

## 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 :

La majorité des Malaisiens que vous rencontrerez appartiendront à l'un ou l'autre des trois groupes ethniques suivants : malais, chinois et indien. Les Malaisiens aiment généralement parler de la famille. Il est normal de s'informer sur le nombre d'enfants qu'a votre interlocuteur, sur l'endroit où travaille son conjoint ou sa conjointe et sur ce qu'il ou elle fait. Les Malaisiens voudront aussi savoir où vous avez travaillé avant de venir en Malaisie et les emplois que vous avez occupés. Les Malaisiens sont normalement assez fiers de leur pays et seront offensés de constater qu'un étranger regarde leur pays de haut. Ils seront aussi extrêmement flattés de constater qu'un étranger est assez bien informé sur leur pays et qu'il apprécie la nourriture, la culture et la musique locales. Les Malaisiens ont généralement un bon sens de l'humour et savent apprécier une bonne blague. Ces blagues doivent porter sur un sujet universel et sur un sujet national.

Point de vue étranger :

Tout d'abord, il est important de mentionner que la Malaisie est un pays multi-culturel. Les Malais sont des personnes très amicales mais également très réservées. Les Musulmans se saluent du traditionnel Salaam. On salue la personne en tendant la main droite pour serrer la main de l'autre personne, ensuite on se touche le coeur en disant Salaam alaykum. Les Hindous, eux, se saluent en disant Namaste ou Vanakam et en joignant les mains devant la poitrine comme lors d'une prière. Quant aux Chinois, ils se serrent habituellement la main.

Un bon sujet de conversation à aborder est la famille. Pour les Malais, la vie familiale est souvent plus importante à leurs yeux que la réussite individuelle.

Un sujet qui pourrait offenser les gens sont des sujets concernant la sexualité ou les religions autres que l'islam. Il est à noter que L'islam est la religion d'état de la Malaisie et que la plupart des Malais sont musulmans. Les habitants chinois sont principalement des disciples du taoïsme et du bouddhisme et la majorité de la population indienne est hindoue. Le christianisme connaît une certaine croissance dans l'est de la Malaisie, où beaucoup d'autochtones se sont convertis.

Il serait donc bien d'éviter ce genre de sujet pour les premiers contacts afin d'éviter des incidents.

### Information culturelle - Styles de communication

Question :

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

Point de vue local :

Vous remarquerez que les Malaisiens ont des contacts différents selon leur sexe et leur origine ethnique. Si vous rencontrez une femme d'origine malaise, vous ne devez pas lui serrer la main à moins qu'elle ne le fasse en premier. Par contre, une femme d'origine chinoise ou indienne tendra spontanément la main. Les hommes, qu'ils soient d'origine malaise, chinoise ou indienne, tendent aussi la main pour saluer une personne. Les Malaisiens ont également tendance à se tenir près lorsqu'ils discutent avec une personne. Ils ont aussi tendance à toucher davantage leur interlocuteur, surtout lorsqu'ils se sentent à l'aise avec cette personne. Il s'agit simplement pour eux d'une marque de

gentillesse.

On voit aussi assez souvent des hommes se donner de petites tapes dans le dos ou prendre l'autre par l'épaule. Ces gestes n'ont aucune connotation sexuelle.

Les Malaisiens sont normalement portés à maintenir un contact visuel. Les femmes, qui sont de nature assez timide, ne maintiennent pas un contact visuel aussi prolongé que les hommes.

Les Malaisiens peuvent parler d'une façon assez animée en faisant des gestes. Ils peuvent aussi être assez expressifs au niveau des expressions faciales. Leur ton de voix peut monter lorsque le sujet de conversation les anime. Il faut aborder certains sujets avec prudence. Même si les Malaisiens sont assez habitués à la façon directe des Occidentaux de s'exprimer puisqu'ils ont pour la majorité déjà été en contact avec des étrangers, il ne faut pas s'attendre à ce qu'ils s'expriment d'une façon aussi directe que nous. Les Malaisiens sont au contraire très indirects et il est parfois extrêmement difficile de comprendre ce qu'ils veulent dire. Si vous posez une question, attendez-vous à recevoir une réponse indirecte et compliquée. Vous pouvez même avoir besoin d'aide pour décoder ce qu'ils cherchent vraiment à dire. Les Malaisiens qui ont voyagé, et plus particulièrement ceux et celles qui ont fait des études dans les pays occidentaux, sont plus directs et peuvent se révéler de bons interprètes pour vous » traduire « certaines réponses.

Point de vue étranger :

L'espace physique entre deux personnes lors d'un échange doit être respecté. Une distance d'environ deux pieds doit séparer les interlocuteurs. Par contre, il arrive parfois de voir deux Malais se tenir la main. En général, on ne verra pas deux individus de sexe opposé partager des signes d'affection en public ou bien discuter de sujets personnels. Établir un contact visuel avec le sexe opposé pourrait être mal vu.

Quand ils s'adressent à leurs parents, leurs professeurs ou à des étrangers, les Malais utilisent un ton de voix doux et font preuve d'une grande politesse. Ils sont courtois, subtiles et généralement très réservés. La franchise ne semble pas être un des attributs typiques des Malais.

### **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 Malaisiens font peu de démonstrations d'affection en public. Les Malaisiens sont généralement assez conservateurs et réservés. Par contre, les jeunes Malaisiens qui vivent dans de grandes villes comme Kuala Lumpur sont plus portés que les autres à exprimer leur affection en public. Les Malaisiens ne bronchent pas lorsqu'ils voient un étranger démontrer de l'affection en public car ils assument simplement que c'est normal dans la culture occidentale. Par contre, toute forme de démonstration de colère en public sera mal vue. Il s'agit pour eux d'un comportement exagéré.

Point de vue étranger :

Les démonstrations d'affection ou de colère sont très rares et ne sont pas acceptables 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 :

Les cadres portent habituellement une chemise et une cravate pour aller travailler. Le port de la cravate est requis pour assister à une réunion avec un groupe de gestionnaires et de directeurs. Si des PDG et des présidents assistent à la réunion, l'habit est alors de mise. Il est tout à fait inapproprié de porter des shorts ou une tenue sport au travail.

Les Malaisiens ne s'adressent pas à leurs supérieurs en utilisant leur prénom, mais s'adressent à eux en disant Monsieur ou Madame. Si la personne porte un titre, ils s'adressent alors à elle en utilisant ce titre. Par exemple,

beaucoup de PDG et de présidents d'entreprise portent le titre de civilité « Datuk » et les employés malaisiens s'adressent à eux en utilisant ce titre. Vous pouvez vous adresser à vos collègues de travail en disant Monsieur, Madame, etc. Si vous devenez assez proche de vos collègues, vous pourrez alors vous adresser à eux par leur prénom.

Les Malaisiens en général ne brillent pas par leur ponctualité. Ils arrivent souvent en retard à une réunion ou à un rendez-vous. On attribue habituellement le retard aux bouchons de circulation, car Kuala Lumpur est une ville aussi grande et achalandée que Toronto. Mais si le patron est pointilleux sur la ponctualité, les employés deviendront subitement plus ponctuels. Le même principe s'applique pour le respect des délais. Si le patron insiste pour que les délais soient respectés, les délais seront respectés.

Les Malaisiens sont en général travailleurs et dévoués. Ils sont fiers de ce qu'ils font et n'hésitent pas à travailler fort même si la rémunération ne suit pas toujours. Ils trouvent de la satisfaction dans leur travail et dans la reconnaissance que leur exprime leur patron. Les Malaisiens ne sont pas généralement portés à se plaindre de leur salaire, du lieu de travail, du patron et des collègues de travail.

Les employées malaisiennes sont généralement plus productives que leurs collègues masculins, quoique ceux-ci ne sont pas prêts à l'admettre. Cette affirmation est d'autant plus vraie lorsque l'employée est célibataire. Même mariées et mères de famille, les femmes occupant des postes de cadres s'investissent plus dans leur travail que leurs collègues masculins. Les femmes, il va sans dire, constituent un atout certain au sein d'une entreprise.

Point de vue étranger :

La façon de se vêtir : Pour les femmes, le port d'une robe traditionnelle serait apprécié et respecté. On peut aussi porter des vêtements conservateurs, comme un tailleur, ou bien une jupe et une blouse. Le même scénario s'applique aux hommes.

Je m'adresse toujours à mes collègues avec courtoisie car la façon de s'adresser aux gens (quel que soit leur niveau hiérarchique) reflète notre intégrité et notre respect d'autrui. Les Malais sont des gens travailleurs et ils s'attendent à ce que les étrangers le soient également.

## 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 :

Le leadership, les hautes études et l'expérience sont les qualités les plus recherchées chez un supérieur/directeur local. C'est un « plus » lorsque le supérieur/directeur local est réceptif aux nouvelles idées et aux nouveaux concepts.

Ces qualités sont un prérequis lorsque le gestionnaire est un étranger. Les employés malaisiens s'abstiennent d'exprimer des commentaires concernant leurs patrons. L'expatrié devra donc faire de son mieux pour se rapprocher de ses employés. Si le supérieur démontre de l'intérêt pour le bien-être de ses employés, ces derniers deviendront plus accessibles et commenceront probablement à exprimer leurs idées et leurs perceptions des choses. Par contre, si l'expatrié maintient ses distances, il ne saura jamais ce que ses employés malaisiens pensent de lui. Dans ce contexte-ci, maintenir ses distances signifie ne pas socialiser avec les employés malaisiens et se tenir exclusivement avec des membres de la communauté étrangère. Je me fie à mes expériences avec les expatriés, car la plupart ne se mêlent pas aux gens du pays après les heures de travail.

Point de vue étranger :

En ce qui concerne les qualités les plus recherchées chez un supérieur/directeur local, ceci diffère selon le poste. S'il s'agit d'un poste dans une entreprise privée, ils mettront l'accent sur les études, ainsi que sur l'expérience et l'ouverture d'esprit à la culture occidentale. L'expérience à l'étranger est également très prisée chez les directeurs/superviseurs; c'est pour cela que l'on retrouve souvent une ouverture d'esprit face à la culture occidentale. Le directeur/superviseur local est souvent une personne qui a acquis de l'expérience internationale au cours de sa

carrière. Il saura parler plusieurs langues, une d'elle étant généralement l'anglais.

Pour ce qui est de l'expatrié, les critères de sélection ne sont pas les mêmes. Par exemple, un expatrié travaillant en Malaisie n'aura pas à avoir des connaissances de la langue locale pour se faire embaucher, mais il devra avoir un bon niveau de scolarité et de l'expérience dans son domaine.

Il serait difficile de savoir comment le personnel me perçoit, car les Malais respectent beaucoup la hiérarchie. Il faudra donc établir des relations de confiance avec les employés pour bien connaître leur vrai point de vue.

### 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 :

La prise de décision varie selon l'endroit de travail. Les grandes entreprises ont habituellement un organigramme qui établit le niveau auquel les décisions doivent être prises. Dans les entreprises appartenant à un actionnaire majoritaire, les décisions sont généralement prises au niveau supérieur, et plus particulièrement lorsqu'elles prévoient l'investissement d'une importante somme d'argent. Dans nombre d'organisations, la prise de décision se fait au niveau des membres du conseil d'administration, des administrateurs et des directeurs. Les idées peuvent être générées par la base et être présentées aux échelons supérieurs, mais ce n'est généralement pas le cas. Il est convenable d'aller consulter son supérieur immédiat si telle est la procédure convenue au départ.

Point de vue étranger :

La hiérarchie est très respectée chez les Malais, c'est ce qui explique que les décisions sont prises par les superviseurs/directeurs concernés. Il est préférable de chercher des réponses chez nos collègues avant de s'adresser au superviseur. S'adresser immédiatement à ce dernier pourrait être vu comme un manque de respect envers lui et les autres collègues.

### 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 :

La Malaisie est une société chauvine, même si le principe d'égalité des sexes est accepté. Les femmes représentent près de la moitié de la population active, et même si elles ont davantage accès aux postes cadres, la plupart de ces postes sont encore dévolus à des hommes. Au niveau des droits des femmes, la Malaisie accuse beaucoup de retard sur les pays de l'Occident. Dans le milieu de travail, les femmes et les hommes travaillent bien ensemble et sont rémunérés en fonction de leurs compétences et non en fonction du sexe auquel ils appartiennent.

Religion :

La Malaisie est une société multi-confessionnelle. L'islam est la religion officielle du pays, mais d'autres religions peuvent se pratiquer en toute liberté. Il y a d'ailleurs plus d'églises que de mosquées. Les quatre principales religions pratiquées en Malaisie sont l'islam (environ la moitié de la population), le bouddhisme (environ 20 p. cent de la population), l'hindouisme (13 p. cent) et le christianisme. Les Catholiques représentent la majorité des Chrétiens et la plupart vivent en Malaisie orientale (Bornéo). Les Malaisiens respectent les croyances religieuses des autres, mais ne tolèrent aucune forme d'extrémisme religieux. La plupart des lieux de travail mettent une petite salle de prière à la disposition des Musulmans qui doivent prier cinq fois par jour. Les Malaisiens de diverses confessions travaillent bien ensemble et la mixité religieuse ne semble pas causer de problèmes.

**Classe sociale :**

Les classes sociales existent à l'intérieur de la société malaisienne. Par exemple, la royauté est traitée avec déférence. Les gens portant des titres sont également traités différemment malgré les réticences de la majorité de la population qui, elle, appartient à la classe moyenne. Au cours des dernières années, la population a réclamé haut et fort l'abolition de ces divisions, mais en vain. La division des classes est semblable à celle que l'on trouve en Grande-Bretagne, à la différence que les personnes appartenant à la classe dite supérieure, comme la royauté et les personnes portant un titre, ne travaillent pas dans un bureau ordinaire. La possibilité de les rencontrer est donc faible!

**Origine ethnique :**

Les trois principaux groupes ethniques du pays travaillent généralement assez bien ensemble quoique des problèmes surviennent de temps à autre en raison de leur nature totalement opposés. Les Malais se méfient généralement des Malaisiens d'origine chinoise et des Indiens. Les Malaisiens d'origine chinoise semblent être plus agressifs que les autres en affaires et réussissent généralement assez bien. D'autre part, les Malais ont une approche plus lente, probablement un relent du colonialisme. Au cours des dernières années, les Malais ont réussi à améliorer leur sort grâce aux programmes gouvernementaux. La nouvelle politique économique accorde des privilèges spéciaux aux Malais de manière à relever leur niveau économique qui toutefois demeure inférieur à celui des Malaisiens d'origine chinoise. Ces privilèges et différences de niveau de richesse entre les races ont été à la source de bien des frictions, mais la nouvelle politique économique a quand même été généralement bien acceptée. Les Chinois ont aussi bénéficié de la nouvelle politique économique.

De temps à autre on note du ressentiment envers les travailleurs chinois surtout lorsque ceux-ci sont travailleurs. Ce problème est assez difficile à comprendre, mais s'il est une chose dont on est sûr, c'est qu'il tire ses sources de l'histoire locale. La lecture du livre intitulé *The Malay Dilemma* du Dr Mahathir Mohammad est très révélatrice; les Indiens restent impartiaux et se gardent bien de soutenir l'une ou l'autre des deux parties.

**Point de vue étranger :**

**Égalité des sexes :**

Il existe beaucoup de stéréotypes concernant la femme dans cette société patriarcale. Les hommes et les femmes sont assignés à des tâches différentes requérant plus ou moins de qualifications selon leur sexe. Les femmes sont de plus en plus présentes sur le marché du travail, mais leur salaire est souvent inférieur à celui des hommes pour un même travail.

**Religion :**

La Malaisie est un pays islamique et la majorité des Malais sont musulmans. Les Chinois pratiquent le bouddhisme ou le taoïsme, et la majorité de la population indienne est hindoue. Le christianisme est également pratiqué. Ceci reflète la diversité ethnique du pays. La religion joue un rôle important dans la vie et la société malaise.

**Classe sociale :**

En Malaisie, les différentes classes économiques sont très évidentes et elles se mélangent peu entre elles. Beaucoup de Malais vivent dans la pauvreté. La classe moyenne (telle que nous la connaissons) n'est pas la classe majoritaire.

**Origine ethnique :**

Les différentes communautés demeurent en grande partie séparées les unes des autres.

## **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 :**

Les Malaisiens préfèrent faire affaire avec des personnes qu'ils connaissent personnellement. De par leur nature, ils font affaire avec des amis. Ils sont plus à l'aise et font plus confiance à l'autre partie s'ils la connaissent personnellement. Pour jeter les bases de ce type de relation, les deux parties peuvent, par exemple, prendre un repas ensemble. Le chemin le plus direct au cœur d'un Malaisien est probablement son estomac, car les Malaisiens apprécient beaucoup la bonne chair! Une autre bonne façon est probablement la pratique d'un sport comme une bonne partie de golf, de tennis ou de squash.

**Point de vue étranger :**

Il est très important d'établir une relation personnelle avec un collègue ou un client avant de faire des affaires avec cette personne. Cette relation favorisera et facilitera l'intégration en milieu professionnel. Un certain degré de confiance doit être présent afin d'établir une relation personnelle.

Pour établir cette relation de confiance, il suffit tout simplement d'établir les liens et de respecter l'individu pour ce qu'il est. Il ne faut pas traiter cet individu comme un moyen d'obtenir ce que l'on veut (un genre d'outil) mais plutôt comme une personne qui peut nous offrir une aide précieuse.

### 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 :

Il n'est pas facile de répondre à cette question. De fait, tout dépend du collègue ou de l'employé, mais en général le collègue ou l'employé ne s'attendra pas à bénéficier d'une augmentation de salaire ou de considérations spéciales. Les Malaisiens mettent de la fierté à bien faire leur travail et veulent être rémunérés en fonction de leurs compétences. Ils considèrent ainsi qu'ils perdraient en quelque sorte la face si, en raison de leur relation d'amitié avec un expatrié, ils bénéficiaient de considérations spéciales. Par contre, ils peuvent être tentés de se servir de leur relation d'amitié pour faciliter l'embauche d'amis ou de membres de la famille. Cette tendance est toutefois plus attribuable à la nature très obligeante des Malaisiens qu'à une propension à profiter d'une relation d'amitié avec le patron.

### 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 :

Toute confrontation relative avec un collègue de travail doit se faire en privé puisque les Malaisiens sont très fiers et n'accepteraient pas d'être réprimandés ou semoncés en public. Vous pourrez conclure qu'un collègue de travail vous en veut lorsqu'il fait tout pour vous éviter ou s'il ne semble pas intéressé à vous parler. Les Malaisiens ne sont pas directs et ne disent pas ce qu'ils pensent vraiment. S'ils ont un problème avec le patron, ils ne le lui en feront pas part directement. Ils vous laisseront croire pendant des mois que tout baigne dans l'huile, jusqu'à ce que quelqu'un vous dise que quelque chose ne va pas. C'est habituellement une tierce partie qui vous informera du problème.

Point de vue étranger :

Si vous avez un problème avec un collègue de travail, il vaudrait mieux lui en parler en privé, car il faut respecter l'image que projette cette personne.

### 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 :

Livres : Malaysia, Politics and Government par Ahmad Sarji Abd Hamid; Malaysian Contrasts par Marie Christine Dargen et John Briton; et Man in Malaya par BW Hodder.

Écrivains préférés : Adibah Amin et Shahnnon Ahma.

Films : Putih; Lat the Kampong Boy – Lat est un concepteur local de dessins animés très connu. Plus de ses dessins animés ont été publiés et sont vendus dans des librairies locales.

Musique/Musiciens : Zainal Abidin, Sheila Majid, P. Ramlee, Sharifah Aini, Sudirman, Aishah, Siti Nurhaliza.

Liens Internet : [www.tm.net.my](http://www.tm.net.my); [www.thestar.com.my](http://www.thestar.com.my); [www.malaysiakini.com.my](http://www.malaysiakini.com.my); et [www.malysiatips.com](http://www.malysiatips.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 :

Les Malaisiens sont de fervents adeptes de soccer et de badminton. Vous pouvez assister à des activités sportives telles que la Malaysia Cup (soccer) ou le Malaysian Open (badminton) ou bien pratiquer ces sports avec les employés locaux. Les concerts sont annoncés dans les quotidiens locaux comme The New Straits Times, le Star ou The Malay Mail. Les postes RTM2, TV3 et NTV7 présentent surtout des activités et événements locaux. On joue également des comédies américaines, des émissions de Hong Kong, des films hindous et des téléromans. Les comédies locales n'intéressent pas vraiment les étrangers. Si vous vous arrêtez dans des restaurants et des « cafés » locaux (restaurants-cantines), vous pourrez déguster une bonne tasse de thé « tarik ». Il s'agit d'un mélange de thé aromatique auquel on ajoute un colorant sucré. Les Malaisiens raffolent de ce thé. Parmi les mets locaux auxquels vous devriez goûter, je vous recommande les suivants : roti canai, nasi lemak, satay, nasi ayam et mee goreng. Le meilleur interprète culturel que vous pourriez trouver est un Malaisien avec lequel vous établirez une relation amicale.

Point de vue étranger :

En Malaisie, les habitudes sociales et culturelles des gens dans les petites villes et les villages varient énormément de ceux qui habitent dans les grandes villes. Dans les grandes villes, les gens aiment aller au cinéma voir des films malais (qui sont souvent sous-titrés) ou chinois. Les Malais semblent beaucoup aimer le karaoké. Lebangwawan, l'opéra malais est également un endroit intéressant.

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