VOYAGE

– Jours fériés –

1ER JANVIER : Nouvel An - **2 ET 3 DÉCEMBRE :** fête nationale émirienne
Les fêtes musulmanes sont mobiles car elles sont basées sur le calendrier lunaire. Il convient de se renseigner avant de programmer un déplacement.
- Naissance du Prophète
- Ascension du Prophète
- Eid el Fitr (fête de la rupture du jeûne)
- Eid el Adha (ou Aïd el Kebir) (la fête du sacrifice)
- Hégire

– Décalage horaire –

FRANCE → ÉMIRATS ARABES UNIS : + 2 heures en été et + 3 heures en hiver

– Déplacements –

Beaucoup de compagnies aériennes desservent les Émirats arabes unis au départ de France. Le vol est de 6 h 30.
Privilégiez le taxi pour vous déplacer dans les villes aux Émirats arabes unis. La circulation est très importante à Dubaï et Abu Dhabi. Tenez compte de la saturation des villes pendant les heures de pointe pour organiser vos déplacements.
HORAIRES DE TRAVAIL : 8h – 17h pour les entreprises. Ces horaires peuvent varier pendant le mois de Ramadan.
WEEK-END : vendredi et samedi.

– Formalités –

VISA DE TOURISME : les ressortissants français doivent avoir un passeport valide au moins 6 mois après la date d'entrée, ils obtiennent à l'arrivée à l'aéroport, un tampon valable 30 jours. Pour le renouvellement de ce visa, il est nécessaire de s'adresser au Service de l'immigration émirienne.
VISA DE TRANSIT : valable 14 jours, il peut être obtenu au service de l'immigration de l'aéroport par la personne, la société ou l'hôtel qui se porte garant.
VISA DE TRAVAIL : il est demandé au département de l'immigration après obtention par l'employeur d'un permis de travail du ministère du travail et des affaires sociales.
Prévoir un deuxième passeport pour les Émirats arabes unis, en cas de relation commerciale avec Israël.

LES FRANÇAIS VUS PAR LES ÉMIRIENS

La France est considérée comme un pays cher même si ses produits sont reconnus de bonne qualité et que les marques de luxe françaises sont énormément appréciées. Les grèves en France véhiculent une image négative dans l'esprit émirien. Cependant, les salariés français recrutés pour travailler sur place sont reconnus par les Émiriens pour être sérieux et talentueux.

CONTACTEZ – NOUS !

AIN
Anne-Marie Laboucheix
Tél. 04 74 32 13 00
amlaboucheix@ain.cci.fr

ARDÈCHE
Franck Liotier
Tél. 04 75 69 27 22
franck.liotier@ardeche.cci.fr

DRÔME
Françoise Vernusse
Tél. 04 75 75 70 05
f.vernusse@drome.cci.fr

GRENOBLE/GREX
Pierre-Emmanuel Chaux
Tél. 04 76 28 28 39
chaux@grex.fr

NORD ISÈRE
Didier Gerin
Tél. 04 74 31 44 32
d.gerin@nord-isere.cci.fr

ROANNE – LOIRE NORD
Cécile Talon
Tél. 04 77 44 54 73
c.talon@roanne.cci.fr

SAINT-ÉTIENNE MONTBRISON
Pauline Bransiet
Tél. 04 77 43 04 54
pauline-bransiet@saint-etienne.cci.fr

BEAUJOLAIS
Pierre-Yves Guenot
Tél. 04 74 62 73 00
pyguenot@villefranche.cci.fr

LYON
Nabila Gara
Tél. 04 72 40 57 36
gara@lyon.cci.fr

SAVOIE
Patrick Civier
Tél. 04 79 75 93 74
p.civier@savoie.cci.fr

HAUTE-SAVOIE
Danielle Meunier
Tél. 04 50 33 72 70
dmeunier@haute-savoie.cci.fr

RHÔNE-ALPES
Florent Belleteste
Tél. 04 72 11 43 34
belleteste@rhone-alpes.cci.fr

PUBLICATION
► Chambre de Commerce et d'Industrie de région Rhône-Alpes
32 quai Perrache
CS 10015
69286 Lyon cedex 02
www.rhone-alpes.cci.fr
CCI RHÔNE-ALPES

CCI International Rhône-Alpes

GUIDE DU SAVOIR ÊTRE À L'EXPORT

Travailler avec les Émirats arabes unis

Quelques règles d'usage dans les affaires

Développer et maintenir de bonnes relations avec les Émiriens, vous permettre de mieux appréhender leur état d'esprit, tels sont les objectifs de ce guide réalisé par CCI International Rhône-Alpes, en collaboration avec ses correspondants en France et en Émirats arabes unis.

Et n'oubliez pas qu'à l'étranger, vous êtes l'étranger !

COMPORTEMENT DANS LES RENDEZ-VOUS D'AFFAIRES

– Préparation –

Bien que l'arabe soit la langue officielle des Émirats arabes unis, l'anglais est habituellement utilisé dans les affaires. Une multitude de cultures cohabitent et vous n'aurez pas forcément un interlocuteur émirien. Il n'empêche, une bonne compréhension des codes culturels est nécessaire pour dépasser les stéréotypes.

– Temps –

Montrez de la patience, vous êtes au Moyen-Orient. Ici le temps a une autre valeur. Vous devez être très ponctuel à vos rendez-vous même si votre interlocuteur n'est pas à l'heure lui-même. En cas de retard, votre interlocuteur ne vous en tiendra pas rigueur à condition que vous l'ayez prévenu.
N'écourtez pas une entrevue, soyez patient. Laissez le temps à l'échange, la discussion, le thé…

– Entretiens –

Ne prenez pas de rendez-vous trop longtemps en avance. Confirmez-le toujours la veille.
Consacrez une part importante du rendez-vous aux échanges de politesse, à la discussion permettant de mieux se connaitre. En effet, la conduite des affaires repose sur des relations personnelles et une confiance mutuelle.
Apprenez quelques mots d'arabe qui seront appréciés par votre interlocuteur (« Salam Alekoum » : Bonjour, « Choukrane » : merci, « Maasalama » : au revoir, « Inch Allah » : si Dieu le veut…).
Le marchandage est une pratique ancrée dans les mœurs. Attendez-vous à devoir négocier systématiquement.
Ne soyez pas surpris si vous êtes dérangé par une tierce personne ou par le téléphone.

– Suivi commercial –

Soyez très réactif et effectuez un suivi dans un délai raisonnable. Les Émiriens répondent peu aux e-mails. Il est préférable de privilégier les appels téléphoniques ou les SMS sur le portable de votre interlocuteur plutôt que les mails. Envoyez rapidement les informations, échantillons, les prix… promis sinon vous risquez d'être décrédibilisé et oublié.

– Documentation –

Une documentation en anglais est indispensable (l'arabe est un plus, mais n'est pas obligatoire). Elle doit être associée à un site internet également accessible en anglais, ce qui crédibilisera votre entreprise auprès des Émiriens.

Attention à la présentation de vos plaquettes, catalogues : ne pas les illustrer avec des personnes dénudées, de l'alcool… Vos interlocuteurs apprécieront que vous apportiez des échantillons.
Prévoyez des cartes de visite en grande quantité.

– Produits –

La concurrence est forte car le marché émirien est très convoité. Les prix doivent être compétitifs, les Émiriens y sont très attentifs. Avant toute prospection, vous devez vous assurer que vos produits sont bien adaptés au marché. Attention, la clientèle change très volontiers et n'est pas fidèle. C'est l'originalité et l'innovation ainsi que le savoir-faire français et la qualité de vos produits qui les différencieront.

ÉTAT D'ESPRIT ET MENTALITÉ

– Repas d'affaires –

La tradition hospitalière bédouine fait partie de la vie des Émiriens et les affaires se traitent souvent lors d'un repas, probablement pris au restaurant ou à l'hôtel.
Il est considéré poli de rendre l'invitation.

– Usages et traditions –

L'hospitalité fait partie intégrante de la vie dans le monde arabe et la famille a une importance prépondérante.

Prenez le temps de bavarder autour du thé, du café, des boissons non alcoolisées que l'on vous offrira en permanence. Acceptez toujours pour ne pas froisser votre interlocuteur.
Ne serrez pas la main d'une femme en public de votre propre initiative. Pour les femmes, attendez qu'on vous tende la main.
Le calme et la courtoisie sont très appréciés. Elever la voix ou s'énerver est très impoli et nuira à votre image.

En résumé : adoptez des comportements réservés, ne pas manifester de gestes d'affection en public. C'est un pays ouvert sur le monde et de ce fait tolérant par rapport aux autres cultures.

– Religion –

C'est un pays musulman (musulmans sunnites en majorité) et, si l'Islam est la religion d'État, d'autres religions sont autorisées et peuvent être pratiquées.

Le mois de Ramadan est une période importante pour les musulmans et l'activité économique est différente pendant cette période. Les horaires sont aménagés et l'activité est réduite.
La consommation d'alcool est interdite en dehors des hôtels et les produits alimentaires contenant du porc ou de l'alcool sont particulièrement contrôlés. La viande et les produits à base de viande nécessitent un certificat halal.
Il n'y a pas de code vestimentaire mais il est conseillé de porter des tenues sobres.
Les hommes émiriens portent la dishdasha (vêtement blanc) et les femmes émiriennes l'abaya (vêtement noir).
Les occidentaux sont vus comme ignorants de l'Islam et de la culture des Émirats.