

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 :

Pour faire bonne impression à une première rencontre, parlez de la famille. Les Vietnamiens apprécieront que vous vous informiez de leur situation familiale (qu'ils soient célibataires ou mariés), de la santé de leurs parents, de leur mari ou femme et de leurs enfants. Ils en concluront que vous vous intéressez à eux. Vous pouvez poser des questions telles que « Êtes-vous marié? Combien d'enfants avez-vous ? Combien de frères et de soeurs avez-vous? Que font vos parents? En quelle année votre enfant est-il à l'école? etc. ».

La société vietnamienne a une hiérarchie fondée sur l'âge. Vous pouvez aussi demander aux Vietnamiens quel âge ils ont, après quoi vous serez en mesure de vous adresser à eux de la façon appropriée. Par exemple, lorsque la personne est plus âgée que vous, vous vous adresserez à elle en disant « anh » (pour les hommes) ou « chi » (pour les femmes). En vous adressant de cette façon aux personnes plus âgées que vous, vous démontrerez que vous leur accordez le niveau de respect que mérite leur âge.

Si vous parlez le vietnamien ou si vous démontrez de l'intérêt à l'apprendre, vous ferez bonne impression auprès des Vietnamiens. À votre première rencontre, vous pourrez dire « Chao » (ce mot est utilisé pour saluer à l'arrivée ou au départ). Lorsqu'on s'adresse à un homme plus âgé que soi, on dit « Chao anh » ou « Chao chi » à une femme plus âgée.

À la première rencontre, les Vietnamiens n'aiment généralement pas parler de politique parce qu'ils ne vous connaissent pas et ne connaissent pas votre perspective politique. Si, à la première rencontre, vous démontrez un vif intérêt pour la politique, vos prochaines rencontres et même votre travail risquent alors de s'en ressentir. Les Vietnamiens apprécient l'humour. N'hésitez donc pas à en faire si vous le pouvez. Ils seront à l'aise si vous faites des blagues, quoique cela ne soit pas facile si vous ne connaissez pas la culture vietnamienne.

Point de vue étranger :

La famille est l'une des principales valeurs de la société vietnamienne et la famille élargie en est l'unité de base. Il est donc important de demander des nouvelles de la famille. Il n'est pas impoli de poser des questions sur la famille de votre interlocuteur pour savoir s'il est marié, combien d'enfants il a (la réponse est habituellement deux car le gouvernement a mis en place une politique de deux enfants maximum par couple), l'âge des enfants, etc.

On peut poser des questions sur le travail mais il est souvent difficile de saisir ce que les gens font exactement à moins de les rencontrer sur leur lieu de travail.

La religion est peut-être le sujet le plus sensible et il est préférable de l'éviter, de même que la politique. Les Vietnamiens aborderont ces sujets eux-mêmes s'ils veulent connaître votre opinion.

Les Vietnamiens ont le sens de l'humour, mais celui-ci n'est pas évident au premier abord.

De façon générale, la barrière linguistique est le plus grand obstacle à l'établissement d'un bon premier contact. De plus en plus de gens parlent anglais, mais avec difficulté, et il faut se faire à leur accent et à la tournure des phrases. Les interprètes ne sont pas bien formés et l'on dit qu'environ 50% seulement des échanges oraux sont traduits convenablement. Il est donc fortement conseillé de répéter et de reformuler une décision afin de s'assurer que les parties se sont bien entendues. Le français est encore parlé par les gens d'un certain âge et une minorité de jeunes

étudiants universitaires. Beaucoup de fonctionnaires et de dirigeants ont fait leurs études dans l'ex-URSS et/ou dans les pays de l'Europe de l'Est, par conséquent si vous parlez le russe, l'allemand, le tchèque, n'hésitez pas à utiliser ces langues.

Information culturelle - Styles de communication

Question :

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

Point de vue local :

Les Vietnamiens maintiennent généralement une certaine distance entre leur interlocuteur et eux. Même si les gens ne font pas beaucoup de gestes lorsqu'ils parlent, vous devez maintenir une distance raisonnable de manière à ce que vos interlocuteurs sentent que vous les respectez et qu'ils se sentent à l'aise.

Même si les Vietnamiens ne maintiennent pas nécessairement un contact visuel, ils auront bonne impression d'une personne qui le fait et considéreront que cette personne est honnête. Il est approprié dans un contexte officiel de serrer la main lorsqu'on rencontre pour la première fois une personne, que ce soit un homme ou une femme. Dans un contexte non officiel, les Vietnamiens se contenteront de dire « bonjour » ou « comment allez-vous? » plutôt que de serrer la main. Les Vietnamiens ne donnent l'accolade qu'à des parents ou des amis proches. Les gens ne s'embrassent pas en public. Ils considèrent très impoli de pointer quelqu'un du doigt. Ils ne font pas beaucoup de gestes lorsqu'ils discutent et s'attendent à ce que la personne avec laquelle ils parlent garde le sourire. Ils s'attendent également à ce que leur interlocuteur exprime ses sentiments de colère ou de joie plutôt que de les intérioriser.

Lorsque vous parlez, vous devez maintenir un ton de voix normal. Discuter trop fort sera interprété comme une expression de colère. Les Vietnamiens parlent souvent de façon indirecte, ce qui s'applique également à leur façon de traiter les problèmes. Cette façon de faire est bien différente de celles qui, en milieu de travail, vont directement au but. Au Viêt-nam, il est souvent préférable de tourner autour du pot et, dans ce contexte, la plus courte distance entre deux points n'est pas toujours la ligne droite.

Point de vue étranger :

Distance acceptable: tout dépend de la nature de la rencontre. Dans une réunion à caractère officiel, les gens se serrent la main et observe une certaine distance avec leurs interlocuteurs étrangers. Par contre, dans un lieu public ou dans les transports en commun, il faut s'attendre à être serré, bousculé, avec plusieurs personnes assises sur un même banc. Il est très rare que les Vietnamiens s'embrassent même avec ceux qu'ils connaissent bien; ils vous tiendront plutôt la main et ce sans distinction de sexe.

Contact visuel: il n'est pas poli de regarder quelqu'un directement dans les yeux; lors d'un premier contact votre interlocuteur aura tendance à baisser les yeux sauf s'il est votre supérieur.

Il est très difficile de savoir si votre interlocuteur est content, déçu ou autre;. Sans tomber dans les clichés, on peut dire que les Vietnamiens, comme plusieurs peuples asiatiques, ont plutôt un visage fermé. Cependant, il n'est pas rare de voir des gens exploser de colère ou hausser le ton, surtout lorsqu'il s'agit d'un supérieur face à un subordonné. Comme personne ne veut « perdre la face », l'allure des rencontres peut souvent rester au niveau superficiel, plusieurs discussions se déroulent en coulisse et l'on finit généralement par trouver un terrain d'entente acceptable à chacun.

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 :

Les Vietnamiens ne sont pas portés à exprimer leur affection en public. Par exemple, on voit rarement de jeunes Vietnamiens s'embrasser dans la rue. Par ailleurs, il est acceptable d'exprimer sa colère, sa joie, son chagrin et autres émotions de façons différentes.

Point de vue étranger :

La démonstration de sentiments en public est de façon générale très discrète ou selon des règles bien établies. Par exemple, une jeune mariée doit avoir l'air triste le jour de son mariage car elle quitte ses parents; il ne faut pas souligner la beauté d'un nouveau-né car cela pourrait le rendre laid. Il est très difficile de décoder les sentiments des Vietnamiens.

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 :

Tout dépend de votre environnement de travail. Si vous travaillez dans un bureau du gouvernement local, on s'attendra à ce que vous ayez une tenue vestimentaire appropriée. Mais si vous travaillez pour une ONGI (organisation non gouvernementale internationale), vous pourrez avoir une tenue vestimentaire plus simple et décontractée. Par contre, si vous travaillez pour un important organisme international (Nations Unies ou Banque mondiale) ou une société privée, vous devrez adopter une tenue vestimentaire plus habillée que dans les autres organismes.

Dans tout environnement de travail, vous pouvez vous adresser à vos collègues de travail et à vos supérieurs en les appelant par leur nom de famille, mais vous devrez demander à vos collègues de vous enseigner quels pronoms il y a lieu d'utiliser pour différentes personnes, selon leur âge. Par exemple, par ordre descendant d'âge, il faut utiliser « anh » lorsqu'il s'agit d'un homme + son nom de famille ou « chi » lorsqu'il s'agit d'une femme + son nom de famille, « ong » (homme) ou « ba » (femme) + son nom de famille ou « em » ou « ba » (homme) + son nom de famille ou, encore « em » (homme ou femme) + son nom de famille. Si vous avez le même âge que votre interlocuteur, vous pouvez simplement l'appeler par son prénom.

Dans les paragraphes qui suivent, je décrirai le style de travail des organismes gouvernementaux locaux. Dans les ONGI ou dans les grands organismes internationaux, les normes de travail sont généralement les normes internationales.

Dans les organisations gouvernementales locales, les délais ne sont pas strictement respectés et peuvent être reportés de quelques jours. Il en est de même pour le temps en ce sens que les Vietnamiens vivent à l'heure « élastique » pour employer leur expression. Par exemple, si vous souhaitez tenir une réunion à 8 h, vous devez convoquer les Vietnamiens pour 7 h 30. Les Vietnamiens n'attachent pas beaucoup d'importance à l'absentéisme au travail. Dans les milieux de travail gouvernementaux, on accepte facilement l'absentéisme pour des raisons familiales ou de santé.

L'horaire habituel de travail est de 7 h 30 à 16 h 30 (en été) et de 8 h à 17 h (en hiver). La pause repas du midi est d'une heure. Après le déjeuner, les travailleurs font toujours une sieste, ce qui a pour effet de prolonger l'heure de la pause repas. L'horaire de travail n'est pas suivi à la lettre. Les employés ont tendance à arriver plus tard et à partir plus tôt.

Point de vue canadien :

Les Vietnamiens sont très conservateurs et sont très attachés à l'apparence. Ils jugent les gens d'abord par leur apparence. Il est donc très important de toujours être habillé de façon appropriée, ce qui ne veut pas dire de façon élégante car souvent le vêtement qui nous plaît déplaît à nos collègues vietnamiens. Pour les hommes, un pantalon foncé, une chemise blanche et une cravate (veston dans le Nord pendant l'hiver) suffisent. Les femmes portent le pantalon (la plupart utilisent la bicyclette ou la moto pour se déplacer au travail ou au marché), jupe/robe longue avec manches. Certaines occidentales portent l'ensemble traditionnel vietnamien, le ao dai, tunique et pantalon, mais personnellement je ne le trouve pas confortable (car il est très ajusté et souvent fait de fibres synthétiques). Les shorts se portent entre étrangers, sur la plage.

Il faut toujours être poli et diplomate; cependant, comme il y a souvent un intermédiaire pour faire la traduction, la qualité de l'échange dépendra beaucoup de la qualité de la traduction. Si possible, il est recommandé d'avoir son propre interprète et d'engager quelqu'un qui connaît les subtilités des deux langues. Il est bon de vérifier les références de son interprète car il/elle est votre lien avec votre partenaire ou client.

Il ne faut pas s'attendre à ce que les Vietnamiens respectent scrupuleusement les échéanciers. Ils font souvent les choses à la dernière minute. Il n'est pas rare de recevoir une invitation officielle une journée avant l'événement. Une fois les relations bien établies, il ne faut pas hésiter à rappeler les dates d'échéances. S'il n'y a aucun résultat, il est possible que les gens ne soient plus intéressés par l'activité que vous proposez mais ils n'oseront pas vous le dire. Alors l'ignorance permet de « sauver la face ».

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 Vietnamiens présument que le supérieur ou le directeur local est un bon leader et qu'il a une solide expérience dans son domaine. Ils ont également beaucoup de considération pour une personne qui est réceptive aux nouvelles idées. Les mêmes considérations s'appliquent aux directeurs/superviseurs qui viennent d'un autre pays. D'autre part, on s'attend généralement à ce qu'un expatrié soit plus assidu au travail qu'un directeur/superviseur local étant donné qu'on présume que les expatriés sont mieux rémunérés que les Vietnamiens.

Les Vietnamiens manifestent toujours leur sollicitude pour autrui. S'il vous arrive un jour d'entrer au bureau et que vos employés ne vous accueillent pas comme à l'habitude, qu'ils restent dans leur coin ou gardent le nez dans leurs papiers plutôt que de vous poser des questions sur votre vie quotidienne, vous devrez en déduire que vos employés ont quelque chose à vous reprocher. Vous aurez alors fait ou dit quelque chose qu'ils n'ont pas apprécié ou, encore, vous n'avez pas fait pour eux ce qu'ils attendaient de vous.

Point de vue étranger :

L'âge du supérieur est la première information qu'un employé voudra connaître pour savoir comment s'adresser à la personne; ensuite il voudra savoir qui prend vraiment les décisions. De par son long passé historique (2000 ans de luttes contre les envahisseurs), le Vietnamien veut se faire respecter, il est important en tant qu'étranger de ne pas s'imposer sinon c'est l'échec à plus ou moins longue échéance.

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 Viêt-nam est une société très hiérarchisée et, dans ce contexte, les décisions sont prises par le patron. Toutefois, les Vietnamiens ont commencé à appliquer un leadership plus démocratique. Ainsi, lorsque certains problèmes se posent dans un bureau, le patron peut en discuter ouvertement et demander l'opinion de ses employés. Toutefois, on s'attend à ce que ce soit le patron qui prenne la décision finale.

Dans le contexte d'une organisation gouvernementale locale, les idées cheminent du haut vers le bas.

Les Vietnamiens ne consultent pas leur supérieur immédiat pour obtenir des réponses ou de la rétroaction. Au départ, ils sont assez distants et demandent à leurs collègues ou aux membres de leur famille d'obtenir la rétroaction pour eux. Les Vietnamiens n'ont pas tendance à exprimer directement leurs sentiments à leur supérieur immédiat. Lorsqu'ils doivent discuter d'un problème avec celui-ci, ils se donnent du temps pour s'y préparer. Il y a un proverbe vietnamien qui conseille de tourner sa langue sept fois dans sa bouche avant de parler (« Uon luoi bay lan truoc khi noi »).

Point de vue étranger :

Il n'est pas toujours évident de savoir qui a le dernier mot dans la prise de décision. Dans ce pays communiste, le Parti joue un rôle primordial et ce à tous les échelons de la société et dans le milieu du travail. Le représentant du Parti n'est pas nécessairement la personne en charge de l'organisation mais il a quand même droit de regard sur les décisions qui sont prises par le responsable. Lors de rencontres avec les responsables administratifs, une décision peut être prise mais elle peut aussi être renversée par le Parti si elle est jugée contraire à certains principes.

Il faut dans la mesure du possible essayer de comprendre cette prise de décision et de s'allier aux personnes clés si l'on veut que le projet aboutisse.

Les barrières linguistique et culturelle sont énormes. Il est donc très difficile, même si l'on parle la langue, d'avoir des réponses claires et des conseils précis. Il vaut mieux consulter plusieurs personnes qui pourront confirmer ou déconseiller telle façon de faire.

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 la société vietnamienne traditionnelle, les hommes sont mieux traités que les femmes. Dans la société contemporaine, le gouvernement vietnamien appuie le principe de l'égalité hommes-femmes dans tous les domaines. Les constitutions de 1946 et de 1992 établissent cette égalité au niveau de l'emploi et de l'éducation. Dans le milieu du travail, les femmes travaillent aussi fort que les hommes, mais les hommes jouissent encore d'une position sociale plus privilégiée que les femmes, surtout dans les régions rurales et dans les milieux des minorités ethniques. Dans les réunions, les hommes ont tendance à prendre davantage la parole que les femmes, un point dont vous devrez tenir compte si vous souhaitez recueillir les points de vue de vos employés des deux sexes. À cette fin, vous devrez organiser des réunions distinctes pour les hommes et pour les femmes ou, encore, être vigilant afin d'atténuer la domination des hommes dans le milieu de travail.

Religion :

La plupart des Vietnamiens sont bouddhistes. Nous préférons aller à la pagode au premier jour du mois lunaire et au 15e jour. Ces jours-là, les Vietnamiens font brûler de l'encens et offrent des fruits aux esprits de leurs ancêtres. D'autres religions sont également pratiquées au Viêt-nam, dont le catholicisme, le protestantisme et la religion islamique, mais elles ne sont pas très populaires. Le premier jour et le 15e jour du mois lunaire ont une signification spéciale pour nous. Nous croyons que de mauvaises choses risquent de nous arriver ces jours-là et qu'elles pourraient avoir des répercussions sur le reste du mois. Vous devriez donc éviter de discuter de questions très graves ces jours-là.

Classe sociale :

Depuis la révolution de 1945, les Vietnamiens ont mis de côté, sinon éliminé, le concept de classes sociales. Même si nous pouvons aujourd'hui remarquer des inégalités entre les riches et les pauvres, les Vietnamiens évitent généralement de discuter de ce sujet.

Groupe ethnique :

Le principal groupe ethnique au Viêt-nam est le groupe « Kinh » ou « Viet ». Le Viêt-nam compte 54 autres groupes minoritaires ethniques. Le gouvernement a comme politique de traiter tous les groupes ethniques sur un pied d'égalité. Divers projets ont cours dans les régions éloignées où vivent des minorités ethniques. Toutefois, en raison de l'état des routes et du réseau de communication, dont la qualité laisse à désirer, les minorités ethniques connaissent encore des problèmes. Si vous travaillez dans un projet s'adressant aux minorités ethniques ou, encore, si vous êtes affecté à la conception d'un tel projet, vous devriez évaluer la façon dont votre projet bénéficiera au groupe cible et même en discuter avec des représentants du groupe ethnique en question, plutôt que de consulter seulement des leaders locaux qui, pour la plupart, appartiennent au groupe Kinh.

Point de vue étranger :

Égalité des sexes :

Le Vietnamien est chauvin et il y a peu de femmes dans des postes de direction, du moins dans le secteur public; par contre, en tant que femme dans la quarantaine (à l'époque de mon affectation) et en tant que directrice de projet, j'étais respectée et je crois avoir développé de bonnes relations avec mes interlocuteurs en majorité masculins.

Religion :

On ne parle pas de religion au Viêt-nam; par contre les Vietnamiens honorent leurs ancêtres et ont des rituels (croyances) pour chaque événement de leur vie (naissance, mort, mariage, ouverture d'un nouveau commerce, déménagement, etc.). Ils tolèrent les étrangers qui pratiquent leur religion, tout en les gardant à l'oeil. Plusieurs groupes religieux américains sont installés au Viêt-nam et prêchent la Bible (certains enseignent même l'anglais avec la Bible) mais ils sont certainement surveillés de près, et encore plus les Vietnamiens qui voudraient faire partie du groupe religieux en question. Au Viêt-nam, les groupes religieux vietnamiens doivent obtenir l'autorisation du gouvernement pour s'établir et pratiquer. Je dirais que la religion catholique est en recrudescence mais sous la surveillance du Parti.

Classe :

Je crois qu'il est préférable de parler de lieu d'origine plutôt que de classe. Les gens se reconnaissent par leur famille d'origine. Un autre aspect intéressant et particulier au peuple vietnamien est de demander ce que la personne a fait et où elle était pendant la guerre contre les Américains; si elle est du Nord ou du Sud, si elle a déménagé et quand; après 1956? après 1975? Ces aspects du passé d'une personne peuvent vous aider à comprendre les événements qui influent sur son avenir : accès ou non à une promotion, bourses d'études, voyages à l'étranger, etc.

Origine ethnique :

La majorité des Vietnamiens sont d'origine Kihn et ils sont omniprésents dans la vie économique, politique, sociale et culturelle du pays. Les minorités ethniques sont bien identifiées et assimilées aux Kihn; les langues minoritaires ne sont pas enseignées, toute l'éducation se fait en vietnamien. Le folklore intéresse plus les touristes que les dirigeants.

En tant qu'étranger « ignorant », on sera excusé de nos maladresses et l'on apprendra souvent par hasard les erreurs que l'on commet. Il est conseillé d'en parler avec d'autres étrangers qui vivent au Viêt-nam depuis longtemps ou avec des Vietnamiens qui ont vécu à l'étranger récemment. Les Vietnamiens qui ont quitté le pays avant les années 1990 doivent « redécouvrir » leur pays lorsqu'ils y retournent en vacances ou pour y travailler.

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 :

Il est très important d'établir une relation personnelle avec ses collègues de travail ou ses clients avant d'aborder le sujet des affaires. Au Viêt-nam, on ne fera pas affaire avec vous si on ne vous fait pas confiance au départ. Les Vietnamiens n'acceptent de coopérer qu'avec des personnes qu'ils considèrent fiables, honnêtes et travailleuses. Les Vietnamiens vous jugeront davantage sur votre caractère et vos capacités. Pour établir cette relation, vous pouvez inviter vos collègues de travail ou vos clients à déjeuner ou à dîner ou, encore, leur parler de votre vécu personnel. De cette façon, les gens auront l'occasion de vous découvrir et de mieux vous comprendre.

Point de vue étranger :

Les relations interpersonnelles sont TRÈS importantes. Il est préférable d'être présenté par une tierce personne avant de commencer à discuter d'affaires. Les communications téléphoniques, par courriel, et même par courrier sont relativement récentes et pas toujours efficaces. Il faut donc régulièrement rendre visite à son partenaire, son client, etc.

Il est très important aussi de bien réussir sa première rencontre. Les Vietnamiens ont leur façon de faire et il est important de s'y soumettre du moins lors des premières rencontres. Une fois la relation bien établie, on peut commencer à utiliser nos façons de faire, refuser des invitations sociales, apporter des suggestions de travail, etc.

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 collègues ou employés avec lesquels vous aurez développé une relation d'amitié ne s'attendent aucunement à bénéficier d'un traitement spécial ni à obtenir des privilèges. Dans la culture vietnamienne, le travail et les relations personnelles sont imbriqués. Comme je l'ai mentionné précédemment, au Viêt-nam, c'est le patron qui prend les décisions et les employés obéissent. Par exemple, un représentant local d'un organisme ou d'une ONGI peut embaucher ses amis ou leur consentir un meilleur salaire sans que le personnel local ne conteste la situation.

Point de vue étranger :

Dans la fonction publique vietnamienne, tout emploi, poste, avancement, voyage à l'étranger, bourse, logement, etc. s'obtient par relations, parenté, réciprocité de faveurs, ou appartenance au Parti. Dans le cadre d'un projet canadien, nous travaillons « à la canadienne » avec des règles strictes et égalitaires qui ne s'appliquent pas toujours au contexte vietnamien. Il faudra peut-être parfois faire des concessions (payer des honoraires alors que c'est la responsabilité du partenaire, donner un per diem pour assister à un atelier de formation alors que tout est payé, acheter un véhicule, etc.). Cependant, lorsque notre partenaire accepte le projet et les « règles du jeu » et qu'il vous respecte, il se soumettra à ces règles si celles-ci ne nuisent pas à sa réputation ni à son département, institution, compagnie.

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 :

Vous devriez éviter de confronter votre collègue directement, ce qui ne vous empêche pas de lui parler en privé, mais jamais en public. Les Vietnamiens ont un petit côté privé et vous auriez avantage à soulever la question d'une façon indirecte. Il peut être indiqué de commencer la discussion en offrant une tasse de thé, en s'informant sur la famille et sur les amis avant de passer au point qui achoppe. Autrement, vous risquez de passer pour une personne impolie ou désagréable.

Il est extrêmement utile de savoir parler le vietnamien. Vous auriez alors une idée des propos que tiennent vos employés. Vous pourriez penser que vous avez offensé vos employés si ceux-ci se montrent distants à votre endroit, s'ils cherchent à vous éviter après une journée de travail et s'ils sont aussi de mauvais poil. Dans un tel cas, vous devriez les rencontrer individuellement afin de clarifier la situation.

Point de vue étranger :

En tant qu'étranger, je crois qu'il est recommandé de ne jamais soulever publiquement un problème avec un collègue ou un subordonné. Il faut essayer de régler le problème en privé et de l'aborder de façon indirecte; le Vietnamien n'aime pas être confronté et ne veut jamais « perdre la face ». La barrière linguistique n'aide pas à solutionner un problème, surtout s'il faut un interprète; votre employé et l'interprète auront sûrement une conversation entre eux dont ils ne vous feront pas part. Avant de confronter quelqu'un, il serait bon de demander conseil.

Vous ne saurez jamais si un collègue vous reproche quelque chose. Vous en serez informé par une personne interposée si elle veut que vous le sachiez. Si quelque chose de grave se produit (ou si une de vos actions peut porter à interprétation), il peut en résulter un non-renouvellement de votre visa de séjour (visa de 3 ou 6 mois, un an maximum), ce qui est normalement sans appel.

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 bonnes conditions de travail constituent le principal facteur qui pousse les employés vietnamiens à bien travailler. Un climat de travail ouvert et amical est également un important facteur de motivation.

Point de vue canadien :

L'argent est assurément un élément très motivant; d'ailleurs il est généralement accepté et même recommandé de payer « un supplément » pour obtenir un meilleur rendement. Les salaires de base des fonctionnaires sont tellement bas que la plupart des Vietnamiens ont deux ou trois emplois ou sources de revenus pour arriver à subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille élargie. L'opportunité de voyager à l'étranger est aussi un élément motivant car cela permettra de faire des économies (sur les per diem par exemple) pour acheter des biens souvent impossibles à acquérir avec un simple salaire local.

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 :

Un livre qui aide les étrangers à mieux comprendre le pays : Understanding Vietnam de Neil Jamieson (1993). Deux études de Terry Rambo, A Comparison of Peasant Social Systems of Northern and Southern Vietnam (1973) et Vietnam: Searching for Integration dans Carlos Cadarola (ed.). Religions and Societies, Asia and the Middle East (1982) vous informeront également sur le Viêt-nam. David G. Marr (1981), Vietnamese Tradition on Trial, 1920-1945, University of California Press. Enfin, David Ellio et al. Vietnam: Essays on History, Culture and Society(1985) constitue un bon ouvrage d'introduction. Par ailleurs, mes livres préférés sont : Kim Van Kiêu écrit par Nguyen Du; Vietnam-A Long History par Nguyen Khac Vien; Le Viêt-nam traditionnel, quelques étapes historiques par Nguyen Khac Vien; Short stories par Nguyen Tuan; Le Chagrin de la guerre par Bao Ninh; les poèmes de Han Mac Tu; les textes de prison de Ho Chi Minh et Les Aventures du grillon par To Hoai.

Le quotidien anglophone « Vietnam News » est une bonne source d'information sur l'actualité locale. Celui-ci a également un site web : <http://vietnamnews.vnagency.com.vn/Home.htm>. Bon nombre de quotidiens vietnamiens ont aussi des sites web. Le Nhan Dan Daily est le quotidien du Parti. L'adresse de son site web est: <http://www.nhandan.org.vn/english/today/>.

Autres liens Internet intéressants : <http://us.vnexpress.net/Viêt-nam/home/>; <http://www.fpt.vn/>; <http://www.netsoft.vnn.vn/>; <http://www.saigonnet.vn/>; [http://www.vnn.vn/pls/news/folder\\$.hthomepage\(1\)](http://www.vnn.vn/pls/news/folder$.hthomepage(1))

Point de vue étranger :

Avant de partir, il est bon d'en savoir le plus possible sur le Viêt-nam, mais les informations que l'on trouve au Canada dans la communauté vietnamienne peuvent être biaisées car cette communauté a quitté le Viêt-nam pour des raisons économiques et politiques il y a plusieurs années. Elle est habituellement originaire du Sud et ne donnera pas nécessairement une opinion objective, et plusieurs n'ont jamais mis les pieds dans le Nord (Hanoi). Il faut être prêt à revoir constamment ses opinions car le décodage est très difficile. Il faut aller au Viêt-nam avec un esprit ouvert.

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 :

La première étape serait d'apprendre à parler le vietnamien. Vous devriez également aller au parc, au marché, dans les cafés et des salons de thé pour observer la manière dont les gens se parlent, dont les hommes se comportent avec les femmes et dont les enfants se comportent avec leurs parents.

« Vietnam News » est le quotidien vietnamien anglophone. Il publie certaines nouvelles tirées de revues et de quotidiens publiés en vietnamien. Un journal que vous devriez lire !

Musique/Musiciens : Van Cao, Trinh Cong Son, Tran Tien, Phu Quang et Thanh Tung. La musique traditionnelle du Viêt-nam est la « dan ca » qui appartient à la musique folklorique. Chaque région du pays a son propre type de chansons folkloriques, à savoir les chansons folkloriques du Nord, du Centre et du Sud. Chaque minorité ethnique a également son propre type de chansons folkloriques. Ces chansons traitent de la vie des Vietnamiens et leurs rythmes et mélodies sont faciles à retenir.

Mets traditionnels : Les Vietnamiens mangent du riz chaque jour au déjeuner et au dîner. Les plats les plus populaires sont les suivants : riz gluant (Xoi), nouilles de riz chinoises (Pho) accompagnées de boeuf, de poulet ou d'anguille ; nouilles de riz (Bun) avec boeuf, poulet, escargots; crabe, poisson. Il y a également les sandwichs vietnamiens avec viande, concombre et oeufs.

Nous avons également les « gâteaux carrés » faits de riz gluant et farcis de fèves vertes et de viande de porc. Ils sont ensuite enveloppés de feuilles de bananier et mis à bouillir pendant 5 à 10 heures. Ces gâteaux traditionnels sont servis dans des occasions spéciales comme le nouvel an vietnamien/chinois. Les Vietnamiens offrent aussi ce même gâteau à leurs ancêtres en le plaçant sur un autel. De nos jours, on peut acheter ce genre de gâteau qui est consommé sur une base plus régulière.

Plats préférés : Les rouleaux de printemps sont sans conteste une spécialité des Vietnamiens. Il existe deux types de rouleaux de printemps, à savoir les rouleaux servis chauds et les rouleaux servis froids. Les rouleaux de printemps ont un goût différent dans le Nord et dans le Sud.

Point de vue étranger :

Les émissions de radio et de télé sont à 90% en vietnamien de même que la majorité des activités culturelles. Il ne faut pas manquer une occasion de participer aux événements traditionnels et culturels, d'accepter des invitations dans les familles et dans les villages. Les Vietnamiens sont généralement très fiers de faire découvrir toutes les facettes de leur pays; cependant il faut aussi apprendre à dire « non ». Il vaut mieux visiter un temple ou une pagode de temps à autre que d'en voir 10 dans une journée!

Hanoi et HCMV ont beaucoup d'activités culturelles (théâtres, concerts, musées, etc.); de nombreuses agences touristiques proposent des tours très intéressants et à prix très abordables; il ne faut pas hésiter à visiter ce magnifique pays.

Les livres écrits par des Vietnamiens sont en général écrits en vietnamien et les traductions françaises que j'ai lues ne sont pas toujours très bonnes. Je suggère plutôt des livres en français écrits par des Français qui décrivent bien la colonisation française en Indochine; des livres en anglais écrits par des Américains qui décrivent bien la guerre du Viêt-nam.

Source www.intercultures.ca