

4 NOVEMBRE : jour de la réconciliation

12 DÉCEMBRE : fête de la Constitution

Soyez également attentifs aux dates de la Pâque orthodoxe qui revêt une importance particulière, même pour les non-croyants.

– Décalage horaire –

PARIS / MOSCOU : + 3 heures en hiver et + 2 heures en été

Sur le sol russe : 9 fuseaux horaires

– Déplacements –

Ayez à l'esprit que la superficie de la Russie représente 33 fois la France et que votre marché ne se limite pas à Moscou mais doit s'étendre aux 11 villes de plus d'un million d'habitants.

– Formalités –

VISA : si vous êtes ressortissant français, vous avez besoin d'un passeport en cours de validité et d'un visa d'entrée pour la Russie. Il se présente sous la forme d'un autocollant apposé sur le passeport. En France, il est délivré par l'un des trois Consulats Généraux de Russie, basés à Paris, Strasbourg et Marseille.

Important : il est préférable pour vos démarches commerciales de demander un visa d'affaires. Attention il nécessite l'obtention d'une lettre d'invitation d'une structure locale.

SANTÉ : aucun vaccin n'est exigé pour des séjours de courte durée ; certaines vaccinations sont toutefois recommandées comme la DT polio, la typhoïde, les hépatites A et B, et la grippe.

POINTS DE REPÈRE

– Téléphone –

FRANCE → RUSSIE :

+7 ou 007, puis indicatif de zone, puis numéro de votre correspondant.

RUSSIE → FRANCE :

+33 ou 8 1033, puis numéro de votre correspondant (sans le 0 initial).

LES FRANÇAIS VUS PAR LES RUSSES

Les Français sont fiers d'incarner le symbole de la culture et de l'élégance et cela leur donne bien souvent une trop grande assurance.

Par comparaison avec leurs concurrents, les

Français ont également la réputation d'être très prudents, voire trop, dans leur approche commerciale et de ne pas être assez persévérants...

La France est synonyme d'un pays où il fait bon vivre et c'est la première destination rêvée des Russes.

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 Chauv
Tél. 04 76 28 28 39
chauv@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

Christine Etaix
Tél. 04 77 43 04 51
christine-etaix@saint-etienne.cci.fr

BEAUJOLAIS

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

LYON

Emmanuelle Vigne
Tél. 04 72 40 57 34
vigne@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



GUIDE DU SAVOIR ÊTRE À L'EXPORT

Travailler avec les Russes

Quelques règles d'usage dans les affaires



Développer et maintenir de bonnes relations avec les Russes, 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 Russie.

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

COMPORTEMENT DANS LES RENDEZ-VOUS D'AFFAIRES

– Préparation –

La prise de rendez-vous par téléphone ne sera pas aisée si vous ne parlez pas russe. Elle doit être précédée d'une présentation par e-mail de votre société et de précisions sur l'objet de l'entretien sollicité.

Pour l'établissement de votre programme de rendez-vous, prenez vos précautions (notamment en raison des embouteillages fréquents à Moscou et dans les grandes villes) afin de pouvoir respecter les horaires fixés, même si les Russes sont assez souples sur cet aspect.

– Temps –

Le temps n'a pas la même valeur. Les rendez-vous se prennent avec un délai très court et doivent cependant toujours être confirmés quelques jours auparavant. Ayez en tête que vos interlocuteurs ont déjà été sollicités par vos concurrents, obtenir un rendez-vous est déjà très positif.

– Entretiens –

N'hésitez pas à être très concret et direct et, dans le même temps, ne soyez pas surpris si votre interlocuteur semble prendre des « chemins de traverse » : accompagnez-le sur cette voie, même si elle vous paraît s'éloigner du sujet initial. Synthétisez les propos, recentrez-les en étant aussi précis que possible et concluez en proposant de définir la prochaine étape. Ayez à l'esprit que les contextes professionnels et personnels sont moins cloisonnés qu'en France. (Les négociations peuvent éventuellement se poursuivre au sauna ou dans la datcha de votre interlocuteur).

Ne soyez pas non plus surpris si le sourire semble absent lors de votre échange, il ne revêt pas la même signification en Russie. Gardez votre intuition en éveil pour évaluer votre interlocuteur et recouper les informations concernant sa société et son réseau professionnel.

– Produits –

Beaucoup de fournisseurs étrangers se sont présentés avant vous, vous devez donc démontrer que vous connaissez

parfaitement votre produit et votre technologie. Soyez prêt à répondre sans délai à une demande précise, sachant que vous pouvez être amené à signer un contrat lors des premiers contacts ; à vous d'être réactif et d'avoir la délégation de pouvoir nécessaire.

– Certification –

Pour accéder au marché russe de nombreux produits sont soumis à la certification russe obligatoire. Les documents les plus courants exigés en Russie sont le Certificat de Conformité GOST-R ou la Déclaration de Conformité qui attestent de la conformité des produits aux exigences russes de sûreté. GOST signifie « standard gouvernemental » en russe, et R correspond à Russie. Beaucoup de produits sont concernés. Le certificat peut être valable soit pour une expédition donnée soit pour une période de 1 à 3 ans. Dans cet environnement complexe et sans cesse en mouvement, il est essentiel d'être parfaitement conseillé et assisté par des prestataires spécialisés.

– Documentation –

Si l'anglais est de plus en plus pratiqué, vos interlocuteurs apprécieront toujours l'effort que vous ferez pour être plus proche d'eux, en glissant par exemple quelques éléments traduits en russe. Il est souhaitable de mettre un accent particulier sur les éléments techniques.

– Usages –

Votre client potentiel sera sensible au cadeau que vous lui offrirez, produits de votre région ou présents plus personnels qui montreront que vous avez été attentif à l'expression des goûts évoqués lors d'une précédente rencontre. Ces cadeaux doivent rester modestes. Vos interlocuteurs, surtout s'ils ont plus de 30 ans, ont une très grande culture, ils connaissent parfois très bien l'histoire de France. Revoyez avant votre départ en Russie les faits marquants de son histoire, de sa culture, et les spécificités des régions que vous visiterez. La langue française a été celle de l'aristocratie russe.

ÉTAT D'ESPRIT ET MENTALITÉ

– Repas d'affaires –

L'accueil chaleureux des Russes est légendaire, mais ce n'est pas parce que vous aurez passé une soirée agréable et inoubliable que vous signerez un contrat le lendemain. Ces

soirées sont l'occasion de mieux se connaître, de porter des toasts, d'échanger sur un registre moins professionnel et d'établir une relation de confiance. La fidélité commerciale dépendra aussi de la qualité de la relation que vous aurez créée.

– Relation de confiance –

En Russie, on achète à une personne plus qu'à une entreprise. La relation est avant tout basée sur la confiance. Veillez à déléguer toujours la même personne de votre entreprise sur le terrain. Les promesses doivent être tenues même si elles sont verbales.

D'une manière générale, vous ne pourrez pas traiter vos affaires en Russie sans l'aide d'un (ou plusieurs) partenaire local. Votre réussite sur ce marché dépendra en grande partie de lui : il vous aidera à décrypter la réalité d'un terrain parfois mouvant et complexe, et à rester en veille sur les opportunités d'affaires et les appels d'offres. La bureaucratie étant lourde et le contexte législatif, réglementaire ou douanier évoluant souvent, votre partenaire pourra aussi réagir aux « nouveautés » et « spécificités ».

Quelle que soit la qualité des relations professionnelles que vous établirez, la confiance n'exclut pas la vigilance...

Soyez persévérant et prévoyez le budget et le temps nécessaires pour conforter votre partenaire dans son développement.

– Langue –

La langue des affaires reste... le russe ! Faute d'être russophone, apprenez les expressions russes de la vie courante, cela fera toujours plaisir à votre interlocuteur.

L'anglais est la langue étrangère la plus employée, mais vous pourrez rencontrer des personnes parlant le français.

Cependant, il sera plus efficace de vous faire aider d'un interprète qui vous apportera, en outre, sa perception du déroulement des entretiens et vous aidera à décoder les différences interculturelles (notamment une certaine sensibilité au destin et à la superstition).

VOYAGE

– Jours fériés –

1^{ER} ET 2 JANVIER : nouvel an - **7 JANVIER** : Noël orthodoxe

23 FÉVRIER : fête de la défense de la patrie (fête de l'homme)

8 MARS : fête des femmes - **1^{ER} ET 2 MAI** : fête du travail

9 MAI : victoire de 1945 - **12 JUIN** : fête nationale