February 28th, 2020

TRADE Solutions BNP PARIBAS

TUNISIE : 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 du monde des affaires tunisien a été façonnée par diverses influences régionales, culturelles et religieuses et présente à des degrés divers les caractéristiques de la culture arabe / musulmane, méditerranéenne et française. Comme dans d'autres pays de la région, les relations personnelles, la confiance et la hiérarchie font partie des valeurs importantes qui définissent la culture d'entreprise locale. La culture de travail peut aussi sembler plus formelle et courtoise que dans les pays nord-américains et nordiques. La communication indirecte et non conflictuelle définit généralement la manière dont les Tunisiens préfèrent négocier avec les étrangers. Les décisions, même les plus simples, sont généralement prises de haut en bas. La hiérarchie est clairement définie dans la plupart des entreprises et toujours respectée. Les idées générées par le personnel ne peuvent être présentées que si elles sont soutenues par leurs responsables et présentées au conseil d'administration. Les gestionnaires peuvent également quitter la salle pour consulter leurs subordonnés pendant les négociations. Cependant, ils ne sont pas toujours susceptibles de prendre en compte leurs réactions. Le processus de prise de décision est généralement lourd et prend du temps. Les relations personnelles sont essentielles à la conclusion d'un accord fructueux en Tunisie. Certains Tunisiens préfèrent faire connaissance avec leurs homologues étrangers et établir un certain niveau de confiance avant de se lancer dans les affaires. Il est conseillé de mettre en place un réseau de connaissances commerciales ou d'être introduit par des connaissances communes. Un diplôme universitaire supérieur d'une université prestigieuse ou une distinction spéciale dans le domaine des affaires sont susceptibles d'impressionner certains Tunisiens et de les rendre plus susceptibles d'approcher des étrangers. Une apparence soignée et des manières courtoises contribuent également à éveiller le respect de certains Tunisiens.
Le premier contact	Les rendez-vous devraient être pris longtemps d'avance. Il est judicieux de confirmer les réunions plusieurs jours avant la date prévue. En raison de la chaleur extrême mais également du fait que c'est la haute saison des vacances, il est recommandé d'éviter de planifier des réunions en juillet et en août. Le mois de Ramadan devrait également être évité, si possible. La plupart des Tunisiens maîtrisent le français mais pas nécessairement l'anglais.
La gestion du temps	Les Tunisiens ont généralement une approche flexible du temps. Bien que les étrangers soient censés arriver à l'heure aux réunions, ils peuvent ensuite attendre avant qu'elles ne commencent. Les réunions peuvent également commencer plus tard que prévu et dépassent souvent l'horaire de fin prévu. Les réunions peuvent avoir un ordre du jour, cependant, il sert généralement de point de départ à la discussion.
Les salutations et les titres	Les poignées de main sont la forme de salutation la plus répandue parmi les associés masculins. Elles ont tendance à être chaleureuses et à durer un peu. Les femmes associées peuvent également se saluer en se serrant la main, sinon un simple signe de tête peut suffire. Lorsque vous saluez une personne de l'autre sexe, il convient d'attendre que les femmes tendent d'abord la main. Certains Tunisiens peuvent s'abstenir de serrer la main d'une personne du sexe opposé. Les titres jouent un rôle important en Tunisie, en particulier lorsque l'on s'adresse à un haut responsable. Il convient d'utiliser "Monsieur" (ou "Si") pour les hommes et "Madame" pour les femmes, suivis de leur nom de famille.
La politique de cadeaux	Les petits cadeaux peuvent être échangés après la première réunion. Si vous êtes invité dans une maison tunisienne, il convient d'apporter des pâtisseries, des noix, des fruits, des gâteaux, des bonbons ou des fleurs. L'alcool doit être évité sauf si vous êtes certain que l'hôte en consomme l'alcool.
Le code vestimentaire	La tenue de travail est formelle et conservatrice pour les hommes et les femmes. Les costumes de couleur foncée avec chemise et cravate conviennent aux hommes, tandis que les femmes portent généralement des costumes ou des robes. Il faut éviter les tenues ajustées, sans manches et au-dessus du genou. Une tenue décontractée peut être acceptée dans certaines industries.
Les cartes de visite	Il n'y a pas de protocole formel concernant l'échange de cartes de visite. Il convient d'apporter deux cartes, l'une imprimée en anglais et en français et l'autre en anglais et en arabe. Lors de la présentation de la carte, le côté qui a la langue de votre hôte doit être présenté au-dessus. C'est également une bonne idée d'échanger des cartes avec des gestionnaires de rang supérieur en premier.
La gestion de réunions	Les réunions commencent toujours par des conversations informelles et il est considéré comme

impoli de se lancer directement dans les négociations. Certains Tunisiens peuvent aimer faire personnellement la connaissance de leurs homologues étrangers et sont susceptibles de poser des questions qui peuvent être considérées comme personnelles dans les pays nord-américains ou nordiques. Les conversations informelles servent également à établir la confiance.

Lors de la négociation et de la présentation d'une offre, les étrangers devraient veiller à attirer l'attention de la personne la plus âgée de la salle, les décisions étant généralement prises de haut en bas en Tunisie. Cette personne est également susceptible de mener la négociation et le reste de l'équipe a tendance à soutenir le leader. Les négociations sont généralement assez longues et les étrangers ne devraient pas paraître trop pressés d'obtenir une réponse définitive. Vouloir accélérer la prise de décision est considéré comme une insulte. Dans le même ordre d'idées, il convient d'éviter à tout prix les tactiques de vente agressives et la confrontation directe.

Les Tunisiens tendent à préférer la communication indirecte, notamment dans le contexte de réponses négatives. Ils sont susceptibles de donner des réponses vagues ou même d'accepter pour « sauver l'honneur » lors des réunions, puis de refuser l'offre par écrit après la réunion. Les étrangers doivent également rester courtois et s'abstenir de critiquer ouvertement toute offre faite par leurs homologues tunisiens, ce qui peut être pris personnellement. Les étrangers doivent également s'attendre à un agenda de réunion flexible. Les Tunisiens ont une politique de porte ouverte lors des réunions et sont souvent interrompus par des étrangers. En outre, la conversation peut facilement dévier plusieurs fois et diverses conversations simultanées sont courantes. Dans ces situations, les étrangers doivent rester calmes et s'adapter patiemment. Lorsqu'une nouvelle personne entre dans la salle, les étrangers ne doivent pas aborder le sujet de discussion initial avant le départ de la nouvelle personne.

Les déjeuners d'affaires et les dîners sont courants, car certains Tunisiens aiment faire connaissance avec leurs homologues étrangers dans des contextes moins formels. Les négociations ont tendance à se poursuivre pendant les repas. Cependant, il est préférable de prendre exemple sur les associés tunisiens. L'invité d'honneur est généralement assis à côté de l'hôte. Certains Tunisiens mangent avec leurs mains, tandis que d'autres utilisent des couteaux et des fourchettes. Il est recommandé de suivre l'exemple de l'hôte. La nourriture peut être servie dans un bol commun et chacun doit manger dans sa section du bol. Il est considéré comme impoli de prendre de la nourriture qui ne serait pas face à vous dans le bol.

Plus d'informations

Commisceo Global - Guide des affaires en Tunisie (en anglais)
Career Addict - Comment gérer l'étiquette des affaires en Tunisie (en anglais)
Global Affairs Canada - Culture des affaires tunisienne (en anglais)
Culture Crossing - Etiquette des affaires en Tunisie (en anglais)

Contactez l'équipe BNPP Trade Development pour trouver un intermédiaire prêt à vous accompagner en Tunisie.

Les horaires

Les jours et les horaires d'ouverture

Fermeture le samedi et le dimanche ou seulement les dimanches dans le commerce. Fermeture pour une pose déjeuner, plus ou moins longue, entre 12h30 et 14h30.
Pendant le mois de Ramadhan et les deux mois d'été (juillet, Août), les administrations et les entreprises ferment l'après-midi.

Les jours fériés

Nouvel an	1er janvier
Jour de la révolution	14 janvier
Eid El Fitr (Fin du Ramadan)	Varie selon l'année
Eid El Idha	Varie selon l'année
Jour de l'indépendance	20 mars
Jour des martyrs	9 avril
Fête du travail	1er mai
Fête de la République	25 juillet
Jour de la Femme	13 août
Jour de l'Evacuation	15 octobre
Nouvel an islamique	Décembre

Les périodes pendant lesquelles les entreprises sont généralement fermées

Vacances de Fin d'années	Jour de l'an
Vacances d'été	Juillet ou août selon les entreprises.

Pour plus d'informations Jours fériés

© Export Entreprises SA, Tous droits de reproduction réservés.
Dernières mises à jour en Février 2020