

## 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 :

Donnez une poignée de main ferme, lorsque vous saluez un Hondurien, et moins ferme, s'il s'agit d'une Hondurienne. Un contact visuel amical et engageant est important. Les sujets à aborder dépendent de la personne que vous rencontrez. Quoi qu'il en soit, même lors d'une réunion d'affaires, la famille est le sujet probablement le plus approprié, et dans certains cas, obligatoire. La perception est que les personnes axées sur la famille sont censées apporter un élément d'honnêteté et de crédibilité dans les discussions. Les repas d'affaires et les activités sociales se déroulent en général dans une atmosphère détendue, et la plupart des décisions sont prises dans un tel contexte. En tout état de cause, il est plus prudent de choisir des sujets de conversation neutres sur des choses qui auraient pu attirer votre attention, par exemple une magnifique chaîne de montagne, une rivière ou un quartier résidentiel.

Si vous rencontrez un groupe de campesinos (agriculteurs), la famille est encore un bon sujet de conversation pour briser la glace. Évitez la politique et la religion à tout prix. Si on vous invite à en parler, répondez poliment que vous n'êtes pas suffisamment informé pour pouvoir exprimer une opinion et que vous tenez à respecter les politiques intérieures du pays. Le football est un sujet bien accueilli; si vous n'y connaissez rien, montrez tout de même de l'intérêt en posant des questions. Certains genres d'humour sont acceptables, mais il vaut mieux s'en dispenser jusqu'à ce que vous appreniez dans quelles circonstances vous pourrez en faire.

Selon l'expression populaire « Cherchez d'abord à comprendre, puis à être compris. »

Point de vue étranger :

Les questions les plus courantes portent sur la famille, parce que les Honduriens accordent plus d'importance à la famille qu'au travail. Les Honduriens veulent savoir comment va votre famille.

Il est préférable d'éviter les sujets politiques et religieux, jusqu'à ce que vous ayez établi une bonne relation avec votre interlocuteur. Ces sujets peuvent susciter de très vives émotions et froisser les susceptibilités. Un changement de gouvernement, il y a quelque temps, semble avoir divisé les Honduriens entre ceux qui favorisent le changement et le nouveau leadership, et ceux qui s'y opposent.

Le football est aussi un sujet très populaire, toutefois, il peut aussi soulever des émotions. Les deux clubs les plus populaires sont Olympia et Victoria, qui jouent à Tegucigalpa. L'an dernier, Marathon, de San Pedro Sula, a été couronné champion.

### **Information culturelle - Styles de communication**

Question :

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

Point de vue local :

Restez naturel, sinon vous pourriez vous sentir mal à l'aise. Rappelez-vous que la distance personnelle acceptable pour les Honduriens est plus petite que celle des occidentaux. Préparez-vous à l'avance à réagir adéquatement si votre interlocuteur se rapproche de vous à une distance plus courte que celle à laquelle vous êtes habitué. Vous pourriez l'offenser en reculant sur le coup.

Comme dans toutes les cultures, les gestes, le langage corporel et les expressions faciales transmettent énormément de renseignements. Vous aurez donc avantage à écouter et à observer attentivement les gens dans votre entourage.

Point de vue étranger :

Les susceptibilités relatives à l'espace personnel sont beaucoup moins importantes au Honduras. Les Honduriens se touchent plus souvent. Les Honduriens se saluent en s'embrassant sur la joue droite, en plaçant généralement une main sur l'épaule de l'interlocuteur (entre hommes et femmes et entre femmes). Les hommes se saluent entre eux par une poignée de main. En ne vous prêtant pas à ces formalités, vous montrez un manque de respect à l'égard de vos interlocuteurs. En milieu de travail, toutefois, vous n'avez pas à saluer vos collègues de travail de cette façon et, en général, un « Buenos dias » (bonjour) est suffisant. Si vous entretenez des relations sociales avec vos collègues de travail, vous pouvez les saluer de la façon traditionnelle décrite ci-dessus.

Il y a deux gestes qui sont très répandus au Honduras. Le premier, remplace celui qui consiste à pointer un objet du doigt. Au Honduras, il est courant de voir les gens pincer les lèvres et faire un signe de tête dans la direction générale de l'objet. Le deuxième geste est aussi très répandu, mais il est difficile à décrire dans son sens réel. Il est fait, par exemple, lorsqu'une tâche a été effectuée très rapidement ou que quelqu'un a montré beaucoup de courage pour l'accomplir. Le geste lui-même peut être décrit comme une action similaire à ce que vous feriez si vous vouliez vous débarrasser d'un objet collé à vos doigts. Le geste consiste à plier le coude, l'avant-bras à la hauteur de l'estomac, le pouce tourné vers le haut et à secouer la main et vos doigts rapidement. Les Honduriens les plus talentueux peuvent claquer leurs doigts lorsqu'ils frappent la paume de la main.

### 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 :

Elles sont acceptables et courantes. N'oubliez pas que l'un des traits les plus attrayants des Honduriens est leur grande cordialité.

Point de vue étranger :

Les couples peuvent se tenir la main et s'embrasser. Vous pourrez aussi voir des amies se tenir par la main quand elles marchent dans la rue. Par contre, il est rare de voir des gens se disputer en public.

### 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 :

Habillez-vous de façon conservatrice, jusqu'à ce que vous connaissiez bien votre milieu de travail. Portez des chemises à manches longues et des pantalons. Il est acceptable d'appeler les collègues par leur prénom, sauf s'ils sont nettement plus âgés que vous. Appelez les supérieurs par leur titre; cela est important au Honduras. En ce qui a trait à la ponctualité, soyez à l'heure, même si les collègues locaux ne le sont pas. Les Honduriens sont cependant de gros travailleurs, très productifs et loyaux.

Point de vue étranger :

En milieu de travail, les hommes portent des pantalons, une chemise habillée et une cravate, alors que les femmes peuvent porter une robe, une jupe ou un tailleur-pantalon. Le code vestimentaire peut être plus décontracté selon le lieu de travail et si vous travaillez le samedi. Plusieurs employeurs fournissent des uniformes à leurs employés, notamment les pharmacies, quelques banques et toutes les écoles.

Vous pouvez appeler vos collègues et votre supérieur par leur prénom; toutefois, lorsque vous traitez avec des clients, une approche plus officielle doit être utilisée. Un signe de respect consiste à placer Dona devant le prénom d'une femme et Don devant le prénom d'un homme (p. ex. Dona Silvia ou Don Pablo). Il est aussi important de s'adresser à un professionnel en l'appelant par son titre, pour lui montrer du respect (p. ex. Dr Dominguez). L'emploi répété de Usted/Ustedes est le meilleur moyen de ne pas risquer de se montrer irrespectueux.

### 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 :

La scolarité, l'expérience, le leadership, l'ouverture aux nouvelles idées, l'accessibilité et une grande capacité de travail sont des qualités très recherchées. La scolarité et l'accessibilité sont particulièrement importantes aux yeux des employés. Un gestionnaire expatrié doit en outre établir des limites claires et précises pour établir son autorité et se faire respecter des employés. Autrement, ces derniers pourraient mal le comprendre et en abuser. Comme les employés honduriens trouvent parfois difficile de vous dire ce qu'ils pensent de vous face à face, surtout si vous êtes leur superviseur, je vous conseillerais de tenir des réunions hebdomadaires avec eux, de parler à chacun d'entre eux et de les observer.

Point de vue étranger :

Un superviseur accessible et accommodant est toujours très recherché. Les gestionnaires qui travaillent fort, qui sont de bons leaders et qui ont une grande expérience sont très respectés.

Je pense que la seule différence qui s'appliquerait, en ce qui a trait à un superviseur expatrié, est qu'il serait immédiatement respecté, qu'il maîtrise ou non l'espagnol. Avec le temps toutefois, s'il ne fait aucun effort pour apprendre la langue, ce respect peut s'estomper.

### 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 :

Le processus de prise de décision dépend de l'organisme. En général, les organismes sont administrés selon un modèle de gestion autoritaire (les décisions sont prises par la haute direction). Néanmoins, il est acceptable de demander de la rétroaction aux supérieurs immédiats.

Point de vue étranger :

Le superviseur a toujours le dernier mot dans la prise de décision, mais les employés peuvent participer au processus et échanger des idées en groupe. En général, les gens sont ouverts et prêts à écouter de nouvelles idées, mais il faut se montrer prudent lorsque l'on fait des suggestions, et on ne doit jamais se montrer irrespectueux.

Lorsque vous recherchez de l'information ou des réponses, il est préférable de consulter votre superviseur immédiat

d'abord, qui pourrait ensuite vous diriger à son supérieur, le cas échéant.

### 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 :

Égalité des sexes :

Dans toute l'Amérique latine, le rôle de la femme et de l'homme dans les domaines d'activité non traditionnels est en train de changer. Traditionnellement, les femmes ont été défavorisées, mais elles ont réalisé des gains au cours des dernières décennies. Par exemple, les femmes qui étaient typiquement des ménagères, sont aujourd'hui de plus en plus présentes sur le marché de la main-d'oeuvre, dans le monde des affaires et en politique. De fait, une femme a failli être élue à la présidence du Honduras il n'y a pas très longtemps.

On remarque également un changement d'attitude chez les hommes. Par exemple, un nombre croissant d'entre eux montrent une tendance marquée à vouloir s'engager plus activement auprès de leurs enfants. Au gouvernement fédéral, la plupart des cadres de plus haut niveau sont encore des hommes, alors que dans le secteur des petites et moyennes entreprises et donc dans le développement économique du Honduras, ce sont les femmes qui jouent un rôle dominant. Dans les régions rurales à vocation agricole, le rôle traditionnel des hommes et des femmes tend à ne pas changer.

Religion :

La majorité de la population est catholique (90 à 95 p. 100). Les gens de foi catholique et ceux qui appartiennent à d'autres religions se respectent mutuellement et vivent en harmonie. La religion a toujours joué un rôle prédominant dans la société hondurienne, et traditionnellement, elle a eu un impact et une influence considérables dans la vie quotidienne des Honduriens.

Classe sociale :

La classe occupe une place importante dans la société et la discrimination, toujours présente, s'opère en fonction de la classe sociale ou économique à laquelle les gens appartiennent. On note aussi une certaine méfiance entre la classe ouvrière et la classe supérieure. Une classe moyenne, peu nombreuse mais en croissance, composée de fonctionnaires, d'intellectuels et d'entrepreneurs, joue un rôle important dans l'avenir du pays.

Groupe ethnique :

Les six millions d'habitants du Honduras forment une mosaïque de grande diversité culturelle et de traditions sur un territoire de 112 000 km<sup>2</sup> que partagent 18 États. Environ 90 p. 100 de la population est composée de Métis (Mestizos). Le long du littoral des Caraïbes, la population est plus diversifiée et comprend des Métis, des Créoles et des Noirs des Caraïbes. Le Nord-Est du pays est principalement habité par des Indiens Miskitos. En général, le groupe ethnique n'a pas d'influence en milieu de travail sauf, peut-être, dans la région atlantique du Honduras.

Point de vue étranger :

Égalité des sexes :

Dans l'ensemble, les rôles traditionnels des hommes et des femmes existent encore, particulièrement dans les foyers. Toutefois, il se manifeste un mouvement visible à la défense des droits la femme – plutôt dans la classe supérieure que dans les foyers honduriens moyens. Mon expérience m'a permis de rencontrer des femmes qui étaient médecins, dentistes, avocates, propriétaires d'entreprise et directrices de centres culturels et de centres de soins de santé. La culture se divise entre la famille traditionnelle dans laquelle l'autorité est exercée par l'homme et une nouvelle famille émergente où tout est partagé entre l'homme et la femme.

Religion :

La majorité des Honduriens pratiquent activement une religion. Une grande partie de la population est de foi évangélique et vit selon une liste de règles strictes, qui s'étendent jusqu'à la boisson et la danse. Semana Santa ou la Semaine de Pâques est un congé important au Honduras. C'est la période durant laquelle les rues sont prises d'assaut par des parades et des processions de gens portant des objets de culte ou des figures allégoriques décrivant diverses scènes religieuses. Tegucigalpa, la capitale du Honduras, est dominée par une immense statue du Christ. La religion n'a pas toutefois pas d'impact en milieu de travail.

Classe sociale :

Il y a deux classes distinctes au Honduras. Il s'agit de la classe supérieure qui vit très bien, souvent mieux que la famille canadienne moyenne, et la classe inférieure, dont les membres ont de la difficulté à habiller et à nourrir leur famille.

Origine ethnique :

Deux groupes ethniques différents se côtoient au Honduras : les « Indios » (Indiens) de descendance Maya et espagnole; et les « Garifunas » – de descendance africaine.

En milieu de travail, les directeurs et les superviseurs, qui appartiennent à la classe supérieure, travaillent aux côtés d'employés des services d'entretien ou de « trabajadoras » (travailleurs), qui sont membres de la classe inférieure.

### 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 :

L'établissement de relations personnelles et professionnelles avec un collègue ou un client éventuel est très important et demande beaucoup de temps. Je vous conseillerais d'inviter vos collègues et leur famille immédiate à déjeuner ou à souper chez vous; ne vous attendez pas à ce qu'ils vous offrent quoi que ce soit, parce que ce n'est pas la coutume au Honduras. Pour ce qui est de vos clients, exploitez votre réseau de contacts, notamment ceux qui vous ont présenté à un client éventuel. Invitez-les à déjeuner, avec leur épouse, si possible. Renseignez-vous le plus possible sur votre client et sur ce qu'il aime (informez-vous un peu sur le football, qui fait un excellent sujet de conversation). Rappelez-vous que vous devez payer l'addition lorsque vous invitez quelqu'un.

Point de vue étranger :

Une relation personnelle s'établit avec le temps. Il n'est pas nécessaire de nouer de relations avant d'entrer dans le vif des questions liées au travail. Vos relations s'établiront graduellement avec des collègues ou des employés, si travaillez étroitement avec eux sur une longue période. Si vous n'avez qu'une rencontre avec un interlocuteur, ce dernier n'aura pas d'attente extérieure au cadre de travail.

### 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 Honduriens peuvent s'attendre à un traitement préférentiel. Au fur et à mesure que vos relations se renforcent, soyez franc et clair avec vos collègues et employés quant aux limites que vous impose votre poste et à votre éthique personnelle. Je vous conseillerais de n'accorder de privilèges que si vous avez la certitude absolue que votre décision n'est pas uniquement fondée sur l'amitié, mais aussi sur les qualités (et le mérite) des personnes favorisées. Si de tels cas sont courants, les gens savent aussi que les principes sont différents des leurs lorsque le gestionnaire est un expatrié. Une bonne règle à suivre serait de se montrer clair, constant et équitable.

Point de vue étranger :

Les gens ne vont pas nécessairement rechercher des privilèges particuliers, mais j'ai vu cela se produire. La faveur la plus fréquemment demandée est de recruter un ami intime ou un membre de la famille. Étant donné la pénurie d'emplois au Honduras, je recommande d'accorder ce genre de privilège lorsque la personne répond aux exigences du poste. C'est souvent le seul moyen d'obtenir un emploi, surtout lorsqu'une formation ou des connaissances particulières ne sont pas requises.

### 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 :

Affrontez votre collègue en privé et interrogez-le sur ce qui ne va pas. Vous pouvez aussi faire appel au meilleur ami et collègue ou au superviseur de la personne qui vous pose un problème, parce qu'elle pourrait ne pas vouloir s'ouvrir à vous par crainte de vous froisser dans vos sentiments ou de perdre son emploi si vous occupez un poste qui vous met en mesure de le faire

Point de vue étranger :

Vous devrez confronter votre collègue directement et en privé, à moins que votre sécurité ne soit menacée. Les Honduriens sont honnêtes et si le fait de vous confronter directement les embarrasse, ils se confieront probablement à quelqu'un d'autre, qui se sentira plus à l'aise avec vous.

### 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 :

La satisfaction au travail, l'engagement, la rémunération, la loyauté, de bonnes conditions de travail et la peur de l'échec sont des facteurs de motivation. Le poste occupé dans un organisme fait toute la différence; par exemple, une réceptionniste ou un manoeuvre peuvent être davantage motivés par la rémunération parce que leurs emplois sont mal payés.

Point de vue étranger :

La motivation à bien travailler au travail repose sur des incitatifs monétaires, la crainte de perdre l'emploi et le désir d'être vu sous un bon jour par d'autres personnes dans la communauté.

### 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 :

Je recommande deux sites (très complets) : [www.hondurasproject.com](http://www.hondurasproject.com) et [www.honduras-resources.com](http://www.honduras-resources.com).

### 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 :

Le facteur d'intégration dans toute société, trop souvent négligé à mon avis, est le recours à un guide compétent et qui s'y connaisse. Vous pourrez vous estimer heureux de pouvoir disposer de quelqu'un capable de vous « ouvrir des portes ». Aussi, je vous recommande de saisir l'occasion, si on vous présente à des décideurs ou à des dirigeants locaux, et de cultiver ces contacts.

Point de vue étranger :

Lisez les quotidiens, écoutez la radio, assistez à des matchs de football, mangez dans les petits restaurants locaux, visitez le marché hebdomadaire et participez aux activités de votre centre culturel local.

Musique : Gran Banda, de San Pedro Sula. Si vous avez la possibilité de voir ce groupe en personne pendant votre séjour au Honduras, n'y manquez pas!

Spécialités traditionnelles : Les spécialités traditionnelles comprennent le plantain frit, les haricots frits, les tortillas de maïs et le riz. Il y a d'autres spécialités telles que les pupusas (tortillas de maïs frits farcies de viande, de fromage ou des deux) et les tamales. Sur la cote, la sopa de caracol (soupe de crustacés) et le pain à la noix de coco sont très populaires.