importe le secteur. Le costume avec chemise et cravate est la tenue la plus courante chez les hommes. Cependant, les

costumes sans cravate sont également acceptables dans de nombreuses situations. La tenue peut être moins formelle durant les mois et dans les régions les plus chaudes. Les jupes avec chemise / chemisier et robes sont courantes chez les femmes, davantage que les costumes et les pantalons.

**Les cartes de visite** Il n'y a pas de protocole spécifique concernant l'échange de cartes de visite. Les professionnels turcs peuvent ne pas toujours être intéressés par l'échange de cartes de visite. Par conséquent, c'est généralement bon signe si ce sont eux qui offrent leur carte de visite en premier après une première réunion. Avoir un côté de la carte traduit en turc peut impressionner, cependant, ce n'est pas toujours nécessaire.

**La gestion de réunions** Les réunions commencent généralement par des conversations informelles et il est considéré impoli de se lancer directement dans les négociations. Les petites discussions sont susceptibles d'inclure des questions qui seraient considérées comme personnelles dans les pays d'Amérique du Nord ou d'Europe occidentale ; cependant, les étrangers devraient accepter d'entrer dans ces discussions. Parmi les sujets de discussion privilégiés (à part les questions personnelles) figurent : la culture turque, le sport et l'alimentation. La politique, l'histoire et la religion devraient être évités. La première réunion sert à établir la confiance et la plupart des cadres supérieurs, qui ont le dernier mot, ne rencontreront vraisemblablement des étrangers que lorsqu'un certain niveau de confiance aura été accordé au cours du processus de négociation.

Certains Turcs peuvent être des hommes d'affaires avisés et montrer un grand intérêt pour des exposés clairs et bien structurés. Les Turcs ont tendance à préférer la communication orale et visuelle plutôt que les statistiques écrites. Par conséquent, il est judicieux de présenter des informations verbalement et d'inclure des cartes, des graphiques et des statistiques. Négocier peut être difficile, car certains Turcs aiment marchander longtemps avant d'accepter quoi que ce soit. Il est considéré comme impoli de ne pas s'engager dans une forme de négociation et il est déconseillé de commencer par votre meilleure offre. Les Turcs sont susceptibles de commencer aux extrêmes pour jauger vos réactions. Avant de négocier, il est important d'avoir votre chiffre cible en tête et de progresser lentement vers lui par le biais de concessions significatives. C'est aussi une bonne idée de présenter votre concession comme une faveur et une décision prise par respect et par amitié pour votre contrepartie turque. La concession ne devrait pas être offerte à moins qu'une autre concession réciproque ait été conclue sur une question distincte ou connexe. Alors que certains Turcs aiment négocier, les tactiques de pression et de vente agressives tendent à se retourner contre vous, car ils pourront les tourner à leur avantage et risquent même de menacer de mettre fin aux négociations. Lors des négociations, il n'est pas toujours nécessaire de se concentrer uniquement sur les avantages financiers. Les gains non monétaires, tels que le pouvoir, l'influence, l'honneur et le respect pourraient également être extrêmement valorisés.

Les Turcs ont tendance à préférer les communications courtoises et indirectes au début. Cependant, la relation peut devenir moins formelle et beaucoup plus directe tout au long du processus de négociation. L'humour est apprécié, en particulier dans les dernières étapes des négociations. Néanmoins, vous devez rester attentif et respectueux, peu importe à quel point vous vous rapprochez de vos homologues turcs. Maintenir un contact visuel tout en parlant est important car cela est perçu comme un signe de sincérité. Les rafraîchissements sont généralement servis dans les réunions et il est considéré comme impoli de les refuser.

Les événements d'entreprises sont une partie importante du processus de négociation et sont perçu comme une occasion pour les deux parties de mieux se connaître. Le dîner est le plus commun des divertissements d'affaires. Cependant, vous pouvez également être invité au déjeuner et au petit-déjeuner. Il est recommandé d'être ponctuel pour les réservations du déjeuner et du dîner. Les affaires peuvent être discutées à tout moment pendant le repas. Néanmoins, il est préférable d'attendre que la contrepartie turque aborde le sujet. Les étrangers sont censés manger en grande quantité et les Turcs peuvent être offensés si vous ne le faites pas. L'hôte devrait toujours payer la note.

Plus d'informations

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

## Les horaires

---

**Les jours et les horaires d'ouverture** Les banques sont ouvertes de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi. Les administrations publiques: de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 du lundi au vendredi. Les commerces: de 9h00 à 19h30 du lundi au samedi. Les centres commerciaux: de 10h00 à 22h00, 7 jours sur 7.

Dans certaines régions égéennes et méditerranéennes, les administrations publiques et certains établissements ferment l'après-midi durant la saison d'été. Ces horaires sont fixés chaque année par les Gouverneurs Provinciaux.

## Les jours fériés

Jour de l'an (Yılbaşı)	1er janvier
------------------------	-------------

Fête des Enfants (Çocuk Bayramı)	23 avril
Fête de la Jeunesse et des Sports (Gençlik Bayramı)	19 mai
Fête de la Victoire (Zafer Bayramı)	30 août
Fête de la République (Cumhuriyet Bayramı)	29 octobre
Eid al-Adha (Kurban Bayramı)	Varie selon l'année
Eid al-Fitr (Ramazan Bayramı)	Varie selon l'année

Sites de réservation  
d'hôtels

Time and Date

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