



GUIDE D'EDC

Étiquette des affaires dans

LES PAYS DU CONSEIL DE COOPÉRATION DU GOLFE

Voici comment y maximiser votre succès

Canada



UN MONDE À CONQUÉRIR

En matière d'étiquette des affaires, ce qui est acceptable ou non peut varier d'un pays à l'autre. Pour connaître du succès en affaires à l'étranger, il vous faut bien comprendre la culture, les traditions et les habitudes commerciales de vos clients et partenaires dans vos marchés cibles, et y adapter vos communications et vos stratégies d'affaires. Cela pourrait jouer un rôle décisif dans l'obtention – ou la perte – d'un contrat.

Créé en 1981, le Conseil de coopération du Golfe (CCG), qui regroupe six pays membres, est une organisation d'intégration régionale semblable à l'Union européenne. Le CCG inclut une zone franche et une union douanière.

Le CCG offre d'intéressantes occasions d'affaires aux exportateurs et aux investisseurs canadiens à cause de ses objectifs : développement des infrastructures, ouverture à de nouveaux secteurs, déploiement d'un programme spatial très bien financé, et mise à profit des relations déjà établies dans le secteur des hydrocarbures pour la vente d'énergies plus propres, notamment de l'hydrogène bleu ou vert. La forte croissance démographique de cette région en fait aussi un gros importateur de solutions liées à l'éducation et aux soins de santé.

5 RÈGLES D'ÉTIQUETTES À OBSERVER

1. **Prêtez attention aux différences culturelles.** La même approche commerciale peut être utilisée dans tous les marchés du CCG, mais il faut bien connaître les particularités de la charia – l'ensemble de lois et de règles de l'Islam qui englobe tous les aspects de la vie et des affaires. Il est essentiel de savoir ce qui est permis ou non; par exemple, toute consommation d'alcool ou de porc est considérée par la charia comme un péché.
2. **Bâtissez la confiance.** Si vous faites affaire avec de petites entreprises, il est important de tisser des liens fondés sur la confiance et les atomes crochus. Dans de plus grandes entreprises, vous aurez peut-être pour interlocuteurs des gestionnaires étrangers plutôt que des entrepreneurs locaux. La culture arabe accorde une place prépondérante à l'hospitalité; ne soyez donc pas surpris si l'on vous propose thé, café, jus, biscuits ou autres collations et rafraîchissements pendant une réunion.
3. **Faites une bonne première impression.** Bien que l'anglais soit couramment utilisé pendant les rencontres d'affaires partout dans le CCG, il est de bon ton d'apprendre quelques formules de salutation usuelles, comme *assalamo alaikum* (que la paix soit sur vous). On s'attend à ce que les étrangers soient à l'heure, mais des excuses polies sauront faire pardonner un léger retard. Vous remarquerez que les choses ne vont pas aussi vite qu'en Amérique du Nord, alors suivez le rythme. Il n'est pas impossible qu'une rencontre commence plus tard que prévu ou s'étire en longueur, ou encore qu'un appel téléphonique vienne l'interrompre un moment.
4. **Consultez votre calendrier.** L'un des premiers éléments à considérer pour faire des affaires dans les pays du CCG est la différence de la semaine de travail. Dans le monde islamique, le vendredi est jour de fête religieuse, ce qui fait du vendredi et du samedi les journées de fin de semaine. Mais début décembre 2021, Abou Dhabi, Dubaï et Sharjah aux Emirats Arabes Unis ont décidé de faire passer le week-end du secteur public au vendredi (vendredi après-midi à Abou Dhabi et Dubaï), samedi et dimanche pour s'aligner pleinement sur les marchés mondiaux. Le secteur privé devrait emboîter le pas dans la mesure du possible. D'autres pays du CCG pourraient progressivement aligner leurs week-ends sur les Émirats arabes unis, alors gardez un œil sur cela. Par ailleurs, les rencontres d'affaires sont à éviter pendant le ramadan, le mois sacré des musulmans, qui se déroule chaque année à des dates différentes et est célébré par un jeûne observé du lever à la tombée du jour. Il est cependant possible de tenir certaines rencontres après l'*iftar*, le repas pris au coucher du soleil.
5. **Faites preuve de tact.** Les poignées de mains sont permises, mais vous devriez attendre que votre interlocuteur vous tende la main le premier. En revanche, évitez toute forme de contact avec les femmes (y compris les poignées de main). Une tenue de ville modeste est de mise tant pour les hommes que pour les femmes. S'il n'est plus obligatoire pour les étrangères de porter le voile en Arabie saoudite, elles devraient néanmoins toujours en avoir un sous la main. Attendez-vous à des négociations féroces, puisque les gens de cette région sont des commerçants nés. Malgré tout, la politesse et le tact sont de rigueur en tout temps.



FAITS INTÉRESSANTS SUR LE CCG

- › La population de la région dépasse les 58 millions d'habitants, dont environ 63 % viennent d'ailleurs, principalement du sous-continent indien. Selon un rapport récemment publié, on estime que ce sont 35 millions d'étrangers qui constituent le moteur économique du CCG.
- › Les pays du CCG sont tous des monarchies : le Qatar, le Koweït et Bahreïn sont des monarchies constitutionnelles; l'Arabie saoudite et Oman, des monarchies absolues; et les Émirats arabes unis ont adopté un système de monarchie fédérale où sept territoires sont gouvernés par des *scheiks*.
- › Les Émirats arabes unis arrivent au premier rang des marchés d'exportation du Canada au Moyen-Orient et en Afrique du Nord, et sont le 20^e investisseur en importance à l'échelle mondiale. Les exportations canadiennes de marchandises vers ce pays ont grimpé de 17,8 % entre 2019 et 2020, pour un total de 1,8 milliard de dollars canadiens. L'Arabie saoudite est pour sa part le deuxième plus important partenaire commercial du Canada au Moyen-Orient et en Afrique du Nord.
- › En 2018, le Canada a mené des négociations avec les Émirats arabes unis pour parvenir à un Accord sur la promotion et la protection des investissements étrangers (APIE). Une entente semblable devrait bientôt être signée avec Bahreïn.
- › Le gouvernement des Émirats arabes unis a été le tout premier à créer un ministère du bonheur et un ministère de l'intelligence artificielle. Le pays continue ainsi de renforcer sa position d'État le plus progressiste du CCG.
- › Les musulmans doivent prier cinq fois par jour, mais tous ne vont pas à la mosquée pour ce faire : certains prient chez eux ou au travail. Les activités quotidiennes, les rendez-vous et les rencontres doivent donc être planifiés en fonction des heures de prière.
- › Le système de métro sans conducteur de Dubaï, qui compte plus de 74 kilomètres de rails, est le plus long au monde. On y trouve aussi le plus grand édifice au monde, soit l'emblématique tour Burj Khalifa, d'une hauteur de 828 mètres.
- › Le plan Vision 2030 de l'Arabie saoudite a assoupli certaines politiques restrictives, marquant par exemple le retour du secteur du divertissement, interdit au pays durant les 40 dernières années. Les femmes ont également de plus en plus de droits : elles ont obtenu au cours des dernières années celui d'accéder à des services d'éducation ou de santé sans « gardien », celui de vivre seules et celui de conduire.



POUR EN SAVOIR PLUS

- › Visitez la page [Info-pays et info-marchés d'EDC](#).
- › Visitez la page de [renseignements sur les pays et les secteurs du Service des délégués commerciaux](#).
- › Communiquez avec Chafic Mourad, gestionnaire régional principal d'EDC pour le Moyen-Orient.

À PROPOS D'EXPORTATION ET DÉVELOPPEMENT CANADA

Qui nous sommes

Exportation et développement Canada (EDC) est l'organisme de crédit à l'exportation du Canada. Notre mandat consiste à soutenir et à développer le commerce extérieur du Canada en aidant les entreprises canadiennes à profiter des débouchés offerts sur le marché international. Nous sommes une société d'État financièrement autonome, indépendante du gouvernement du Canada.

Avis de non-responsabilité

Le présent document est une compilation de renseignements accessibles au public. Il ne vise aucunement à donner des conseils précis et ne devrait pas être consulté dans cette optique, car son but est simplement d'offrir un tour d'horizon. Il serait donc malavisé d'agir ou de prendre une décision sans avoir fait une recherche approfondie indépendante et obtenu des conseils d'un professionnel sur le sujet précis traité. Bien qu'Exportation et développement Canada (EDC) ait déployé des efforts commercialement raisonnables pour s'assurer de l'exactitude des renseignements contenus dans le présent document, EDC ne garantit d'aucune façon leur exactitude, leur actualité ou leur exhaustivité. Le présent document pourrait devenir périmé, en tout ou en partie, à tout moment. Il incombe à l'utilisateur de vérifier les renseignements qu'il contient avant de s'en servir. EDC n'est aucunement responsable des pertes ou dommages occasionnés par une inexactitude, une erreur ou une omission dans ce contenu. Le présent document ne vise aucunement à donner des avis juridiques ou fiscaux et ne doit pas servir à cette fin. Pour obtenir ce genre de conseils, il est recommandé de consulter un professionnel compétent. EDC est propriétaire de marques de commerce et de marques officielles. Toute utilisation d'une marque de commerce ou d'une marque officielle d'EDC sans sa permission écrite est strictement interdite. Toutes les autres marques de commerce figurant dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Les renseignements présentés peuvent être modifiés sans préavis. EDC n'assume aucune responsabilité en cas d'inexactitudes dans le présent document.

© Exportation et développement Canada, 2022. Tous droits réservés.