

I

La négociation
La negociación

A. L'interculturalité / La interculturalidad

1. L'Espagne / España	10
1. Négociier	10
2. Protocole / étiquette	11
2. Le Mexique / Méjico	12
1. Négociier	12
2. Protocole / étiquette	13
3. Le Chili / Chile	15
1. Négociier	15
2. Protocole / étiquette	16
4. L'Argentine / Argentina	17
1. Négociier	17
2. Protocole / étiquette	18

1. L'Espagne / España

- ◆ **Capitale** : Madrid
- ◆ **Indicatif téléphonique** : +34
- ◆ **Monnaie** : euro
- ◆ **Population (2013)** : 47 059 533

L'Espagne a une division territoriale très marquée par les régionalismes ce qui peut modifier le comportement des acteurs commerciaux.

Le pays est divisé en 17 communautés autonomes, chacune a ses particularités telles que la langue, les coutumes, la fiscalité, la police, l'enseignement, la santé et les instances juridiques.

Selon l'article 3 de la Constitution espagnole de 1978, plusieurs langues sont officielles dans certaines communautés autonomes en accord avec leurs statuts :

- le Castillan, langue officielle de l'État
- le Catalan
- le Basque
- le Galicien

1. Négociier

Los contactos personales establecidos en España tienen un papel importante ya que ser presentado por un intermediario local es una ventaja para entablar relaciones comerciales.

La primera reunión es importante para conocer las empresas y definir los acuerdos o colaboraciones que se pueden hacer. Las condiciones de dichos acuerdos comerciales se determinarán ulteriormente.

Les contacts personnels établis en Espagne ont un rôle important car être présenté par un intermédiaire local est un avantage pour nouer des relations commerciales.

La première réunion est importante pour connaître les entreprises et définir les accords ou partenariats possibles. Les conditions de ces dits accords commerciaux seront abordées ultérieurement.

Los emprendedores españoles no dan mucha información sobre sus actividades empresariales y no les gusta que les hagan preguntas al respecto.

El ambiente en las reuniones puede ser a la vez muy serio cuando se trata de asuntos esenciales y más informal cuando se habla de temas menos importantes.

Los contratos concluidos no son muy detallados a causa de un sistema legal muy complejo. Además no siempre se respetan las cláusulas de un acuerdo y los plazos de pago pueden ser muy largos.

Les entrepreneurs espagnols donnent peu d'informations sur leurs activités et ils n'apprécient pas qu'on les questionne à ce sujet.

L'ambiance dans les réunions peut être à la fois très sérieuse lorsqu'il s'agit de thèmes essentiels et plus informelle lorsqu'on parle de points moins importants.

Les contrats conclus sont peu détaillés à cause d'un système légal très complexe. De plus les clauses d'un contrat ne sont pas toujours respectées et les délais de paiement sont parfois très longs.

2. Protocole / étiquette

La puntualidad no es de rigor, se tolera un retraso de 10 a 15 minutos, pero ¡no más!

Los horarios de trabajo son de las 9.00 a las 13.00 o 14.00 y de las 15.00 a las 19.00. Los bancos generalmente están abiertos al público sólo por las mañanas desde las 8.30 hasta las 14.30.

Los comercios tienen horarios más variables pero suelen ser de las 10.00 a las 14.00 y de las 16.00 a las 20.00 o 21.00.

Los horarios de las comidas son muy diferentes ya que se come a partir de las 14.00 y se cena a partir de las 21.00 como muy pronto. No obstante, algunas regiones como Cataluña o el País Vasco tienen horarios más "europeos".

La ponctualité n'est pas de rigueur, un retard de 10 à 15 minutes est toléré, mais pas plus !

Les horaires de travail sont de 9h00 à 13h00 ou 14h00 et de 15h00 à 19h00. Les banques sont en général ouvertes au public uniquement le matin de 8h30 à 14h30.

Les commerces ont des horaires plus variables de 10h00 à 14h00 et de 16h00 à 20h00 ou 21h00.

Les horaires des repas sont très différents puisque les Espagnols déjeunent à partir de 14h00 et dînent à partir de 21h00 au plus tôt. Cependant, certaines régions comme la Catalogne ou le Pays Basque ont des horaires plus « européens ».

2. Le Mexique / Méjico

- ◆ **Capitale** : México DF
- ◆ **Indicatif téléphonique** : +52
- ◆ **Monnaie** : peso mejicano
- ◆ **Population (2013)** : 116.220.947

La proximité des États-Unis fait du Mexique un des pays d'Amérique latine les plus américanisés. En témoignent l'ALENA, accord de libre-échange signé le 17 décembre 1992 avec le Canada et les USA et l'implantation à sa frontière des « maquiladoras », usines d'assemblage au capital nord-américain et employant une main-d'œuvre féminine essentiellement mexicaine.

Avec ses 20 millions de « chilangos » (nom donné aux habitants de la capitale) Mexico D.F. est une des mégapoles les plus peuplées de la planète. Il est donc primordial de prendre en considération le facteur « circulation routière » si l'on veut arriver à l'heure à son rendez-vous.

1. Négociier

La puntualidad es muy apreciada pero no siempre se cumple de ahí la costumbre de adelantar de media hora algunas citas.

La expresión «pm» (puntualidad mexicana) se utiliza en tono de broma.

Es imprescindible ganarse la confianza de los interlocutores ya que se valora mucho. Es la base de cualquier negociación.

Para ganarse dicha confianza es necesario demostrar su honradez, ser cortés y respetuoso.

La ponctualité est très appréciée mais n'est pas toujours observée d'où la coutume d'avancer d'une demi-heure certains rendez-vous.

L'expression «pm» (ponctualité mexicaine) est utilisée en guise de plaisanterie.

Il est indispensable de gagner la confiance des interlocuteurs car on lui accorde beaucoup de valeur. C'est la base de toute négociation.

Pour mériter cette confiance il est nécessaire de faire preuve d'honnêteté, d'être poli et respectueux.

A pesar de ser duros, los negociadores actúan siempre de manera cordial de ahí su incapacidad a decir directamente “no”. Es una cuestión de educación.

Malgré le fait d'être durs en affaires, les négociateurs agissent toujours de façon cordiale d'où leur incapacité à dire directement « non ». C'est une question d'éducation.

Regatear es una manera de ser (por ejemplo, se negocian los tipos de interés, los costos de producción...) pero hay que saber cuándo se puede regatear o no: es cosa de intuición.

Marchander est un état d'esprit (par exemple, on négocie les taux d'intérêt, les coûts de production...) mais il faut savoir quand on peut négocier ou non : c'est une affaire d'intuition.

Las negociaciones suelen ser largas. Se oye a menudo la expresión “ahorita” la cual no expresa necesariamente un carácter de urgencia.

Les négociations sont généralement longues. On entend souvent l'expression « ahorita » (« de suite ») qui n'exprime pas forcément une urgence.

Para emprender un negocio en *Méjico existe la palabra mágica “Mordida” que dicha con discreción puede resolver cualquier conflicto. Se deberá tener en cuenta esta “Mordida”, es decir una cantidad de dinero adicional, para facilitar la apertura de cualquier negocio.

Pour entreprendre une affaire au Mexique il existe le mot magique « Mordida » (« dessous de table ») qui, prononcée avec discrétion, peut résoudre tout conflit. On devra tenir compte de cette « Mordida », c'est-à-dire d'une somme supplémentaire pour faciliter l'ouverture de n'importe quel commerce.

Particularité

* Méjico

En Espagne, le mot Mexique et ses dérivés peuvent s'écrire avec un « x » ou un « j » (« jota ») mais se prononcent toujours avec le son « j ».
Au Mexique ils s'écrivent avec un « x » car on a conservé l'ancienne langue des Aztèques « le Nahuatl » et se prononcent « sh ».

2. Protocole / étiquette

A los mejicanos les gusta ser tratados por su título (“licenciado”, “ingeniero”, “doctor”...) porque así se reconoce la carrera profesional.

Les mexicains aiment qu'on s'adresse à eux par leur titre (« maître », « ingénieur », « docteur »...) c'est une manière de reconnaître leur carrière professionnelle.

En una negociación se puede llegar a tutear a la persona cuando se hace más fuerte la relación.

Si no se habla español, se pregunta al interlocutor si no le molesta hablar en el idioma extranjero. En el caso del inglés el 90% de los empresarios hablan esta lengua.

Se suelen cerrar los negocios tras una larga comida porque así se da tiempo a conocerse. Por ejemplo, hablar de sí mismo, de su país, es una buena manera de crear un clima cálido, familiar.

Dans une négociation on peut se tutoyer lorsque la relation devient plus intime.

Si on ne parle pas espagnol, on demande à l'interlocuteur si le fait de parler dans une langue étrangère ne le dérange pas. Pour ce qui est de l'anglais, 90 % des chefs d'entreprise parlent cette langue.

On conclut généralement les affaires après un long repas car ainsi on prend le temps de se connaître. Par exemple, parler de soi, de son pays est un bon moyen de créer un climat chaleureux, familial.

3. Le Chili / Chile

- ◆ **Capitale** : Santiago de Chile
- ◆ **Indicatif téléphonique** : +56
- ◆ **Monnaie** : peso chileno
- ◆ **Population (2013)** : 17 564 085

Le Chili est un pays très long, 4 300 km, et très étroit, en moyenne 180 km. La population est concentrée principalement dans la capitale (environ 36 % de la population) où se fait l'essentiel du commerce.

C'est un des pays les plus développés d'Amérique latine et aussi le moins corrompu. La culture européenne y est très affirmée, un de ses plus importants clients est l'Union européenne.

1. Négociier

Se aconseja pasar por un mediador local como una consultoría, un profesional, un banco o una institución para poder introducirse en el mundo de los negocios.

Il est recommandé de passer par un intermédiaire local tel qu'un cabinet de consultant, d'un professionnel, d'une banque ou d'une institution pour pouvoir s'introduire dans le monde des affaires.

El aspecto relacional es muy importante y contribuye al éxito de la transacción.

L'aspect relationnel est très important et contribue à la réussite de la transaction.

Se respeta mucho la jerarquía, es imprescindible conocer el cargo ocupado por su interlocutor para negociar con la persona adecuada.

La hiérarchie est très respectée, il est indispensable de connaître le poste occupé par son interlocuteur afin de traiter avec la bonne personne.

El director de una empresa que quiere firmar un acuerdo debe presenciar la primera y la última reunión. Sus directores adjuntos son quienes determinarán los detalles durante otras entrevistas que pueden ser muy largas.

Le directeur d'une entreprise qui veut conclure un accord doit être présent à la première et à la dernière réunion. Ses adjoints régleront les détails du contrat au cours d'autres entretiens qui peuvent être très longs.