

## 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 :

Les Péruviens apprécient en général l'intérêt du visiteur pour leur culture et leur pays. Ils aiment aussi parler de leurs enfants et en savoir davantage sur les autres pays. Il vaut mieux éviter de parler de politique, même de la politique étrangère.

Les gens qui travaillent et qui reçoivent des visiteurs étrangers sont au courant de la politique locale et généralement aussi de la situation internationale. Des opinions très divergentes risquent de créer des situations embarrassantes qu'il vaut mieux éviter. Il vaut mieux connaître d'abord les personnes et manifester des opinions générales sur la politique.

Les Péruviens ont un grand sens de l'humour et, s'il n'y a pas de références personnelles ou très critiques envers le pays, les blagues sont généralement bien acceptées. Toutefois il vaut mieux éviter ces sujets.

Point de vue étranger :

Présentez-vous en premier: dites d'où vous venez, demandez le nom de la personne à qui vous vous adressez. Il vaut mieux vouvoyer la personne. Le tutoiement est réservé aux amis et aux personnes que l'on connaît bien, à moins que votre interlocuteur vous tutoie. Les Français comprendront les subtilités de ces formules avec le tutoiement et le vouvoiement. Si on tutoie alors qu'il aurait fallu utiliser le Usted, on pourrait être accusé d'être confianzudo (s'accorder trop d'importance).

On peut parler de son travail, de ses études, d'où on vient, de sa famille, de ses impressions du Pérou. En général, les Péruviens sont beaucoup plus ouverts que les étrangers au sujet de questions personnelles comme l'âge, le poids, le statut civil et la religion.

Le sempiternel « Comment vont les affaires? » n'a pas d'équivalent, à ce que je sache.

### Information culturelle - Styles de communication

Question :

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

Point de vue local :

Les Péruviens aiment les personnes franches qui regardent directement leur interlocuteur et qui donnent une bonne poignée de main qui démontre de la confiance. Cependant, le regard ne doit pas être trop direct envers une personne du sexe opposé, car cela pourrait être mal interprété.

Pour ce qui est des réunions de travail, il est préférable de tenir des réunions de groupe plutôt qu'individuelles.

Quand on rencontre une personne pour la première fois, on lui serre la main et on se présente. On voit aussi les collègues de travail et les personnes qu'on ne connaît pas ou qui sont plus âgées. En général, c'est la personne la plus âgée ou d'un poste plus élevé qui donnera l'indication qu'on peut la tutoyer.

Les personnes qui se connaissent bien ou les membres d'une même équipe s'embrassent sur les deux joues (mais les hommes se donnent simplement une accolade avec une tape dans le dos). Dans les milieux de travail, on se serre généralement la main.

Les démonstrations d'affection parmi les collègues de travail sont assez contrôlées car se montrer trop affectueux peut donner lieu à des commentaires négatifs.

Il est évident qu'un étranger qui ne maîtrise pas bien la langue aura recours aux gestes et les Péruviens se feront un plaisir de l'aider à exprimer ce qu'il veut dire.

Point de vue étranger :

Il vaut mieux respecter une certaine distance quand on discute avec un interlocuteur. C'est considéré choquant d'être trop proche. Le contact visuel est recommandé. Le toucher est plus courant, mais pas au cours d'une première rencontre. Il est important de sourire et d'être franc dans ses propos; toutefois, les étrangers sont souvent perçus comme étant trop directs. Ce type de réponse : « Désolé, je suis très occupé maintenant. Pourrions-nous en parler plus tard? » peut paraître inoffensif à des étrangers, mais un Péruvien pourrait l'interpréter comme si vous ne vouliez plus jamais lui parler. Les péruviens feront n'importe quoi pour ne pas avoir à dire non directement à quelqu'un.

### **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 général, ce n'est pas acceptable. Les problèmes entre collègues doivent être réglés le plus discrètement possible. Les problèmes de travail doivent se régler dans le respect et si on est insatisfait, on ne doit pas l'exprimer à haute voix.

Point de vue étranger :

Il est acceptable d'exprimer son affection mais non sa colère. Pleurer en public se fait aux funérailles, mais pas ailleurs.

### **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 :

Au bureau, les gens portent des vêtements de ville : costume et cravate pour les hommes et robe ou tailleur pour les femmes. Il est déconseillé de porter des robes très courtes. Même, s'il fait très chaud, on ne porte pas de shorts au bureau.

Il n'est pas rare que les gens se fassent appeler par leur prénom et selon le type de réunion, il se peut qu'on utilise même le surnom.

Il est très important d'être ponctuel car les Péruviens savent que les étrangers le sont généralement. Il se peut cependant que certaines personnes arrivent en retard. S'il est nécessaire de faire des heures supplémentaires, on le fait sans poser de questions.

Point de vue étranger :

La tenue vestimentaire est variée – suivre l'exemple des autres. Il vaut mieux être d'apparence plus soignée au début

que le contraire. Les souliers font l'objet d'une attention spéciale – je me suis fait critiquer parce que je portais des sandales. J'ai continué à le faire parce que j'avais chaud, mais ceci a fait parler les gens. Quand vous vous adressez à vos supérieurs, utilisez – Sr, Sra, Srta. Se servir également de Don X ou Doña Y qui est un signe de respect pour des supérieurs ou des collègues. La mention de Sr, Sra, Srta. est toujours acceptable. L'utilisation du prénom de quelqu'un est un signe de confiance, d'intimité et de rapport personnel. La communication écrite est très formelle. Il serait bon que vous obteniez une liste d'expressions pour débiter et clore les lettres!

Les échéances sont respectées la plupart du temps, mais la ponctualité l'est moins! La Hora peruana (l'heure péruvienne) s'oppose à la hora exacta (l'heure exacte). Une réunion prévue pour 13 h commencera probablement vers 13 h 30, mais pas après 14 h. L'heure d'une invitation en soirée est encore plus élastique. Elle pourrait commencer vers 23 h.

L'absentéisme est inhabituel. Si vous appelez pour dire que vous êtes malade, attendez-vous à recevoir des visiteurs pour vérifier que vous êtes bien soigné! La productivité est souvent faible.

### 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 :

Il faut parfois démontrer que si l'on travaille au Pérou alors que l'on vient d'ailleurs, c'est parce qu'on a des connaissances spéciales. L'expérience, l'assiduité, l'ouverture d'esprit, sont très importantes.

Point de vue étranger :

Les études sont plus valorisées que l'expérience. Le leadership est très important. L'ouverture à de nouvelles idées ne compte pas beaucoup et pourrait même être un signe de faiblesse. Être un bon travailleur n'a pas beaucoup d'importance mais il est bon d'être sérieux, responsable et ferme. Savoir s'adapter est apprécié, mais jusqu'à un certain point; il est important de ne pas être considéré comme étant trop flexible ou « faible ». Les directeurs expatriés sont censés être différents, mais je ne saurais pas vous dire comment. Vos caractéristiques personnelles seront attribuées au fait que vous êtes étranger, et pas à votre manque de compétences.

Quant à la manière dont votre personnel vous perçoit, vous devrez établir une relation de confiance avec un ou deux de vos employés pour le savoir. N'accordez pas de privilèges visibles au travail mais expliquez que vous avez besoin de savoir ce que les gens disent de vous. Étant donné que vous ne pouvez pas le demander directement, vous aimeriez que votre collègue garde les oreilles ouvertes.

### 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 :

Il y a une différence marquée entre les entreprises publiques et privées. Lorsqu'il s'agit d'une entreprise publique, les postes sont bien définis et la hiérarchie doit être respectée. Ce sont les patrons et les responsables directs qui donnent les consignes de travail. Les relations y sont moins ouvertes que dans l'entreprise privée où les idées novatrices peuvent être mieux reçues.

Quand on vient d'arriver, il faut apprendre à connaître les autres employés et leurs méthodes de travail. Il faut

présenter ses idées comme des opinions plutôt que comme des consignes. Cela vous permettra également d'approfondir votre connaissance du milieu et vos propres connaissances du domaine.

En général, être à l'écoute des opinions des autres est une bonne façon de les mettre à l'aise et d'améliorer la communication, de façon à ce que la critique constructive ait une place.

Bien qu'il existe une hiérarchie, il n'est pas conseillé de l'imposer car elle n'aide pas dans les relations de travail. Il est important de se montrer ouvert, sans pour autant être intime.

Point de vue étranger :

Les décisions sont prises par les directeurs, parfois après en avoir discuté avec d'autres directeurs dans des secteurs différents. Les idées viennent des directeurs. Oui, vous devriez aller consulter votre supérieur immédiat pour des réponses. On demande et on offre rarement des commentaires, à moins qu'il y ait des problèmes. En général, le fait qu'il n'y ait pas de commentaires est considéré une bonne chose.

### 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 :

Il existe un grand intérêt pour le sujet dans les universités. La Pontificie Université Catholique du Pérou offre un programme sur la question. Il y a aussi un mouvement féministe important, et plusieurs ONG travaillent sur la problématique des femmes et des transformations, même au niveau des lois.

Religion:

La religion catholique importée par la colonisation espagnole est la religion officielle du Pérou. Cependant, la liberté de culte est assurée par la Constitution.

Mais, cette religion coloniale n'est pas arrivée à faire disparaître les manifestations d'origine Inca et elles sont toutes les deux fusionnées dans une expression métissée sui generis qui est toujours présente. Si on voyage un peu dans différentes régions du pays on pourra le constater.

Pourtant, la religion est très ancrée dans les moeurs péruviennes. Même si on n'est pas pratiquant ou si on est agnostique, il est important de montrer du respect envers la religion. Il y a également différentes sectes chrétiennes comme dans les autres pays occidentaux. La crise politique, sociale et économique du pays a aussi contribué à cette prolifération et la religion peut servir à rassurer moralement les personnes ou à combler un besoin personnel de croyance et d'identité.

Classe sociale :

Les gouvernements des 20 dernières années ont contribué à la quasi-disparition de la classe moyenne et une grande partie de la classe aisée a émigré. Comme dans d'autres pays occidentaux les écarts entre les pauvres et les riches se sont accentués. Ceci ne nie pas le fait que les classes sociales péruviennes soient très complexes.

Il ne faut pas oublier que notre pays a subi, après la civilisation Inca, les effets de la colonisation espagnole, avec le métissage culturel qui en a découlé. Le passage d'une société agraire à une société nettement industrialisée, n'est pas tout à fait terminé. Il y a aussi une espèce de métissage des économies, donc, des classes sociales. Pour définir les classes sociales on doit d'abord spécifier les paramètres à utiliser, scolarisation, statut économique, origine, etc. Il y a aussi les professions libérales (médecins, ingénieurs, professeurs ou autres) qu'on peut difficilement catégoriser dans la hiérarchie orthodoxe.

Origine ethnique :

La population péruvienne est composée surtout de métis à cause des vagues d'immigration qu'a connues le pays, surtout pour des raisons économiques. Les immigrants en provenance de l'Afrique ou de la Chine, par exemple, venaient pour travailler la terre, ceux de l'Allemagne pour acheter des mines. Ces immigrants se sont assimilés aux Autochtones.

Le racisme, même s'il ne paraît pas, existe. La migration des Indiens des Andes vers les villes, d'abord pour des raisons économiques dans les années soixante et ensuite à cause du terrorisme après les années quatre-vingts, a d'une certaine façon permis aux Péruviens de comprendre et de revaloriser leurs racines et, dans d'autres cas, à accentuer les différences.

Tout ce qui a rapport au sexisme, à la religion ou à l'origine ethnique doit être traité avec beaucoup de discrétion. Il vaut mieux éviter les allusions directes car on risquerait de blesser certaines personnes. On devrait plutôt chercher à connaître et à comprendre la société d'un point de vue historique.

Le Pérou est un pays très complexe qui est basé sur un dualisme récurrent de par ses racines incas et espagnoles où l'ancien et le moderne, le religieux et le profane se manifestent toujours dans la culture (théâtre, musique, danse, etc.) et dans la vie quotidienne.

Point de vue étranger :

Égalité des sexes :

Les femmes sont traitées équitablement bien qu'avec condescendance. Une femme prendrait place dans le camion, alors que les hommes s'installeraient à l'arrière. On ne donnerait pas de postes sur le terrain à des femmes.

Religion :

La religion est un domaine très ouvert au Pérou et très important pour de nombreuses personnes. Au cours d'une première conversation, on demande souvent aux expatriés s'ils sont catholiques. Si vous dites oui, vous êtes accepté. Et si vous dites non, la question suivante est : Croyez-vous en Dieu? Si vous répondez dans l'affirmative, c'est acceptable. Mais si vous répondez non, vous n'êtes pas nécessairement envoyé en enfer immédiatement, mais on vous observera avec attention et certains Péruviens éviteront de vous parler. Personnellement, je recommanderais de répondre honnêtement en premier et ensuite, de leur donner la réponse qu'ils aimeraient entendre.

Classe sociale :

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, il y a des classes au Pérou! Elles sont principalement liées aux conditions économiques. Les ouvriers manuels sont considérés inférieurs aux employés de bureau ou aux cadres.

Origine ethnique :

L'origine ethnique est également très importante! Bien que les Péruviens ne veuillent pas l'admettre, la couleur de la peau est très importante et aura des répercussions sur la façon dont la personne sera traitée. Un « blanc » peut s'attendre à recevoir un assez bon traitement; par ailleurs, être « blanc » signifie être riche – donc les gens s'attendront à des largesses de votre part (on s'attendra à ce que vous payiez la note au restaurant et que vous donniez de l'argent).

### 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 :

On peut s'intéresser à la famille d'un collègue ou d'un client et même faire des plaisanteries. Cependant, celles-ci ne doivent jamais être trop personnelles sauf en cas d'intérêt sincère. Il faut faire attention, car une situation trop familière pourrait endommager vos relations dans le futur.

Point de vue étranger :

Les Péruviens se mettent au travail relativement rapidement. En général, 5 à 10 minutes suffisent pour faire connaissance. Une relation personnelle n'est pas du tout nécessaire et, se rapprocher plus, ne ferait que compliquer les choses, par ex. faire penser au Péruvien que vous voulez autre chose que ce que vous déclarez ouvertement. Donc, il n'y a aucun besoin d'établir une relation personnelle au-delà des présentations d'usage discutées dans la section Premier contact.

### 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 :

Tel que mentionné plus haut, tout dépend du lieu de travail. Bien qu'il y ait des gens qui s'attendent à avoir des privilèges spéciaux ou à recevoir une considération spéciale, ce n'est pas courant. Si un employé veut une promotion ou un traitement spécial, il cherchera généralement à le mériter par son travail plutôt que par l'amitié.

Point de vue étranger :

Oui, les gens s'attendent à recevoir un traitement privilégié, y compris l'embauche de proches ou d'amis. Des hausses de salaire ne seront pas espérées. Devant ces attentes, je dirais allez-y, dans la mesure où la personne a les qualités requises pour l'emploi. Mais s'il y a plusieurs candidats qualifiés, vous devrez recruter le meilleur candidat et expliquer à votre collègue qu'il y avait des personnes plus qualifiées. Par contre, si votre ami vous demande spécifiquement la faveur d'embaucher un ami ou un parent, la situation devient plus sérieuse. Quand on demande directement une faveur, c'est un peu comme demander un vote de confiance. Si on le perd, c'est la fin d'une amitié également. Vous pouvez adoucir le refus en alléguant qu'un supérieur a préféré un autre candidat et que vous étiez d'accord. Sinon, vous pouvez offrir d'autres possibilités à l'avenir en disant que pour le moment, ce n'est pas possible, mais peut-être plus tard. Souvenez-vous, les Péruviens n'apprécient pas le « non ».

### **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 :

Dans une situation pareille, il vaut mieux traiter le problème en privé. Si on croit avoir offensé un collègue, il faudrait lui demander directement.

Point de vue étranger :

Il vaut mieux ne jamais confronter un collègue en public – ce serait très humiliant pour lui. Vous pouvez lui parler en privé. Si quelqu'un a quelque chose à vous reprocher ou s'il se sent offensé, il vous évitera très probablement. Vous devrez donc lui parler en privé et lui demander sincèrement ce qui ne va pas.

### **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 Péruviens prisent le travail en équipe, le bon travail et le succès d'un projet. Mais on ne peut pas nier non plus l'importance pour un Péruvien de préserver son emploi étant donné le taux de chômage qui existe dans le pays à l'heure actuelle.

Point de vue étranger :

L'argent et la peur d'un échec sont les moyens les plus directs, les plus immédiats, d'améliorer le rendement. Tous les autres moyens pour augmenter la motivation devraient aussi faire un effet. Les compliments officiels, publics, comme le prix de « l'employé(e) du mois » sont les moins onéreux, mais sont appréciés. Je n'ai jamais complètement élucidé l'énigme du bon rendement!

### 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 :

Écrivains : César Vallejo et Javier Heraud.

Essayistes : Jose Carlos Mariategui.

Historien : Alberto Flores Galindo et Narda Henriquez.

Romanciers : Jose Maria Arguedas, Julio Ramon Ribeyro, Alfredo Bryce Echenique, et Mario Vargas Llosa.

Cinéaste : Francisco Lombardi.

Liens Internet utiles : <http://web.outsideonline.com/magazine/0296/9602ot.html> - espagnol pour voyageurs; <http://www.elcomerciope.com.pe/Online/> - les nouvelles péruviennes en espagnol; <http://www.wusc.ca/world/working/stories/tamblyn.html> - les ingénieurs bénévoles avec l'Entraide mondiale universitaire du Canada (EUMC); et <http://www.ku.edu/history/VL/americas/peru.html> - l'histoire du Pérou et plus encore.

### 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 :

Émissions de TV : ([www.pantel.com.pe](http://www.pantel.com.pe)) « Panorama ».

Magazines : Caretas ([www.caretas.com.pe](http://www.caretas.com.pe)), et La Revista Quehacer de DESCO ([www.desco.org.pe](http://www.desco.org.pe)).

Journal : La Republica ().

Institutions : Asociacion Nacional de Centros regroupe presque 120 ONGs nationales (qui travaillent la problématique des femmes, des enfants, de la santé, etc.) et organise des événements thématiques et des séminaires. Ils ont aussi une base de données importante sur les publications d'intérêt social, économique et politique du pays, entre autres.

Pontificia Universidad Catolica del Peru, pour des sujets universitaires, surtout en ce qui concerne les sciences de la communication, le féminisme et la question du genre.

Sur le plan culturel, vous pouvez aller au Centre Culturel de l'Université Catholique du Pérou qui a son local dans le quartier de « San Isidro » ou vous pourrez vous informer sur l'agenda culturel de Lima. Sur le site internet aussi, dans les portails de magazines, les émissions de radio et TV.

Point de vue étranger :

Pour commencer, lire le journal local. Les concerts sont bons mais vous ne rencontrerez pas beaucoup de monde à ces événements. Une fois que vous avez quelques amis, les discothèques sont un bon endroit. Parlez à vos voisins. Un bon

interprète culturel est un Péruvien qui a été en dehors du pays pendant une période prolongée, p. ex. pour faire des études. Demandez aux alentours s'il y a des personnes qui ont vécu en dehors de l'Amérique latine. Un bon interprète culturel sera idéalement de votre âge ou un peu plus âgé.

Source : [www.intercultures.ca](http://www.intercultures.ca)