



invest-export.brussels 



Mise à jour : Novembre 2015

# Croatie

## Secteurs porteurs Approche du marché

Attaché économique et commercial  
**Antonio GARCIA**

Contacts:

[office@beltrade-croatia.com](mailto:office@beltrade-croatia.com)  
[zagreb@brusselsinvestexport.com](mailto:zagreb@brusselsinvestexport.com)

00 385 1 457 74 44



# Secteurs porteurs

Afin de maintenir et poursuivre la croissance économique du pays (qui ne pourra se baser à long terme uniquement sur le tourisme saisonnier et le dynamisme des chantiers navals), les entreprises croates éprouvent de plus en plus le besoin de moderniser ou renouveler leurs parcs de machines et outils de production. Les secteurs mécanique, énergétique et de la construction sont à ce titre appelés, à brève échéance, à jouer un rôle important pour aider la Croatie à optimiser sa production industrielle et reprendre la place de choix qu'elle occupait auparavant parmi les autres Républiques de l'ancienne Yougoslavie.

## **Infrastructure touristique et les équipements au secteur HORECA**

L'infrastructure touristique et les équipements au secteur HORECA : en effet, les hôtels et autres centres d'hébergement de touristes ont à présent besoin de divers équipements sophistiqués afin de rester ou devenir plus compétitifs vis-à-vis de la concurrence des autres pays méditerranéens.

## **Chimie**

Chimie : l'importance de l'activité en matière d'exploration, production et distribution de pétrole a donné naissance à une importante industrie pétrochimique. Après le secteur des dérivés du pétrole, celui des produits pharmaceutiques a également acquis une réputation internationale.

## **Infrastructures énergétiques**

Les infrastructures énergétiques : en premier lieu, les grands projets d'investissements (répartis en plusieurs phases) de la société mixte DRUZB-ADRIA gérant le système d'oléoducs allant de la Russie à la Croatie. Récemment le gouvernement a décidé de ne pas faire aboutir ce projet à la côte adriatique afin de sauvegarder les qualités écologiques et touristiques de cette dernière, et de le dévier depuis la ville de Delnice (45 km avant la côte) vers Trieste en Italie. Parallèlement, l'accent a été mis sur la construction accélérée de centrales thermiques (essentiellement au gaz) et d'éoliennes.

## **Equipements pour le secteur de la construction**

Les équipements pour le secteur de la construction de logements : particulièrement les matériaux de parachèvement, d'isolation, ainsi que d'aménagement intérieur et extérieur d'habitations. A noter que ce secteur est fortement soutenu par l'existence de plans d'épargne logement.

## **Transport**

Le transport en général, et avant tout les différents outillages, ainsi que l'équipement pour la construction d'autoroutes. Il s'agit en l'occurrence d'un projet " pharaonique " visant à relier en l'espace de trois ou quatre ans l'intérieur du pays avec son littoral Adriatique, et dont le volume d'investissement est estimé à 1,5 milliard d'euros (les premiers tronçons vers les ports de Rijeka et Split ont été ouverts récemment).

## **Transformation alimentaire**

La transformation alimentaire : le secteur des produits alimentaires et des boissons est particulièrement développé en Croatie. Il représente quelque 20% de la production industrielle du pays et comprend une part significative de ses plus grosses entreprises. Ce secteur fournit le marché domestique, y compris les touristes, ainsi que les zones croates de Bosnie-Herzégovine.

## **Télécommunications**

Les télécommunications : tant les communications fixes que mobiles (ces dernières ouvertes à la concurrence) connaissent une expansion importante, qui se traduit par une extension de la capacité des réseaux. Des débouchés existent aussi dans le domaine des équipements de télécommunications pour infrastructures de transport, tels que les tunnels sur le nouveau tronçon d'autoroute vers l'Adriatique.

## **Secteur médical**

Le secteur médical est également très porteur : le personnel médical est bien formé et la population a des exigences élevées en matière de soins médicaux.

Cependant, les infrastructures et les équipements médicaux ont besoin d'être modernisés. Par ailleurs, près de la moitié des médicaments sont importés.

## **Environnement**

Les besoins de la Croatie sont énormes dans le secteur de la protection de l'environnement, surtout dans les créneaux gestion des eaux et traitement des eaux usées, gestion et traitement des déchets, énergies renouvelables.

De plus, il convient de noter que les importations de produits industriels en provenance de l'Union européenne sont exemptes de droits de douane.

## **Fonds Européens**

La Croatie a «perdu» un demi-milliard d'euros de Fonds IPA (Instrument de Pré-Adhésion) parce que les acteurs ignoraient comment, où et à qui les demander.

A présent, la Croatie a accès aux Fonds Structurels, au Fonds Social Européen, au Fonds Européen de Développement Régional et aux Fonds de Cohésion. Il y a là une manne à cueillir pour une multitude de métiers, depuis les chasseurs de subsides jusqu'aux entreprises de construction, fournisseurs de machines et de pièces d'échange, logiciels spécialisés, etc.

Il convient de suivre les appels d'offres dans les canaux UE habituels (e.a. TED), mais aussi sur les sites des Ministères croates impliqués (MinEco, Environnement, PME, Développement Régional et Fonds Européens, etc.).

# Approche du marché

Les conseils suivants vous permettront d'établir des relations d'affaires mutuellement avantageuses et productives.

## **Comment traiter avec les Croates ?**

Il vous faut impérativement parler et écrire l'anglais, et une éventuelle connaissance de l'allemand peut aussi vous aider dans les négociations avec vos partenaires croates s'ils ont déjà des relations avec le marché germanophone ou encore ont démarré leur propre « business » après plusieurs années de travail en Allemagne, Autriche ou Suisse alémanique. Commencez votre journée tôt ! Mais pas trop tôt !!! Les Croates arrivent au bureau officiellement entre 7H30 et 8H30, mais vous risquez de ne pas trouver le responsable avec qui vous avez rendez-vous avant 9H. Votre partenaire croate attend de vous que vous veniez à la réunion à temps, mais lui-même se permettra le luxe d'être légèrement en retard, arrivant 15 à 20 minutes après avec mille excuses pleines d'imagination ! Par ailleurs, les invitations à déjeuner ou à dîner sont très appréciées des Croates, qui aiment beaucoup porter un toast en arrosant une bonne affaire...

## **Les femmes dans le monde des affaires en Croatie**

Bien que, comme tout autour de ce pays, la société croate soit plutôt machiste, la femme d'affaires étrangère n'a rien à redouter de ses partenaires potentiels. Avec les années, surtout après la guerre civile, ses consœurs locales se sont forgé une réputation de force de caractère et de ténacité dans les négociations tant politiques que commerciales.

## **Ne prenez jamais la Croatie pour un pays « de l'ex-bloc communiste » !**

Soyez également prudent avec la qualification de ce pays comme « pays des Balkans » ou « ex-république yougoslave ».

Les Croates ont en effet un esprit fort nationaliste et orgueilleux. En revanche, la Croatie peut être considérée comme un pays méditerranéen... Car même s'il est

vrai que beaucoup d'aspects du marché local semblent appartenir à une autre époque ou si certaines démarches administratives sont souvent incompréhensibles ( par exemple l'obtention des différents certificats de conformité, émis obligatoirement par les institutions locales même si votre produit est déjà conforme aux normes CE et dispose de tous les certificats EU), l'approche commerciale, la maîtrise et les connaissances techniques sont très professionnelles et le niveau de négociation élevé.

## **Ciblez bien les circuits d'importation et trouvez un partenaire fiable**

L'offre en biens de consommation d'origine locale est relativement faible et la Croatie est obligée d'importer un grand nombre de produits très divers, aussi bien pour la consommation de sa propre population que pour satisfaire les besoins du nombre accru de touristes qui visitent le pays durant la saison d'été. Le réseau de distribution a été bouleversé avec l'apparition de la concurrence étrangère (Metro, Kaufland, Billa, Ipercoop, Interspar, Mercator, etc.). Il faut distinguer à présent différents types d'importateurs : d'abord les petits et gros importateurs privés, dont peu sont également distributeurs ; puis il y a des sociétés importatrices créées par les gros distributeurs eux-mêmes ; enfin, certains gros distributeurs ont leur propres filiales d'importation ou de production en « marque de distributeur ». Les circuits d'importation ont tendance à se spécialiser dans une catégorie de produits. De ce fait, la meilleure approche pour pénétrer le marché croate (et à travers lui très souvent le marché voisin de Bosnie-Herzégovine) est de choisir attentivement son agent ou distributeur. Le plus souvent cela devrait être une petite société familiale, qui saura le mieux suivre l'évolution permanente de la réglementation douanière et des différents contrôles de qualité, tant que la Croatie est encore hors de l'UE.

## **Poursuivez vos contacts et adaptez vos modalités de paiement à la mentalité du commerçant croate**

Le marché croate se développe de manière dynamique et la concurrence des autres pays est bel et bien présente : aussi, il convient de réagir rapidement et de poursuivre sans hésitation vos contacts dès que le partenaire choisi manifeste

le moindre intérêt pour votre produit. N'oubliez pas d'adapter votre barème de prix au niveau le plus bas possible.

Quant aux modalités de paiement, le crédit documentaire est bien entendu la manière la plus sécurisante de faire des affaires. Mais pour les Croates, c'est aussi la plus chère. Donc, à présent que l'euro est une monnaie de référence, ne l'ajoutez pas inutilement au coût de vos opérations et essayez de trouver des solutions moins onéreuses dès que le climat de confiance est établi avec votre partenaire croate. Les paiements avec échéance sur 30 jours – fin de mois sont plus qu'appréciés par n'importe quel importateur local !

## **Pour conclure**

Le consommateur croate est déjà habitué à acheter des produits occidentaux, qu'il préfère aux produits locaux. Mais étant donné que de nombreuses couches sociales ne disposent que de revenus bas, le critère de choix sera très souvent celui du prix de vente. Si vous voulez mener à bien vos négociations, il vous faudra tenir compte de cette réalité et rester toujours prudent.