

– Déplacements –

Le réseau routier est irréprochable. Pour rouler sur les autoroutes, pensez à la vignette qui est obligatoire et dont le prix est de 40 CHF (environ 33€). On peut l'acheter dans les offices de douane, les bureaux de poste, les gendarmeries et stations-service.

POINTS DE REPÈRE

– Données économiques –

SUPERFICIE: 41 285 km²

POPULATION EN 2011: 7,725 millions dont 22% d'étrangers
80% de la population concentrée sur le plateau suisse

MONNAIE: CHF (Franc suisse)

LANGUES PARLÉES: allemand 64%, français 19%, italien 8%, romanche 1%, autres 8%

– Téléphone –

FRANCE → SUISSE:

00 41 indicatif de zone, n° de votre correspondant (sans le 0 initial).

SUISSE → FRANCE:

00 33 n° de votre correspondant (sans le 0 initial).

Chaque canton possède son propre indicatif téléphonique. Pensez à composer le zéro devant l'indicatif de la ville pour toute communication en Suisse.

– Organisation suisse –

La Suisse est un Etat fédéral basé sur une démocratie semi directe avec le droit d'initiative populaire et les votations du « souverain » (le peuple suisse), réparti en 26 cantons et demi-cantons.

Chaque canton a sa propre constitution, son gouvernement, son parlement, ses tribunaux et ses lois, ce qui entraîne parfois des différences marquées et même une certaine rivalité entre les cantons ; une réalité à prendre en compte notamment pour le choix du lieu d'implantation d'une société.

LES FRANÇAIS VUS PAR LES SUISSES

Pour beaucoup de Suisses, les Français sont souvent perçus comme « les rois du nonante pourcent »,

à vous donc de faire la différence en proposant une offre qualitative, au bon prix et en sécurisant votre interlocuteur.

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

Jean-Luc Chapelon
Tél. 04 77 43 04 55
jean-luc-chapelon@saint-etienne.cci.fr

BEAUJOLAIS

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

LYON

Fabienne Diaz
Tél. 04 72 40 57 69
diaz@lyon.cci.fr

SAVOIE

Claudine Attanasio
Tél. 04 79 75 93 80
c.attanasio@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



Travailler avec les Suisses

Quelques règles d'usage dans les affaires



Développer et maintenir de bonnes relations avec les Suisses, vous permettez 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 Suisse.

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

**COMPORTEMENT DANS
LES RENDEZ-VOUS D'AFFAIRES****– Préparation –**

Pour traiter des affaires en Suisse, il est fortement conseillé d'insister sur vos références et contacts en Suisse, cela vous permettra d'inspirer rapidement confiance. Vous devez être capable de répondre à toutes les questions que vos interlocuteurs vous poseront. Le rendez-vous est la négociation (pas de rendez-vous exploratoire), soyez préparé. Attendez-vous également à une négociation séquentielle, lente, accompagnée d'un fort besoin de sécurité et d'un souci poussé du détail.

La Suisse n'est pas dans l'Union européenne : attention à la réglementation et aux conditions d'accès au marché.

– Temps –

Pour les Suisses, le temps prend une place particulière. Prévenez vos interlocuteurs dès le moindre retard !

Si la ponctualité est de rigueur, il n'est pas rare qu'une négociation soit longue. Cette lenteur s'explique par un fort besoin de sécurité et par la culture du consensus, composante essentielle du monde politique et de la vie des affaires en Suisse. Pour qu'une décision soit prise, chaque partie doit avoir été entendue, le débat doit avoir eu lieu et l'accord de chacun doit être obtenu pour assurer la durabilité des relations d'affaires. L'approche du marché requiert donc une grande rigueur et beaucoup de patience. Pensez également à établir des plannings de travail bien structurés, respectez les délais (remises d'offres, livraisons...).

– Entretiens –

En Suisse, il faut rassurer avant de convaincre, mettez tout en œuvre pour gagner la confiance de votre interlocuteur.

Sur le plan linguistique, en dehors de la Suisse romande (19% de francophones), vos interlocuteurs ne parleront pas forcément français. Renseignez-vous et préparez-vous en conséquence. N'hésitez pas à annoncer d'emblée la langue maîtrisée en laissant le choix de la langue d'usage à votre interlocuteur. Laissez parler votre interlocuteur et n'ayez pas peur des silences, ils sont souvent signes de réflexion. Ne vous impatientez pas, évitez les conflits, optez pour un compromis ! Veillez ensuite à respecter scrupuleusement vos engagements

et les délais annoncés et n'oubliez pas de remercier par courrier ou par e-mail votre interlocuteur pour le temps accordé et les échanges réalisés.

– Produits –

Les Suisses sont très respectueux de l'environnement. Toute stratégie commerciale doit tenir compte de la sensibilité du consommateur sur ce sujet. S'agissant d'un marché mûr et très concurrentiel, l'exportateur français se doit de proposer des produits qui apportent un réel avantage tant sur le plan de l'innovation que du prix.

A garder à l'esprit : le marché suisse n'est pas homogène, de ce fait les goûts et les habitudes de consommation varient selon les régions. En effet, avant d'être suisse, on est d'abord zurichois, vaudois ou encore neuchâtelois.

– Documentation –

Prévoyez une documentation complète au minimum en deux langues (français et allemand). Communiquez sur votre entreprise et vos produits en mettant l'accent sur les éléments techniques et innovants, vos avantages concurrentiels et vos références.

– Usages –

Même si les mentalités sont différentes en Suisse romande, alémanique et au Tessin, votre interlocuteur privilégiera, en général, l'aspect professionnel de votre relation ; ainsi l'intuitu personae peut apparaître plus difficile à construire en Suisse qu'ailleurs et il convient d'aller droit au but en étayant votre argumentaire d'exemples concrets et de références.

– Apparences –

Ne soyez ni trop familier, ni trop extraverti, ce serait très mal perçu ; la réserve et la discrétion sont de mise dans les relations professionnelles.

ÉTAT D'ESPRIT ET MENTALITÉ**– Repas d'affaires –**

Le déjeuner d'affaires est peu répandu en Suisse. Une invitation au restaurant, dans la mesure où le déjeuner reste court, peut avoir lieu, et ce après la conclusion d'un contrat. Les prix des restaurants sont calculés avec taxes et service compris, le pourboire n'est donc pas indispensable.

**– Unité sans uniformité –**

La Suisse est un État fédéral intégrant en un même sein de nombreuses cultures truffées de particularismes. Cette société multiculturelle et plurilingue est le résultat d'un processus historique d'intégration dans un ensemble de différentes communautés qui vivent et travaillent ensemble.

– Si proche, si loin –

De manière surprenante, la société suisse, traditionnellement conservatrice, a également un goût prononcé pour les nouvelles technologies ; de la même manière, l'industrie suisse a bâti son succès sur des produits de niche, fortement innovants et qui permettent un développement international rapide et durable.

– Pragmatisme et consensus –

Les Suisses se basent sur des faits et non sur des conjectures, il convient donc d'être extrêmement concret dans ses propositions ; par ailleurs, le consensus, composante essentielle de la vie politique, est aussi de mise dans les entreprises et les relations d'affaires.

– Discrétion et fiabilité –

Le Suisse est réputé discret et fiable, il apprécie donc que ses partenaires d'affaires aient les mêmes valeurs que lui.

– Objectif : sécurité –

Pour beaucoup de Suisses, le changement, même si nécessaire, représente une part de risque, qui doit être maîtrisé ; ainsi l'intégration d'un nouveau fournisseur ou d'un partenaire peut prendre du temps car tous les aspects de la collaboration devront être discutés et réglés à priori.

VOYAGE**– Jours fériés –**

1^{ER} JANVIER : jour de l'an - Vendredi saint - Pâques
Lundi de Pâques - Ascension - Pentecôte - Lundi de Pentecôte
1^{ER} AOÛT : fête nationale - Noël - **26 DÉCEMBRE** : Saint-Étienne
À noter que chaque canton, selon sa religion, son histoire... peut avoir ses propres jours fériés. Ainsi, le 2 janvier est férié dans les cantons de Berne et Zurich, le 15 août uniquement dans les cantons majoritairement catholiques...