



# Le succès de vos relations commerciales avec les Émirats Arabes Unis

Dix principes clés pour réussir



## La perle du Moyen-Orient

Les Émirats Arabes Unis, plus que n'importe quel autre pays du Moyen-Orient, évoquent des images d'oasis du désert dirigées par des cheikhs issus d'une tradition patriarcale. C'est exactement de cette façon qu'ont été créés les Émirats Arabes Unis. Aux 18<sup>ème</sup> et 19<sup>ème</sup> siècles, les sept états qui forment aujourd'hui les EAU - Abu Dhabi, Dubaï, Ajman, Sharjah, Umm al-Qaiwain, al-Fujairah et Ras al-Khaimah - étaient des oasis établies par les tribus bédouines dont les chefs devinrent des chefs d'État avec le temps - des émirs - d'où le titre d' "Émirats".

Avant la découverte de pétrole à la fin des années 1950, qui a permis à Abu Dhabi et à Dubaï, puis à l'ensemble des Émirats de s'enrichir rapidement, la source principale de revenus de la région était la pêche de perles. Tandis que l'économie des EAU est fondée sur le commerce plutôt que sur l'industrie, c'est cette expertise du commerce qui continue à faire leur force, évidemment soutenue par les immenses richesses accumulées grâce au pétrole et au gaz. Ce sont ces richesses qui ont permis d'amortir les pires effets du ralentissement de l'économie mondiale ces dernières années.

Ce riche pays commerçant représente de grandes opportunités pour les exportateurs étrangers. Il est classé 23ème selon l'Indice de la « facilité de faire des affaires » de la Banque Mondiale et son environnement commercial est dynamique et ouvert. Néanmoins, les exportateurs étrangers doivent faire preuve de vigilance lorsqu'ils

s'aventurent sur ce marché fascinant, notamment en raison de l'importante base culturelle et religieuse de tous les aspects de la vie dans cette région.

Les dix conseils qui suivent ont pour but de vous aider dans la réussite de vos échanges commerciaux avec les EAU.

*“son environnement commercial est dynamique et ouvert”*

## 1. Bien choisir la mise sur le marché

Il existe essentiellement trois façons d'entrer sur le marché des EAU: l'exportation directe, à l'aide d'un ou plusieurs agents aux Émirats ou en établissant une présence physique sur le marché.

La première, bien que simple, peut ne pas être la meilleure solution si l'on cherche à réaliser une forte croissance. Engager un distributeur, un franchisé ou un détenteur de licence peut s'avérer être une meilleure option, mais la loi prévoit un niveau élevé de protection pour les “agents” locaux. (Dans la loi des EAU, le terme “agent” recouvre toutes les notions ci-dessus, ainsi que les “agents” au sens commun). Les agents peuvent enregistrer leurs accords auprès du Ministère de l'Économie dans certaines circonstances, ce qui ajoute des obligations pour les contractants principaux. Les droits conférés à l'agent par l'enregistrement comprennent le droit de recevoir une compensation à la fin du contrat (même lorsqu'elle survient conformément au contrat) et le droit de bloquer les importations de produits du contractant principal dont il n'est pas le destinataire. La plupart des contractants principaux étrangers faisant appel à des agents locaux prennent des mesures pour éviter l'application de cette loi.

L'établissement d'une présence physique aux EAU peut prendre plusieurs formes: généralement en établissant une ou

plusieurs succursales, ou une entreprise à responsabilité limitée. Une succursale d'une entreprise étrangère doit avoir un sponsor - appelé agent national - devant être un ressortissant des EAU ou une entreprise détenue entièrement par des ressortissants des EAU. De même, une entreprise aux EAU doit être détenue au minimum à 51% par des ressortissants des EAU (bien que ces règles soient plus souples pour les ressortissants d'autres pays du Golfe (GCC), à savoir le Royaume d'Arabie Saoudite, le Qatar, le Koweït, Oman et Bahreïn).

Les EAU ont également créé différentes zones franches, chacune appliquant ses propres lois commerciales. Techniquement, ces entreprises sont “offshore”, il n'existe donc pas de droit automatique permettant de réaliser des échanges commerciaux sur le sol des EAU. Les entreprises étrangères sont autorisées à créer des succursales ou des filiales dans une zone franche sans avoir besoin d'être détenues ou parrainées localement.

Découvrez les différentes zones franches des EAU sur [www.uaefreezones.com](http://www.uaefreezones.com), les avantages pouvant varier selon la zone et certaines zones franches étant réservées à certains secteurs.



## 2. Vérifier qu'il existe une demande pour vos produits et services...

Bien que cela doive pas présenter de problèmes particuliers. À moins que vous ne soyez un fournisseur de pétrole brut - ce que les EAU possèdent déjà en abondance - il y a de grandes chances pour qu'il existe une demande pour vos produits et services aux EAU.

L'économie des EAU s'est intensifiée depuis 2011, ce qui a donné une impulsion à de nombreux projets de construction et de l'attrait pour les biens étrangers et l'industrie du tourisme. Les importations

principales sont les biens de consommation, les machines et les équipements de transport, les produits chimiques et les biens alimentaires. Mais les EAU se sont également engagés à fournir une éducation et un service de santé de haute qualité et investissent fortement dans leur infrastructure et dans les technologies de l'information et de la communication (ICT), ce qui crée des opportunités pour de nombreux domaines d'expertise et de partenariats avec des étrangers.



## 3. Prendre le temps de comprendre l'importance de l'Islam

La culture des EAU est ancrée dans la tradition islamique. L'Islam est la religion officielle des EAU et celle-ci est omniprésente dans tous les aspects de la vie - à la fois sociale et commerciale. Et bien qu'il existe une certaine tolérance vis-à-vis des autres croyances et cultures - après tout, la population des EAU est constituée en grande partie d'"expatriés" étrangers - il est fondamental de montrer du respect pour l'Islam et d'agir de manière courtoise lors d'une visite aux Émirats et en faisant des affaires dans ce pays.

En effet, le mot - "respect" - résume parfaitement la manière dont vous devez vous présenter lors de négociations. Habillez-vous modestement, mais n'essayez pas d'adopter le style vestimentaire traditionnel, car ceci peut être perçu comme une offense. Les entreprises émiraties ont tendance à être très hiérarchisées, gardez donc ceci à

l'esprit et saluez d'abord la personne la plus haut placée. Utilisez toujours votre main droite pour saluer, pour manger ou distribuer des documents.

Aux EAU, les affaires se font du dimanche au jeudi, et les jours de repos sont le vendredi et le samedi. La première réunion servira à instaurer la confiance, n'essayez donc pas de presser les négociations. Le café et les pâtisseries arabes accompagnent traditionnellement les réunions, et il serait impoli de les refuser. Il existe de nombreuses autres choses à faire et à éviter dans la culture islamique des affaires, et prendre le temps de se familiariser avec ces règles est essentiel. Les Chambres de Commerce de chaque Émirat peuvent aider en ce sens, ainsi qu'un agent émirati. En effet, travailler avec un agent ou un partenaire d'affaires émirati vous aidera à faire les présentations avec vos clients ou entreprises potentiels.



## 4. Être vigilant en ce qui concerne la publicité

Ceci découle du conseil précédent. Les normes publicitaires des EAU attachent une grande importance au respect des institutions religieuses et politiques, ainsi qu'aux valeurs culturelles et sociales répandues aux EAU. Par exemple, elles interdisent la promotion de l'alcool et du tabac, ou l'utilisation de contenu pouvant porter atteinte à la morale publique. La publicité pour les médicaments, les produits pharmaceutiques et alimentaires nécessitent tous un accord préalable de l'autorité compétente. Les publicités doivent utiliser la langue arabe standard

ou le dialecte émirati local. Des permis sont nécessaires pour la plupart des publicités extérieures, ainsi que pour les tirages au sort et les promotions.

Malgré des lois publicitaires strictes, la publicité dans les médias aux EAU est un business en plein essor. En effet, l'un des objectifs principaux des normes publicitaires des EAU est de développer ce secteur pour en faire un outil de développement économique clé pour les EAU.

*“Les publicités doivent utiliser la langue arabe standard ou le dialecte émirati local.”*

## 5. Respecter la réglementation douanière

Les EAU sont membres du Conseil de Coopération du Golfe (GCC), qui a mis en place la structure principale des réglementations relatives aux importations des EAU. Ceci permet d'une certaine façon de simplifier l'importation de biens vers tout pays membre du GCC, en raison du principe de "point d'entrée unique", selon lequel les importations vers les EAU ou tout autre pays membre du GCC sont soumises aux droits de douane uniquement lors du premier point d'entrée dans le GCC.

Le tarif extérieur commun du GCC de 5% de la valeur des biens est collecté sur la plupart des importations, à l'exception des importations destinées aux zones franches des EAU. L'alcool et le tabac sont soumis à un taux plus élevé, tandis que certaines catégories de biens, y compris certains produits agricoles, les brochures et imprimés et les produits pharmaceutiques en sont exemptés. Les biens importés à des fins industrielles ou de production peuvent également obtenir des exemptions.

Les ports de Dubaï et d'Abu Dhabi sont les points d'entrée principaux aux EAU. En général, le dédouanement nécessite que l'exportateur étranger fournisse:

- une déclaration de marchandises à l'importation
- le bon de livraison
- le bon de commande
- la facture
- le certificat d'origine
- la liste de contrôle comprenant le code du système harmonisé (SH)

Certains biens sont restreints ou interdits d'entrée, et les autorités douanières des EAU appliquent rigoureusement les règles concernant ces produits. Pour en savoir plus concernant ces produits, et pour obtenir des détails sur les réglementations du GCC, n'hésitez pas à nous contacter. Nous vous invitons à contacter la Chambre du Commerce de l'Émirat avec lequel vous faites affaire.



## 6. Résoudre les différends commerciaux de la bonne manière

Si un différend commercial survient entre vous et votre client ou distributeur émirati, le résoudre devant les tribunaux peut demander du temps et de l'argent. Selon le rapport "Faire des Affaires 2014" de la Banque Mondiale, l'application de contrats par les tribunaux émiratis prend en moyenne 524 jours et coûte 19,5% de la valeur de la réclamation, en ce sens, les EAU sont 100èmes sur 189 pays classés dans le rapport.

De plus, les exportateurs étrangers ne doivent pas considérer que leurs termes contractuels standard seront applicables aux EAU et l'emportent sur les lois locales – ce n'est pas forcément le cas.

Il est commun pour les entreprises étrangères de résoudre leurs différends par arbitrage. On trouve trois centres d'arbitrage aux EAU: le Centre d'arbitrage international de Dubaï (DIAC), le Centre d'arbitrage commercial d'Abu Dhabi et le Centre d'arbitrage du DIFC (Dubai International Financial Centre). En fait, le nombre de cas entendus au DIAC est passé de seulement 15 en 2003 à 390 en 2012, résultant en partie du développement du commerce et des investissements étrangers.

*"les exportateurs étrangers ne doivent pas considérer que leurs termes contractuels standard seront applicables aux EAU."*

## 7. Protéger sa propriété intellectuelle

Les EAU sont signataires de nombreux traités ayant pour objectif de protéger les droits de propriété intellectuelle (IP). Ils comprennent la Convention de Paris, la Convention de Berne, la Convention de Rome, le Traité de l'organisation mondiale de la propriété intellectuelle et bien d'autres portant sur les brevets, les marques déposées, les travaux littéraires et artistiques, la performance et la diffusion des médias.

L'enregistrement d'une marque est valable 10 ans et renouvelable, mais le système des EAU nécessite une demande séparée à remplir pour chaque classe de biens et de services et pouvant coûter cher. Dans les cas de travaux littéraires par exemple, le droit d'auteur durent le temps de la vie de l'auteur plus 50 ans. Les brevets sont valables

pendant 20 ans et les dessins déposés 10 ans. La législation sur la propriété intellectuelle prévoit des sanctions très sévères en cas d'infraction à ces droits.

Pour protéger votre propriété intellectuelle, vous devez donc vous assurer de l'enregistrement de vos droits avant d'entrer sur le marché, et comprendre les solutions vous permettant de faire valoir vos droits, si nécessaire. Dans certains Émirats, les titulaires de droits peuvent faire inscrire leurs droits auprès des douanes. Dans ce cas, donnez aux agents des douanes le plus d'informations possibles pour les aider à différencier vos produits des contrefaçons.



## 8. Vérifier la capacité de paiement de son client

Depuis la crise financière, les entreprises des EAU sont beaucoup plus disposées à publier les informations financières relatives à leurs opérations, bien que ceci puisse représenter un défi pour certains groupes familiaux plus importants. Les banques ont besoin de ces informations et, comme l'assurance crédit est un produit de plus en plus reconnu sur le marché, les entreprises sont de plus en plus conscientes de l'intérêt de fournir ces informations aux fournisseurs pouvant disposer d'une assurance crédit.

Les agences de renseignement commercial locales fourniront les informations de base sur une entreprise, sa date de création, le nombre d'employés, les références commerciales et, tout aussi important, les marchés régionaux sur lesquels l'entreprise est présente. Il peut y avoir des difficultés si une entreprise est fortement dépendante du commerce avec l'Iran ou l'Irak.

La clé est de trouver le bon partenaire, et de construire une relation forte, qui peut demander de nombreux voyages aux EAU.

*"les entreprises sont de plus en plus conscientes de l'intérêt de fournir ces informations aux fournisseurs pouvant disposer d'une assurance crédit."*

## 9. Choisir le bon moyen de paiement

L'instrument de paiement le plus répandu aux EAU est le chèque postdaté, les chèques refusés étant considérés comme un crime aux EAU et la personne ayant émis le chèque refusé pouvant être envoyée en prison et son passeport confisqué. Cependant, ceci ne permet pas d'éviter les entreprises "en fuite" disparaissant du jour au lendemain, laissant à leurs fournisseurs de faibles perspectives de recouvrement - ce qui a été courant récemment.

Les lettres de crédit irrévocables (ILC) sont utilisées mais ne sont pas si courantes. Alors que le système bancaire des EAU est solide et qu'il n'y a pas de difficultés à émettre une ILC, elles peuvent s'avérer non compétitives si les autres fournisseurs permettent le paiement sur compte courant. S'il existe des doutes quant à la capacité de paiement d'un client, une garantie d'une société mère ou associée peut être une solution plus simple.



## 10. Protéger ses ventes

Dans tout marché, même aussi florissant que celui des EAU, lorsqu'une vente est réalisée à crédit, il existe toujours un certain risque de non paiement et d'imprévisibilité. Il est donc préférable pour le fournisseur de s'assurer crédit pour se protéger de ces risques que les vérifications demandées seules ne peuvent éviter.

De tels risques comprennent l'insolvabilité imprévue ou le risque de défaillance de l'acheteur ou des facteurs extérieurs indépendant du contrôle de

chaque partie, tels que des décisions politiques ou des catastrophes naturelles ne permettant pas de conclure la vente. Les assurances crédit permettent de limiter ces risques, et permettent au fournisseur de se concentrer sur les ventes futures plutôt que sur une dette passée. Elles permettent également de donner une nouvelle assurance nécessaire à des délais de paiement compétitifs, avec la garantie que les ventes sont protégées.

*“risques comprennent l'insolvabilité imprévue ou le risque de défaillance de l'acheteur”*

## Un marché avec un potentiel immense pour les exportateurs étrangers

Le Country Manager d'Atradius pour les EAU, Schuyler D'Souza explique les raisons pour lesquelles ils représentent un marché d'exportation prometteur: “Les EAU représentent le marché le plus dynamique du Moyen-Orient. Il s'agit d'un point stratégique pour le commerce extérieur au Moyen-Orient et le seul pays du Golfe avec une politique de libre échange clairement définie, ce qui encourage les importations

pour la consommation intérieure ainsi que pour la réexportation. Ceci est considérablement facilité par les ports développés et les transports modernes, les infrastructures commerciales et de communication des EAU, et, bien sûr, le niveau de vie élevé et les revenus non taxés de ses résidents”.



**Suivez Atradius sur les réseaux sociaux:**



**Atradius souhaite remercier le cabinet d'avocats international DLA Piper pour son aide dans l'élaboration de ce rapport.**

Copyright Atradius NV 2014

**Avertissement Atradius**

Le présent rapport est publié exclusivement à des fins d'information et ne constitue aucunement pour le lecteur une recommandation eu égard à certaines transactions, investissements ou stratégies. Les lecteurs doivent prendre leurs décisions personnelles, commerciales ou autres de manière indépendante par rapport à ces informations. Nous nous sommes efforcés d'assurer que les informations contenues dans le présent rapport proviennent de sources crédibles, Atradius ne peut être tenue pour responsable de toute erreur ou omission, ou pour des résultats obtenus suite à l'utilisation de ces informations. Toutes les informations contenues dans ce rapport sont fournies "en l'état", sans aucune garantie sur leur exhaustivité, leur exactitude ou leur caractère opportun ou encore sur les résultats pouvant être obtenus suite à leur utilisation, et sans aucune garantie, fut-elle expresse ou tacite. Atradius, ses partenariats ou sociétés liées, ses partenaires, ses représentants ou leurs employés ne peuvent en aucun cas être tenus pour responsables envers quiconque pour une décision prise ou une action menée en s'appuyant sur les informations contenues dans le présent rapport ou pour des dommages indirects, spéciaux ou similaires, même s'ils étaient au courant de tels dommages.