

Coutumes et culture

ATTENTION : Le texte qui va suivre se veut surtout de relever la différence de point de vue que peuvent avoir deux personnes. Entre ce que l'on pense de sa culture et ce qu'un étranger qui y vit peut y remarquer. Ce texte expose deux point de vue personnels et donc pas forcément objectifs. À noter que cependant il peut vous donner une idée de la culture locale de ce pays. N'oubliez pas que chaque individu a ses coutumes et une culture propre.

Information culturelle - Conversations

Question :

Je rencontre quelqu'un pour la première fois et je veux faire bonne impression. Quels seraient de bons sujets de discussion à aborder?

Point de vue local :

Le sujet de socialisation le plus couramment utilisé au Burkina, quelque soit l'âge ou le sexe, est la famille. En effet, il est bien vu de prendre des nouvelles de la famille de notre interlocuteur. Cela dénote d'un intérêt pour la personne, la famille étant le principal repère social. Les sujets à éviter sont tous ceux qui entraînent une décision ou une implication de l'interlocuteur. La première rencontre est uniquement pour faire connaissance et non pour prendre des décisions. Les questions d'argent par exemple doivent être évitées lors d'une première rencontre. Cela s'explique par le fait que l'impatience est un signe d'irrévérence et qui éveille également le doute. Pourquoi être si pressé?

Les questions délicates, s'il y en a, seront abordées par l'interlocuteur burkinabé ou par le plus âgé du groupe.

Point de vue étranger :

La famille, à laquelle on accorde beaucoup d'importance, est le sujet de conversation qui vient généralement en premier lieu. On s'informe afin de savoir comment va la famille immédiate (conjoint, enfants, parents) en faisant surtout référence à leur état de santé, et après, on s'informe des membres plus éloignés en allant jusqu'à la famille élargie (oncles, tantes, grands-parents). On peut ensuite discuter plus en détail d'autres sujets touchant la famille, comme le nombre d'enfants, leurs études ou bien l'occupation du conjoint. Le travail ou les affaires viennent souvent en deuxième lieu. Votre interlocuteur peut toutefois rester assez vague sur cette question; il est alors important de ne pas trop insister sur la question. Si vous êtes en milieu rural, vous pouvez vous informer de l'état de la culture des champs et des récoltes. On peut s'intéresser à l'origine ethnique et poser des questions à ce sujet mais en règle générale il faut tout de même éviter de bombarder la personne de questions lors d'une première rencontre. La politique, la religion et la sexualité sont des sujets sensibles qui devraient être abordés seulement si votre interlocuteur en prend l'initiative. Le sens de l'humour est très apprécié et il est courant de voir les gens d'ethnies différentes se taquiner. C'est ce qu'on appelle « les parents ou cousins à plaisanteries ». Ces plaisanteries peuvent aussi se faire entre personnes de classes sociales reliées.

Information culturelle - Styles de communication

Question :

Que dois-je savoir à propos des communications verbales et non-verbales?

Point de vue local :

Il est important d'éviter le contact corporel tant qu'une certaine familiarité ne s'est pas installée, surtout lors de relations homme / femme. La proximité par contre est un signe de confiance.

Il n'est pas nécessaire de fixer les gens en leur parlant. Cela peut créer une situation de malaise et risque d'être interprété comme un défi. Regarder quelqu'un est un signe d'intérêt. De même, la franchise est appréciée en public tant qu'elle n'engendre pas de situation où quelqu'un peut perdre la face.

En tout temps, hausser le ton est fortement déconseillé. Cela démontre un esprit belliqueux, qui recrée l'affrontement.

Point de vue étranger :

Les salutations sont extrêmement importantes et on ne s'adresse jamais à une personne sans l'avoir saluée d'une poignée de main et s'être enquis de sa santé et de sa famille. Engager une conversation sans passer par cette étape serait un signe d'impolitesse. Il faut toujours utiliser la main droite car la main gauche sert à faire sa toilette. Les gens apprécieront beaucoup si vous les saluez dans leur propre langue. Si plusieurs personnes sont présentes dans une pièce où vous faites votre entrée, il est de mise de serrer la main de toutes les personnes présentes ou de faire un signe de salutation générale si elles sont trop nombreuses. Vous devez aussi serrer la main de vos interlocuteurs lorsque vous partez. Il est même alors possible entre amis ou gens qui se connaissent assez bien de s'embrasser trois fois.

En général, les gens ont l'habitude des contacts physiques et d'être à proximité des personnes qui les entourent. Dans les lieux publics, par exemple dans une file à la banque ou dans un autobus, la distance entre chacun peut alors être de quelques centimètres seulement. Cependant, la distance lors des communications entre les personnes peut varier selon le type de personne à qui l'on s'adresse. Elle sera plus grande (environ un bras de distance ou même plus) si c'est un aîné, une personne plus élevée au niveau hiérarchique ou si c'est une personne de sexe opposé. Par contre, cette distance diminue beaucoup entre deux personnes de même sexe, âge ou classe sociale. Il est par exemple fréquent de voir deux hommes qui se connaissent se tenir par la main ou marcher bras dessus, bras dessous en public.

Information culturelle - Démonstration des émotions

Question :

Les démonstrations d'affection, de colère ou d'autres émotions sont-elles acceptables en public?

Point de vue local :

En public les gens sont réservés. Montrer ses émotions en public est un signe d'immaturité. Ce sont les enfants qui réagissent de manière spontanée à une situation donnée. Les adultes sont censés se contrôler.

Les décès et les mariages, par contre, peuvent occasionner des débordements d'émotion. Dans un cadre plus classique, c'est-à-dire de travail, il faut éviter ces manifestations émotives.

Point de vue étranger :

Que se soit entre un homme et une femme mariés ou un couple d'amoureux, les démonstrations d'affection en public ne sont pas de mise. On commence à voir occasionnellement dans les grandes villes de jeunes couples d'adolescents se tenir par la main, mais sans plus. Même les démonstrations d'affection d'une mère à ses enfants sont plus limitées et discrètes en public. La gestuelle est assez fréquente surtout lors de débats enflammés autour d'un verre de thé. Cependant les démonstrations de colère en public sont assez rares et pas très bien vues. Les gens sont de nature réservée au niveau de l'expression de leurs émotions et essaient d'agir en tout temps avec respect et discrétion.

Information culturelle - Code vestimentaire, ponctualité et formalité

Question :

Que dois-je savoir à propos du milieu de travail (la tenue vestimentaire, les délais, la formalité, etc.)?

Point de vue local :

Le caractère laïc de la société fait que l'on peut s'habiller sans restrictions en milieu urbain. Les couleurs pastel sont toutefois à éviter à cause de la poussière. Le blanc est également à éviter. Les couleurs un peu plus sombres sont préférables. À cause de la chaleur le coton est conseillé et le polyester à éviter.

Le formalisme est de mise au début. Les gens sont susceptibles quant à la capacité des étrangers, surtout les occidentaux, à se soumettre à la hiérarchie locale. Le vouvoiement est conseillé au début. Au fur et à mesure, les rapports deviendront plus familiers.

La vision du temps est relative : On a toujours une bonne raison de ne pas être à l'heure. Le temps est cyclique. Ce qui ne se fait pas aujourd'hui se fera demain. Il faut laisser le temps au temps. Comme dit un adage populaire, Si tu prends le chemin de JE SUIS PRESSÉ, tu arriveras au village de SI JE SAVAIS. Il faut se donner des marges au niveau des échéanciers pour les respecter.

Il faut avancer au rythme du groupe pour se fondre dans ce dernier. Se démarquer par une productivité extrême ne fait que créer du stress au sein du groupe.

Point de vue étranger :

Une grande importance est portée à l'apparence extérieure et vestimentaire de la personne. C'est pourquoi au travail il est de mise de se présenter bien vêtu avec des vêtements propres et bien repassés. Compte tenu de la poussière et de la chaleur, il arrive souvent que les gens qui rentrent à la maison le midi changent de vêtements avant de retourner au travail. Ce souci vestimentaire est encore plus grand chez les femmes et une importance particulière est portée à la coiffure, aux bijoux et autres accessoires. La façon de se vêtir varie selon que le milieu de travail est en ville ou en milieu rural. En ville, les hommes sont généralement vêtus d'un pantalon et d'une chemise à manches courtes ou longues ou d'un t-shirt propre. On voit aussi des hommes qui portent le veston et la cravate. Les hommes ne portent pas de shorts mais on voit de plus en plus de jeunes porter des jeans propres. En milieu rural les hommes sont souvent vêtus d'un pantalon et t-shirt. Il pourrait être acceptable pour un expatrié mâle de porter un short long en milieu rural mais pas en ville. Les femmes sont surtout vêtues de robes, jupes ou pagnes (jupe et robe taillés dans des tissus traditionnels) en ville comme en milieu rural. Les femmes portent également des chemises à manches courtes ou sans manches. La robe ou jupe doit arriver en bas du genou. Peu de femmes portent le pantalon. Pour une femme expatriée, il est de mise de porter la jupe ou la robe en bas du genou mais il est possible et accepté de porter le pantalon.

On s'adresse généralement à un superviseur de façon formelle et respectueuse en le vouvoyant et en l'appelant Monsieur suivi de son nom de famille et ce jusqu'à ce que vous receviez l'invitation de le tutoyer. Au niveau des collègues de travail, le vouvoiement est de mise au départ mais peut vite passer au tutoiement et devenir plus familier. Entre collègues qui se connaissent bien, au lieu de s'appeler par le prénom, il est fréquent d'entendre les gens s'interpeller directement par leur nom de famille sans qu'il soit précédé de monsieur ou madame. Cette pratique n'est pas du tout péjorative car le nom de famille a une grande importance et joue un rôle crucial dans les interactions sociales. Il en dit long sur la personne qui est devant vous, son origine et même l'histoire de sa famille. Une personne va beaucoup taquiner et plaisanter avec un interlocuteur dont le nom lui révèle que cette personne est un cousin ou parent à plaisanteries.

La vision du temps au Burkina Faso, et en Afrique en général, est cyclique et donc assez différente de la conception linéaire qu'on en a en Amérique du Nord. Une gestion linéaire du temps telle que nous la vivons en Amérique du Nord implique une planification à long terme sur plusieurs mois, voire même plusieurs années et elle est axée sur la production de biens ou services.

Au Burkina Faso par contre, la vision cyclique du temps implique une planification à court terme qui est influencée par de nombreux paramètres qui peuvent être sociaux, techniques ou même saisonniers. Le travail et la production de biens ou services ne passe pas avant le bien être d'une personne qui a besoin de soutien pour régler un problème personnel. Ainsi, la gestion du temps au travail va être influencée par la saison des pluies en milieu rural et par un mariage ou un décès en ville. Il est très fréquent de voir des employés quitter le travail pour aller assister à des funérailles. Et on s'attendra à la même chose de vous. C'est pourquoi le manque de ponctualité et l'absentéisme sont assez fréquents en milieu de travail. Vous verrez rarement des gens faire du temps supplémentaire car ce qui n'a pas été fait dans les délais prévus sera remis à plus tard.

Bien entendu, cette vision du temps affecte la productivité et a un impact sur les délais pour accomplir une tâche. L'avènement de l'informatique et du courrier électronique contribue à une gestion du temps plus efficace par le biais de communications plus rapides. Toutefois, le matériel qui peut être désuet, mal protégé de la chaleur et de la poussière ou encore la fiabilité du serveur cause de nombreux problèmes techniques. Sachez cependant qu'à titre d'expatrié on s'attend généralement à ce que vous soyez ponctuel car les gens savent qu'en Amérique du Nord, c'est comme ça ! Pour un expatrié, s'adapter à cette gestion du temps est souvent tout un défi et prend du temps, de la patience et de la pratique !

Information culturelle - Méthodes de gestion

Question :

Quelles sont les qualités les plus recherchées chez un supérieur/directeur local? Comment saurais-je de quelle façon mon personnel me perçoit?

Point de vue local :

Les qualités les plus recherchées chez un supérieur local sont l'expérience et l'esprit de consensus. Généralement, l'âge est le critère hiérarchique. Dans la société moderne, l'âge a été remplacé par l'expérience qui vont souvent de pair. Le respect se gagne par l'expérience. On accepte ce que vous dites parce que vous êtes censé en savoir plus, soit à cause de votre niveau d'études, soit à cause de votre grande expérience du terrain. Le consensus est important également. On dit rarement non au Burkina et le fait d'imposer sa volonté ne garantit pas le succès. La résistance passive est la plus difficile à vaincre car on ne la détecte pas facilement. Il faut par conséquent essayer de tenir compte des différents avis pour contenter tout le monde.

Dans le cas où le responsable est expatrié, la qualité la plus recherchée est d'abord le respect de ce qui a été fait dans le passé. Le respect de ce que nous sommes en tant que burkinabés est important. Les gens comprennent facilement que des erreurs puissent être faites parce qu'on vient d'ailleurs. Ils ont cependant envie de montrer qu'ils ne viennent pas les mains vides, qu'ils ont également quelque chose à apporter, notamment les acquis que le responsable expatrié viendra trouver. Il faut être délicat. Le personnel burkinabé sur place sait également où sont vos lacunes (connaissances du milieu) et les gens attendront de voir jusqu'où vous êtes prêt à les impliquer avant de vous faire part de leur point de vue.

Le meilleur moyen de savoir comment le personnel vous perçoit est d'avoir des relais dans l'équipe. C'est-à-dire des individus avec lesquels il y a une convergence et qui sont respectés dans l'équipe locale. La confrontation étant à éviter, les relais seront en mesure d'apprivoiser les perceptions (malaise, admiration, hostilité) et de vous en faire part. Ils peuvent aussi jouer les facilitateurs.

Point de vue étranger :

Le respect de la hiérarchie est très important dans la plupart des milieux de travail. Un patron qui est respecté possède du leadership et de l'autorité sur son personnel. Plus une personne est âgée et plus d'années d'expérience elle possède, plus elle est considérée comme une personne sage et respectée. C'est pourquoi les diplômés ne sont pas nécessairement un gage d'appréciation. Un jeune fraîchement sorti de l'université, même s'il possède beaucoup de connaissances techniques, a moins de crédibilité car il n'a pas d'expérience. On cite souvent le proverbe suivant qui exprime bien l'importance accordée aux aînés: «Chaque vieux qui meurt est une bibliothèque qui brûle». En ce qui concerne l'expatrié, la situation est un peu différente puisque celui-ci est souvent perçu comme un spécialiste et les diplômés prennent alors plus d'importance. L'âge et les années d'expérience restent tout de même des critères d'appréciation dont l'importance peut varier, selon le milieu de travail.

Généralement, le personnel ne vous dira jamais directement comment il vous perçoit et encore moins si cette perception est négative. Vous le saurez peut être par le biais d'une personne intermédiaire qui agira à titre de médiateur et qui peut même venir de l'extérieur de votre milieu de travail. Ce sera plutôt à vous de décoder le non verbal et les attitudes du personnel à votre égard (façon de s'adresser à vous, de vous regarder, le ton de la voix, ...) afin d'avoir une idée de la façon dont on vous perçoit.

Information culturelle - Hiérarchie et Prise de décision

Question :

Au travail, comment sont prises les décisions et qui les prend? Est-il convenable d'aller consulter mon superviseur immédiat pour obtenir des réponses ou de la rétroaction?

Point de vue local :

Les décisions sont prises par la direction. La culture mossi (52p. cent des Burkinabés sont des mossis) très hiérarchisée a déteint sur la société dans son ensemble et à tous les niveaux. On consulte soit, mais on décide seul. Les consultations se font beaucoup de manière informelle. La plupart du temps lors des réunions formelles, les ententes ont déjà été prises et l'équipe consultée. Il faut toujours prendre le pouls de l'équipe avant les réunions pour ne pas se retrouver dans une éventuelle situation de contradiction. Les gens sont habitués à ce type de prise de décision et ont leurs repères.

Il est convenable de consulter son supérieur immédiat pour obtenir des réponses ou de la rétroaction. Cela dénote un respect de la hiérarchie.

Point de vue étranger :

La façon de prendre des décisions peut varier selon le milieu de travail mais la décision finale revient en général au superviseur ou au patron. Celui-ci, étant donné sa position, est considéré comme celui qui est le plus apte à prendre les bonnes décisions. Le respect de la hiérarchie a une grande importance et la décision d'un supérieur est souvent sans

appel. Les employés contredisent rarement une décision prise par leur supérieur. Les employés peuvent soumettre à leur supérieur des idées qui pourront ensuite être l'objet d'actions ou de décisions qui seront annoncées par le supérieur lors d'une réunion ultérieure. Les relations de travail sont assez officielles et, lors d'une réunion, votre directeur fera probablement un discours d'ouverture et sera celui qui aura généralement la parole et qui dirigera la rencontre. Les lettres, notes, rapports ou tout autre document de travail sont toujours vus et signés par le directeur et non par l'employé qui les a créés et soumis. Cette stratégie de travail provient entre autre du fait qu'on accorde beaucoup plus d'importance à la production collective qu'à la production individuelle, l'individualisme n'étant pas une valeur importante et pratiquée. Le directeur, de par sa signature, représente l'entreprise et sa collectivité qui englobe tous les employés. L'individu travaille donc collectivement avec ses collègues pour le bien de l'entreprise.

Il est possible de consulter son supérieur immédiat pour lui poser des questions mais il faut lui donner le temps qu'il juge nécessaire pour vous répondre. Il est souvent difficile pour un expatrié d'obtenir de la rétroaction critique concernant son travail. Si vous demandez à votre supérieur comment il apprécie votre travail, généralement on vous répondra que tout va bien et qu'on est satisfait de celui-ci sans aller en détail en ce qui concerne les critères d'évaluation et d'appréciation de ce travail. Afin d'obtenir davantage de rétroaction, il pourrait être utile de poser des questions précises sur les aspects de votre travail au niveau desquels vous voulez avoir de la rétroaction.

Information culturelle - La religion, la classe, l'ethnicité et le sexe

Question :

Décrivez brièvement l'attitude des gens de l'endroit à l'égard des facteurs suivants et leurs répercussions en milieu de travail : L'égalité des sexes, la religion, les classes sociales, et l'origine ethnique.

Point de vue local :

L'égalité des sexes :

L'égalité des sexes au Burkina n'est pas une réalité. La société burkinabée reste une société dominée par les hommes. La plupart des postes de responsabilité sont occupés par des hommes. Le sujet est abordé aussi bien par les hommes que les femmes mais sous le ton de la plaisanterie, le sujet étant relativement sensible.

Toutefois les choses changent, davantage de femmes ayant accès à l'éducation. En milieu urbain, les femmes ont davantage de marge de manoeuvre que dans les campagnes.

Religion :

Le Burkinabé est religieux. C'est-à-dire qu'il n'est pas forcément pratiquant mais qu'il croit à quelque chose. La cohabitation entre religions se fait très bien. Dans une même famille, il est possible de retrouver des catholiques, des protestants et des musulmans, d'où le caractère très laïc du Burkina.

Ce qui n'est pas accepté, c'est ne croire en rien. L'athéisme est très mal vu au Burkina. Les trois plus grandes religions du Burkina sont l'animisme (en tête), le christianisme et l'islam étant plutôt à égalité de nos jours. La pratique religieuse n'intervient pas en dehors des lieux de culte habituellement.

Il faut éviter de parler religion, surtout si on n'est pas croyant; cela aura tendance à éloigner vos collègues.

Classes sociales :

En milieu urbain les classes sociales se distinguent par les capacités matérielles et financières (maison, voiture, enfants qui étudient à l'étranger). Cependant le Burkinabé est très discret. C'est un héritage de la culture mossi où il ne faut attirer ni l'envie, ni la jalousie en exposant ce qu'on a.

La chefferie traditionnelle a peu d'emprise sur le monde urbain. En milieu traditionnel par contre la chefferie est toujours déterminante. Et le chef est le passage obligé pour toute action impliquant la communauté.

Origine ethnique :

Au Burkina les ethnies vivent en bons termes. Il y a à peu près une soixantaine d'ethnies et l'ethnie mossi à elle seule représente 52 voire 55p. cent de la population. Les Peuls suivent à 13p. cent. Le brassage ethnique est également une réalité au Burkina. Il y a en effet peu d'interdits au niveau des unions.

L'innovation sociale au niveau ethnique est la parenté à plaisanterie. En effet les différents groupes ethniques se moquent les uns des autres, ce qui permet de tourner à la dérision les sujets sensibles.

Il peut arriver d'être témoin de scènes où des Burkinabés s'insultent en faisant référence à leurs origines ethniques. Il ne faut pas s'affoler. C'est un jeu et vous serez parfois poussé à vous prononcer pour telle ou telle partie.

Point de vue étranger :

L'Égalité des sexes :

La société est très hiérarchisée et les femmes ont des rôles très différents de ceux des hommes. Les hommes et les femmes ne sont donc pas considérés égaux. Le rôle de la femme est relié aux préoccupations familiales telles que de s'occuper des enfants et de la maison. L'homme est considéré comme le chef de la famille et est celui qui a le pouvoir décisionnel. La femme lui doit respect et obéissance. Les femmes sont moins scolarisées que les hommes. Évidemment, cette tendance est encore plus forte en milieu rural qu'en milieu urbain. Au niveau du travail tout cela se répercute par le type de poste occupé par les femmes et les hommes. Très peu de femmes occupent des postes de cadre, on les retrouve davantage dans des postes subalternes ou dans le secteur informel (vente de biens tels que les tissus, les nourritures préparées, etc.) Une femme cadre doit donc en faire plus pour démontrer sa crédibilité au travail vis-à-vis des hommes. Les femmes étrangères auront donc aussi à prouver et à démontrer leurs compétences avant qu'on leur accorde de la crédibilité et qu'on leur fasse confiance.

Religion :

Peut importe leur religion (musulmans, chrétiens ou animistes), les Burkinabés sont très croyants et pratiquants pour la plupart. La religion occupe une place importante dans leur vie et on s'en remet souvent à Dieu lorsque vient le temps d'accomplir un projet, d'effectuer une action ou lorsqu'on fait face à un problème. Plusieurs fois par jour on entend la phrase suivante: «Si Dieu le veut». Les gens peuvent également consulter Dieu, marabouts ou féticheurs pour avoir des réponses ou solutions reliées à des préoccupations au travail. Cela peut se traduire par une sorte de fatalisme qui justifie parfois que certains projets ou actions ne se produisent pas.

Classes sociales :

La société burkinabée étant assez hiérarchisée, il y a différentes classes sociales. Le chef du village, les griots ou les forgerons ont tous un rôle spécifique à jouer. Par exemple, en milieu rural il est indispensable de se présenter au chef du village et d'obtenir son accord avant de débiter le moindre projet. En milieu urbain ce sont les autorités de la ville, telles le maire ou le préfet, qu'il faut consulter. Le tout est régi par des cérémonies protocolaires, dont le respect des procédures est donc très important.

Origine ethnique :

Il existe au Burkina Faso plus de 70 ethnies différentes. Les deux plus importantes en nombre sont les «Mossi» et les «Dioula». Il existe de nombreuses alliances entre les ethnies qui font en sorte que certaines personnes sont plus près les unes des autres et vont se taquiner selon le principe des «parents et cousins à plaisanteries». À un autre niveau, il peut y avoir une certaine concurrence entre différentes ethnies et des préjugés qui sont entretenus d'une ethnie face à une autre mais, en général, tout le monde cohabite de façon assez pacifique. L'origine ethnique peut donc avoir un impact au niveau des relations de travail. Certaines ethnies peuvent, par exemple, être spécialisées dans la production de biens ou de service précis, comme les Peuls qui sont des éleveurs de bovins, pour ne citer que cet exemple.

Information culturelle - Établir des bonnes relations

Question :

À quel point est-il important d'établir une relation personnelle avec un collègue ou un client avant de faire des affaires avec cette personne?

Point de vue local :

La confiance au Burkina qui permet de faire des affaires dépend plus de qui vous êtes que ce que vous faites; d'où la nécessité de se connaître avant et, de préférence, par l'intermédiaire d'une relation personnelle. On ne travaille pas avec des inconnus. La crédibilité s'acquiert à travers votre vécu, votre histoire personnelle et non pas votre fonction professionnelle. De plus, les questions délicates habituellement se règlent dans un cadre informel où les barrières sont moins présentes. L'atmosphère étant plus détendue, il y a peu de chances que quelqu'un perde la face. Pour y arriver, il faut participer aux activités extra-professionnelles : baptêmes, mariages, condoléances, fêtes religieuses. Lors de ces événements, les gens s'invitent pour partager ces joyeux ou douloureux moments. Ce sont des occasions d'échanger et mieux se connaître. Les discussions dans la cour, dans les couloirs, autour d'un verre après le bureau sont aussi des cadres pour mieux se connaître.

Point de vue étranger :

Il est essentiel d'établir une relation personnelle avant de discuter des affaires. Votre interlocuteur veut d'abord vous connaître personnellement avant de voir s'il peut vous faire confiance. Il voudra connaître votre réputation et votre statut social avant de s'engager. Même après avoir établi ce lien de confiance après quelques rencontres, il serait mal perçu au début d'une discussion d'aller au vif du sujet sans vous intéresser d'abord à la personne, sa famille et discuter de ce qui la préoccupe personnellement. Au cours d'une rencontre visant à faire des affaires, le temps de discussion qui y est consacré est généralement beaucoup moins que tout le reste de la conversation et il viendra souvent à la fin de l'entretien. Pour les Burkinabés, la qualité d'une relation de travail dépend autant du savoir-faire de cette personne que de son savoir être ou savoir-vivre. Les gens profitent souvent d'occasions informelles, comme les visites à domicile, les repas pris ensemble ou les discussions autour du thé pour parler des affaires.

Information culturelle - Privilèges et Favoritisme

Question :

Un collègue ou un employé s'attendrait-il à avoir des privilèges spéciaux ou à recevoir une considération spéciale en raison de notre relation ou de notre amitié?

Point de vue local :

Les relations personnelles et sociales sont très imbriquées dans les relations de travail.

Il n'est pas conseillé d'accorder des privilèges ou considérations spéciales à quelqu'un. La société est communautaire. La famille est la cellule de base de la société et dans le milieu de travail comme dans la société, nous vivons en groupe. De telles pratiques risquent de mettre à mal la solidarité du groupe. Dans la culture burkinabée, le groupe est toujours plus important que l'individu.

Point de vue étranger :

Selon les milieux de travail, il n'est pas rare de voir des membres d'une même famille travailler dans une même entreprise. L'embauche de proches est donc une pratique fréquente et acceptée. Les relations interpersonnelles au travail prennent aussi une grande importance et sont le gage d'une relation de confiance. Une fois la confiance installée, les employés peuvent effectivement venir vous voir pour discuter de problèmes personnels et négocier une avance sur leur salaire par exemple.

Information culturelle - Conflits dans le Lieu de travail

Question :

J'ai un problème relié au travail avec un collègue. Est-ce que je dois le confronter directement, publiquement ou en privé?

Point de vue local :

La gestion des conflits au Burkina en milieu urbain ou rural passe par des intermédiaires. Il est impossible de confronter une personne en public ou en privé de peur que l'une des parties perde face. Il faut par conséquent passer par une troisième personne neutre avec qui l'expatrié a des affinités et qui connaît bien notre vis-à-vis. C'est une pratique courante et habituellement, les gens le font avec plaisir. Par contre, il faut éviter d'en parler à des collègues dans un autre but que celui de la médiation. Sinon, on tombe dans la médisance qui est très mal vue.

De la même façon, c'est une tierce personne qui viendra vous faire part des reproches quelconques qu'un collègue pourrait vous adresser. Plus c'est grave, plus l'intermédiaire est indispensable.

Point de vue étranger :

Il est totalement contre indiqué de confronter une personne directement et encore moins en public ou face à d'autres collègues au risque de l'humilier. Le tout doit donc se faire en privé et la façon la plus couramment utilisée est de faire appel à une tierce personne qui servira de médiateur et assistera les deux personnes dans la discussion. Les deux personnes peuvent même ne pas être en présence l'une de l'autre lors de la médiation. Le but est d'en arriver à un compromis pour que les deux parties se sentent respectées. Dans tous les cas, la diplomatie est toujours de mise et on évite les confrontations directes. Votre collègue ne vous le dira pas si vous l'avez offensé mais vous le verrez par son comportement. Il pourra vous manifester de l'indifférence et sera peu collaborateur. Dans le doute, il est possible de vérifier auprès de la personne afin de savoir si on l'a offensée. Si le problème est mineur, le pardon est vite accordé sinon, vous pouvez faire appel au médiateur.

Information culturelle - Motiver les collègues locaux

Question :

Qu'est-ce qui motive mes collègues locaux à donner un bon rendement au travail?

Point de vue local :

Les mauvaises conditions de travail sont souvent évoquées pour justifier le rendement mauvais ou moyen. Cependant la crainte de l'échec est une source de motivation. En effet, les gens réalisent qu'ils profiteront de la venue d'un collègue canadien au niveau de l'expertise, et de la reconnaissance qu'ils obtiendront. Ils feront en sorte de ne pas décevoir à leur niveau.

Point de vue étranger :

Le revenu économique et le souci de garder son emploi est sans nul doute un facteur important d'un bon rendement au travail. En effet, il est fréquent de constater qu'une seule personne peut avoir la responsabilité de subvenir aux besoins de toute une grande famille y compris la famille élargie et le soutien aux amis lorsque cela est nécessaire. Le revenu de cette personne prend alors une très grande importance. On apprécie un milieu de travail flexible où les employés sont respectés et écoutés lorsque surviennent des problèmes d'ordre personnel. L'avancement professionnel et l'accès à des postes plus élevés, donnant la possibilité d'acquérir une notoriété et d'obtenir du pouvoir au niveau décisionnel, peut aussi être une source de motivation.

Information culturelle - Livres, films et mets recommandés

Question :

Pour m'aider à en apprendre davantage à propos de la culture, pouvez-vous recommander : des livres, des films, des émissions de télévision, de la nourriture et des sites Web?

Point de vue local :

Au niveau littérature, l'Enfant noir de Camara Laye, qui est le livre africain le plus lu en Afrique, permet de comprendre le fonctionnement de la société ouest africaine et burkinabée. Au niveau de la cinématographie, le Burkina est le pays d'Afrique noire le plus prolifique grâce notamment au Fespaco.

Le centre Africa, lieu de résidence des pères missionnaires d'Afrique, permet de rencontrer des pères ayant eu une expérience pertinente et intéressante de l'Afrique. La plupart du temps, ils parlent même les langues locales.

Information culturelle - Activités sur le terrain

Question :

Dans ce pays, j'aimerais en savoir plus sur la culture et sur le peuple. Quelles activités pouvez-vous me suggérer?

Point de vue local :

Parmi les journaux qui se démarquent, il y a JJ qui est le journal du jeudi et qui est un hebdomadaire satirique à l'image du Canard Enchaîné en France. C'est un journal provocateur que les Burkinabés adorent. Leur site internet est : www.journaldujeudi.com .

Parmi les émissions de télévision il y a les « soaps » burkinabés comme Kadhy Jolie et À nous la vie qui retracent avec humour la vie des ouagalais.

Les événements à ne pas manquer sont le Fespaco (Festival international du Cinéma de Ouagadougou) et Le Siao (Salon international de l'Artisanat de Ouagadougou). Ces sont les 2 plus grands événements d'envergure internationale. Ils ont lieu tous les deux ans. Le Fespaco en février et le Siao en décembre.

Le Grand marché de Ouagadougou est le centre économique de la capitale et vaut le déplacement. L'ambiance y est chaleureuse, il y a de bonnes occasions et tout se négocie. Ouaga by night a un seul nom : L'avenue Kwame N'Krumah où toute la capitale se retrouve pour danser.

Il est préférable au début qu'un collègue de travail vous serve de guide en attendant que vous étoffiez votre groupe d'amis.

Source : <http://www.intercultures.ca/>