

« Ce qui vous paraît évident en France, ne l'est pas forcément en Chine. Si vous voulez faire des affaires, essayez de comprendre vos interlocuteurs et leurs codes culturels ». Frédéric Dubois, DG de Terres Neuves, Institut d'acclimatation et de management interculturels, est intarissable sur le sujet.

Apprendre à voir le monde à travers les **lunettes chinoises**



Frédéric Dubois,
DG de Terres
Neuves

« Apprendre à communiquer avec les Chinois est un défi à ne pas sous-estimer, tant pour ceux qui veulent faire des affaires en Chine que pour les responsables d'entreprises qui s'apprentent à ouvrir des filiales sur place ou à gérer des équipes qu'il faudra former et motiver pour pouvoir voir le monde à travers les lunettes chinoises ». Les entreprises européennes ont quelques appréhensions par rapport à la compréhension de leurs interlocuteurs et savent qu'elles risquent de tomber dans des pièges si elles ne prennent pas en compte les différences culturelles. Quels sont les « does and don't » ?

Décoder la communication implicite avec votre interlocuteur chinois

Nos codes culturels sont différents, notre éducation nous pousse à nous comporter différemment. L'entente entre un Français et un Chinois qui, l'un et l'autre, s'expriment en anglais, ne peut être qu'approximative. « Dans la conversation, le Chinois va faire un oui de la tête, mais savez-vous décoder si cela signifie oui ou non ? » interroge F. Dubois. Un Chinois qui cherche à maintenir une bonne harmonie ne s'aventurera pas à dire ce qu'il pense. Un « Oui » doit être compris comme signifiant « je vous ai bien entendu » davantage que comme « Oui, je suis d'accord et je vais le faire ». Nous sommes loin de l'engagement oral que le « oui » implique en France. La communication indirecte et implicite possède une place essentielle. C'est

à vous de décoder ». Comprendre le concept d'harmonie est essentiel pour ceux qui veulent réaliser des affaires en Chine. Pays identifié comme culturellement collectiviste, la Chine donne la primeur à l'opinion du groupe. L'individu étant une composante du groupe, son attitude est subordonnée à la prise de position de l'ensemble. Donc, chaque Chinois va tendre à maintenir une bonne entente entre les pairs, parfois même en dépit de la vérité.

La notion de face

Le Français est toujours un peu arrogant. Notre système éducatif est basé sur l'élitisme. « Attention, si dans un premier déplacement en Chine, un exportateur français contredit son interlocuteur chinois, il risque de lui faire perdre la face et ainsi de devenir son pire ennemi ».

Le concept de face découle directement de la notion d'harmonie. La responsabilité de se fondre dans le groupe engendre une autre responsabilité : celle de ne pas « sortir » quelqu'un du groupe. Et contredire quelqu'un, à plus forte raison en public, représente le risque de lui faire perdre la face. C'est pourquoi un Chinois s'aventurera rarement à dire ce qu'il pense vraiment ?

Faire des affaires en Chine repose sur la confiance et le respect mutuels

Il faut créer de vraies relations en dehors du travail. Accepter les invitations à un verre, à un karaoké, ne jamais refuser d'entrer dans la sphère familiale. « Si votre épouse ne vous accompagne pas, au moins apportez sa photo et celles des membres de la famille » recommande Frédéric Dubois. De même, si vous vous demandez s'il faut apporter un petit cadeau, la réponse est oui du moment que vous le présentez comme une gentille attention.



Crédit : D.R.

Si vous cherchez quelle est la meilleure façon de fidéliser un fournisseur, donnez lui de la face, invitez le, et mieux que tout, « envoyez lui un certificat, un label qualité, pour célébrer l'accord global signé ». Frédéric Dubois rappelle à cette occasion qu'un contrat signé n'a aucune valeur en Chine. La lettre d'intention, portant la notion de parole et d'engagement personnel en aurait plutôt plus.

A la question « Faut-il apprendre la langue pour réussir ? », Frédéric Dubois répond évidemment que c'est conseillé parce qu'il est difficile de s'imprégner de la culture sans connaître la langue. C'est indispensable pour l'expatrié qui va s'installer dans le pays et aura des relations permanentes avec des clients, des amis, des fournisseurs, des collaborateurs. Dans ce cas, il faut compter 150 heures minimum d'apprentissage. Pour ceux qui n'en ont pas le temps ou le courage, mais veulent faire du business en Chine, qu'ils apprennent (et c'est un minimum) quelques mots pour se diriger, quelques phrases d'accueil et de remerciements.

Nicole Hoffmeister