



GUIDE D'EDC

# CONSEILS POUR FAIRE BONNE FIGURE À SINGAPOUR

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.

Singapour est un partenaire commercial majeur du Canada et demeure un marché fertile en perspectives d'investissement et d'exportation pour nos entreprises, à l'heure où notre économie se remet des effets de la COVID-19. Les particularités culturelles varient d'un pays à l'autre, mais en adaptant vos stratégies de négociation et de communication, vous pouvez maximiser votre succès commercial à Singapour.



## 5 RÈGLES D'ÉTIQUETTE À OBSERVER

1. **Un petit pays très diversifié :** Singapour est une cité-État multiculturelle d'Asie du Sud-Est, composée d'une grande île urbanisée et de nombreuses autres petites îles, située à la pointe Sud de la péninsule malaisienne. Avec ses 728 kilomètres carrés, Singapour est un petit pays en superficie, mais une plaque tournante mondiale sur le plan financier et commercial. L'anglais est très répandu sur cette île cosmopolite de 5,9 millions d'habitants, population composée de Singapouriens d'origine chinoise, malaise et tamoule ainsi que d'expatriés provenant des quatre coins du globe. Vous pourrez rencontrer des personnes de toutes sortes; certaines très raffinées, d'autres plus conservatrices et traditionnelles. Avant de les rencontrer, faites les recherches qui s'imposent pour mieux adapter votre approche.
2. **Les relations sont importantes :** À Singapour, les gens d'affaires sont souvent pragmatiques et cartésiens; toutefois, ne sous-estimez pas l'importance des relations sociales et des rencontres en personne. La confiance est essentielle pour nouer des relations durables et elle vous sera utile pendant les négociations difficiles.
3. **Rencontres et tenue :** La ponctualité est de mise, aussi bien pour les rencontres que pour les autres engagements d'affaires. Les aînés sont tenus en haute estime, il est donc poli de s'adresser à eux en premier. Par ailleurs, la poignée de main est une forme de salutation courante, mais quand vous rencontrez une femme musulmane, il est préférable d'attendre qu'elle vous tende la main en premier. Pour la plupart des colloques et rencontres, une tenue habillée est de mise. Réfléchissez-y à deux fois avant de vous y rendre à pied vu le soleil de plomb. Le climat de Singapour étant équatorial, le temps peut être chaud, humide et pluvieux; prévoyez donc votre mode de déplacement en conséquence. Même si le réseau de transport du pays est réputé pour son excellence et sa fiabilité, mieux vaut prendre un taxi pour aller à une rencontre importante. Enfin, normalement, on n'échange pas de cadeaux.
4. **Aller droit au but :** Les rencontres d'affaires peuvent commencer de façon très directe pour ensuite devenir peu à peu plus détendues, mais cela dépend aussi de la diversité des cultures présentes. Dans le doute, pour briser la glace, vous pouvez parler de cuisine, c'est un sujet fédérateur. Les Singapouriens sont extrêmement fiers de leurs hawker stalls, ces stands de cuisine de rue, et ont plus de 40 restaurants étoilés au guide Michelin. Parler de voyage fonctionne aussi, mais ne présumez pas de l'origine de votre interlocuteur.
5. **Négociations :** Pendant les négociations, restez poli et calme, et portez attention à la personne en face de vous plutôt qu'à un quelconque stéréotype, vu la diversité des cultures du pays. De manière générale, les Singapouriens aiment marchander, ce qui peut sembler ralentir les affaires, mais cela laisse aux relations le temps de se développer. En revanche, sachez qu'un « non » tranché est catégorique; il vaut mieux alors chercher d'autres avenues. Enfin, à Singapour, il reste capital de sauver la face, comme c'est le cas dans la majorité des cultures asiatiques.



### FAITS INTÉRESSANTS À PROPOS DE SINGAPOUR

- › L'infrastructure de Singapour est de calibre mondial, et son architecture, à couper le souffle; citons le parc aménagé Gardens by the Bay et l'époustouflant aéroport Changi. Singapour est en outre l'une des villes les plus vertes de la planète : plus de la moitié du territoire est recouvert de végétation, sans parler de son Jardin botanique, inscrit au patrimoine mondial de l'UNESCO.
- › Singapour a signé 15 accords de libre-échange bilatéraux et 11 accords de libre-échange régionaux avec différents partenaires commerciaux – dont l'Accord de Partenariat transpacifique global et progressiste (PTPGP), signé entre autres avec le Canada –, ce qui en a fait un véritable carrefour financier, commercial et technologique de la région.
- › Il y a quatre langues officielles à Singapour : l'anglais, le malais, le chinois et le tamoul. Le singlish, une sorte d'argot combinant les quatre langues (qui ajoute par exemple « lah » et « leh » en fin de phrase) est couramment utilisé dans un cadre informel.

### POUR EN SAVOIR PLUS :

- › Visitez la page Info-pays et info-marchés d'EDC sur [Singapour](#).
- › Visitez la [page du Service des délégués commerciaux sur Singapour](#).
- › Visitez le [site](#) de la Chambre de commerce Canada-Singapour.
- › Visitez le [site](#) du Conseil de commerce Canada-ANASE.
- › Contactez [Joy Rankothge](#), représentant en chef d'EDC pour Singapour.

## 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, 2021. Tous droits réservés.