



Mise à jour: Novembre 2015

# Serbie

## Secteurs à haut potentiel Approche du marché Recommandations

AMBASSADE DE BELGIQUE

BEOGRADSKA 4/1

11000 Belgrade

[belgrade@brusselsinvestexport.com](mailto:belgrade@brusselsinvestexport.com)

[www.brussels-in-serbia.com](http://www.brussels-in-serbia.com)

00 381 11 308 55 70

00 381 11 344 56 49



# Secteurs à haut potentiel

## **Agriculture**

Depuis toujours, la Serbie s'inscrit dans une forte tradition agricole et de fait une grande partie de la surface du pays s'y prête (6,12 millions ha). Surtout la Vojvodina au nord est connue pour sa terre fertile.

Grâce à son climat favorable, la Serbie est particulièrement propice à la culture fruitière. Ce n'est pas par hasard que le pays est leader en matière de production de framboises, mais il produit également des pommes, des prunes, des raisins et des cerises. Les forêts étendues assurent également la réputation du pays pour des fruits des bois et champignons. Toutes ces denrées trouvent preneur à l'étranger sans exception.

Souvent les fruits sont encore cultivés et cueillis de manière artisanale dans de petites fermes familiales, qui les conservent et emballent avec soin. En raison des sanctions et du sous-investissement des années 90, la plupart des usines utilisent encore d'anciennes machines et technologies.

3,4 millions d'hectares de terre sont cultivés, pour un total de 631 122 exploitations agricoles, dont 628 555 sont des exploitations familiales et 2,567 sont exploités par des professionnels et entrepreneurs. Parc de matériel agricole est vieux (l'âge moyen 15 ans) et il y a besoin de renouvellement et de modernisation du parc agricole avec possibilité de cofinancement européen.

Le Flamand Mondi Foods est l'un des plus grands producteurs européens de fruits rouges. En 2002 l'entreprise s'est lancée en Serbie centrale par un investissement sur un site vierge.

En 2011, Crops a ouvert nouveau site de production en Serbie: Crop & Partners Serbie. C & P Serbie est spécialisée dans le sourcing et le traitement des framboises, mûres, prunes et cerises aigres. La Serbie est la meilleure région pour la culture de framboises. Les produits sont cultivés, congelés et emballés à l'entrepôt de C & P Serbie.

Outre cela, la Serbie a également engrangé pas mal d'expertise dans la production de graines et de plaintes. L'agriculture biologique offre encore bien des opportunités dans ce pays. Actuellement, les cultures biologiques recouvrent quelques 200.000 ha, surface qui continue de s'étendre.

## Automobile

L'industrie automobile constitue l'un des fleurons de l'économie serbe. Le pays compte six constructeurs d'automobiles, dont FIAT (Zastava) est le principal.



Source : SIEPA

De plus, une septantaine d'entreprises fabriquent également des pièces de voitures, dont la plupart sont exportées vers le marché européen ou ailleurs. Les entreprises serbes peuvent se prévaloir d'une longue tradition de coopération avec des marques européennes, telles que Fiat, Opel et Mercedes.. Le plus grand et le plus important investissement dans le secteur est du projet FIAT. FAS (Fiat Automobile Serbie) a produit 117.000 véhicules de 500L en 2013 générant plus de 1,5 milliard de chiffre d'affaires, dont la majorité a été exportée vers les marchés américains et européens.

Ainsi FIAT a pris la première place dans la course pour le plus grand exportateur de la Serbie.

Voir également: [http://www.siepa.gov.rs/files/pdf/Serbia\\_Automotive\\_Industry.pdf](http://www.siepa.gov.rs/files/pdf/Serbia_Automotive_Industry.pdf)

## **Tourisme**

La Serbie renferme un grand potentiel de développement du tourisme. Le climat y est agréable et offre des possibilités de vacances pour tous les goûts: parcs naturel, côte, montagnes, villes historiques et monuments culturels et religieux.

Depuis 2000, on enregistre une augmentation de la fréquentation touristique de 92 %. Chaque année, le nombre de nuitées augmente de 20 %. 1 028 732 touristes étrangers sont venus en Serbie en 2014 soit 12% de plus qu'en 2013. Les premiers marchés touristiques arrivant en Serbie sont la Bosnie Herzégovine qui représente 7,6 parts de marché, suivi de la Russie (7,1) et du Monténégro (6,3). Arrivent en cinquième position l'Allemagne avec 5,3 parts et l'Italie en septième position (5,1)

## **Environnement et énergie**

En 2003 la Serbie a décidé d'adopter la stratégie de mise en conformité de normes européennes concernant l'environnement. Pour répondre à toutes les directives européenne dans le domaine de protection de l'environnement la Serbie devra investir €10.6 milliards jusqu'en 2030. La Serbie doit améliorer sa politique actuelle concernant l'environnement- la gestion des déchets, la gestion de la pollution industrielle, la qualité de l'eau et de l'air etc.

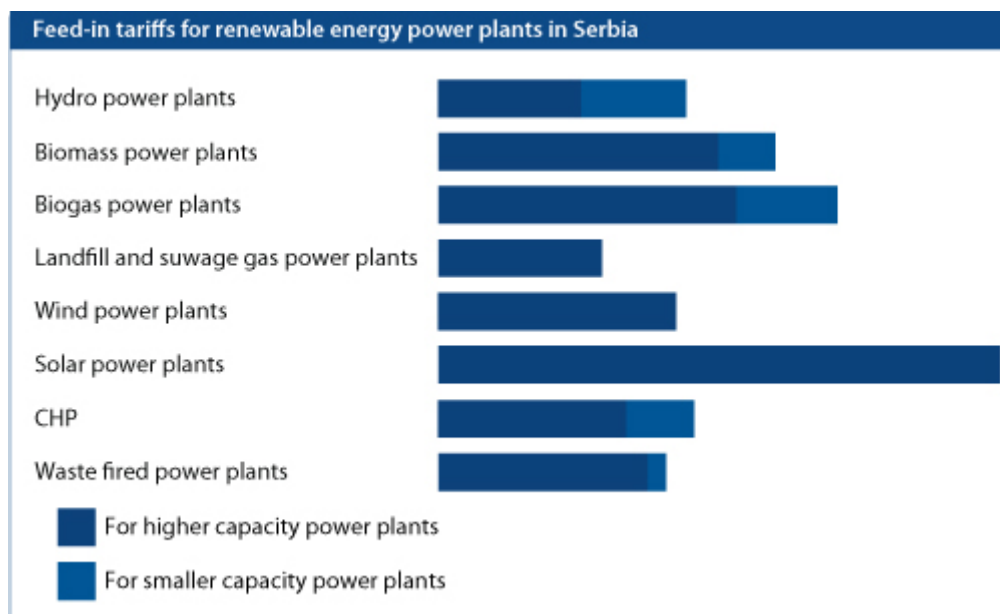
Seuls 13 % des eaux usées sont traitées alors que 80 % des eaux polluées par l'industrie sont rejetées dans le bassin de la rivière Sava. Il n'y a que 28 communes qui disposent d'une installation de traitement des eaux usées. En outre, il y a des manquements dans les systèmes d'écoulements des eaux usées pour les rassembler en vue d'un traitement.

Malgré une législation contraire, les déchets sont ramassés non-triés. Dans les zones urbaines, seuls 60 à 70 % des déchets sont ramassés – peu de déchets sont recyclés. Le problème le plus criant est constitué par les déchets dangereux qui, la plupart du temps, ne sont même pas triés et sont mis en décharge sans même avoir été traités. Une des priorités est la construction de 29 décharges régionales

L'érosion est l'une des causes principales de la mauvaise qualité des sols en Serbie, ainsi que l'usage des pesticides et engrais en agriculture, les dépôts de déchets, les terrassements dans l'industrie minière et la pollution des terrains industriels.

L'important potentiel d'énergie renouvelable en Serbie n'est pas suffisamment exploité pour de nombreuses raisons qui font que les investissements dans le secteur de l'énergie renouvelable sont rares. Le Gouvernement de la République de Serbie a récemment accepté la décision du conseil de la Communauté de l'énergie relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables, telle qu'abrogée par la directive 2009/28/CE de l'UE sur l'énergie renouvelable. Cette décision fixe pour la Serbie l'ambitieux objectif d'augmenter à 27 % la part de l'énergie renouvelable dans sa consommation finale brute d'énergie d'ici 2020, par rapport à la référence de 21,2 % en 2009, ce qui devrait fortement encourager les investissements dans le secteur pour la période à venir.

Le premier pas important vers le développement du secteur de l'énergie renouvelable en Serbie a été l'adoption par le Gouvernement, en 2009, d'un décret introduisant un système stimulant de tarifs de rachat applicable à l'énergie produite à partir de sources renouvelables dans les centrales électriques. Conformément à ce décret, les tarifs de rachat sont garantis pendant au moins 12 ans pour chaque énergie renouvelable.



*Source : Ministère serbe de l'énergie, du développement et de la protection environnementale.*

De légers changements sont observés dans la consommation énergétique en Serbie, comme en témoignent la faible baisse de la consommation électrique en hiver et la hausse de la consommation en été. Cette tendance peut s'expliquer par un système de chauffage plus efficace et une utilisation accrue d'équipement de refroidissement. Pourtant, la Serbie n'a toujours pas exploité au maximum les sources d'énergie renouvelable, même si plus d'un quart de l'énergie provient de centrales hydroélectriques. Les plus petites localités ont particulièrement pu bénéficier de microcentrales hydroélectriques ou d'unités de production d'énergie éolienne à petite échelle. Avec le temps, le rôle des centrales alimentées au gaz naturel devrait prendre de l'ampleur, principalement en raison de la disponibilité du gaz en Russie, avec qui la Serbie a signé un accord de libre-échange. Même si sa production intérieure de charbon offre à la Serbie une certaine indépendance énergétique, la crise du gaz de janvier 2009 entre l'Ukraine et la Russie a incité la Serbie à réduire davantage sa dépendance à l'égard des sources d'énergie importées. En général, la Serbie dispose d'un haut potentiel de sources d'énergie renouvelable, biomasse et hydroélectricité en tête.

### **Présence belge sur le marché**

Le projet de **WindVision**, un développeur et fournisseur belgo-néerlandais d'énergie renouvelable, portant sur la construction d'un parc éolien d'une capacité de 174 mégawatts en Serbie devrait être mis en œuvre en 2016

Projets en développement en Serbie

Alibunar 1  
Nombre d'éoliennes: 33  
Puissance nominale: 3 MW  
Type d'éolienne: à déterminer  
Production maximale: 308.400 MWh/an

Alibunar 2  
Nombres d'éoliennes: 25  
Puissance nominale: 3 MW  
Type d'éolienne: à déterminer  
Production maximale: 229.254 MWh/an

### **ADRESSES UTILES**

[Ministère de l'énergie, du développement et de la protection environnementale de la République de Serbie](#)

<http://www.merz.gov.rs/en>

[Agence pour la protection de l'environnement](#)

<http://www.sepa.gov.rs/>

Agence de l'énergie <http://www.aers.rs/Index.asp?l=2>

## **Infrastructure**

La guerre et le boycott subséquent ont laissé des traces dans l'infrastructure.

Ces dernières années, le gouvernement serbe a accompli de gros efforts en restructurant et en modernisant le réseau ferroviaire. Ainsi le gouvernement a signé une "Declaration on Reinforcement of Railway Cooperation" avec la Commission Européenne. La compagnie serbe des chemins de fer, la Serbian Railways a l'intention d'investir 172,5 millions d'euros dans la modernisation de l'infrastructure ferroviaire et l'acquisition de nouvelles locomotives et wagons. Aussi la BEI met-elle à disposition une somme de 80 millions d'euros pour financer les travaux du corridor pan-européen X.

Le Premier ministre chinois et ses homologues de Macédoine, Serbie et Hongrie ont signé, le 17 décembre 2014, un mémorandum d'accord pour la construction d'une voie ferrée à travers les Balkans. La construction de cette ligne de chemin de fer serait achevée d'ici à 2017. La Serbie offre également bon nombre de possibilités de navigation fluviale. Le pays ne compte pas moins de 959 km de voies navigables. Le Danube par exemple traverse le pays sur une longueur de 588 km. Par ailleurs, le canal Danube-Tisza créé un réseau de routes qui donnent accès à tous les bassins du Danube se trouvant dans les pays limitrophes. Le fleuve Sava qui relie la Slovénie, la Croatie, la Bosnie-Herzégovine et la Serbie a de bonnes chances d'acquérir le statut de 'International Navigable Route'.

Selon le 'Serbian Inland Waterways Transport Network Masterplan' (Plan global serbe pour les voies navigables domestiques), un investissement de plus de 500 millions d'euros est nécessaire pour adapter les voies navigables et ports aux normes internationales. L'approfondissement du Danube et du réseau de canaux, le développement de Sava, Tisza et de certains autres ports figurent parmi les priorités.

## TIC

Le secteur des TIC est l'un des plus dynamiques et à l'expansion la plus rapide de Serbie. La croissance à deux chiffres observée dans ce secteur les années précédant la crise reflètent sa vitalité et son importance pour le pays. Cependant, la crise économique a sévèrement touché la Serbie et n'a pas épargné l'industrie des TIC. La valeur du marché serbe de l'informatique restera « coincée » dans la tranche entre 400 millions et 450 millions d'euros pendant près de 5 ans (2009-2013).

Bien que la qualité de l'infrastructure des TIC serbe soit inférieure au niveau des pays de l'UE, elle s'améliore d'année en année, notamment grâce aux avancées considérables des dernières années. En outre, la qualité de l'infrastructure des TIC en elle-même ne représente pas un obstacle majeur pour les entreprises serbes puisque la plupart des entreprises du secteur des TIC sont concentrées à Belgrade, Novi Sad et, dans une certaine mesure, Niš, où la qualité de l'infrastructure des TIC est beaucoup plus élevée que dans les autres régions de la Serbie.

Les opérations dans le domaine des TIC en Serbie sont plus simples et plus accessibles pour les investisseurs (étrangers). De vastes améliorations ont été apportées à la législation et à la réglementation nationale ces dernières années. Le processus d'harmonisation des lois serbes avec la législation de l'UE et les normes internationales s'accélère, comme en témoigne le rapport de suivi de l'UE concernant la Serbie (2012), malgré les différences observées dans les sous-secteurs et l'appel à davantage d'améliorations dans le domaine de l'e-gouvernement et de la capacité globale en matière de TI.

En général, le régime fiscal serbe est extrêmement propice aux affaires. L'impôt sur le bénéfice des sociétés est le plus bas dans la région, tandis que la TVA, l'impôt sur les salaires et les cotisations de sécurité sociale font partie des plus compétitifs en Europe centrale et orientale.

Les opérations dans le domaine des télécommunications sont mieux régulées que dans l'industrie informatique. En 2009, une nouvelle loi relative aux communications électroniques a été alignée sur le cadre réglementaire européen de 2002.



En raison de sa taille, le secteur des télécommunications a attiré certaines des plus grandes multinationales dans ce domaine (telles que Telenor et VIP en tant que fournisseurs de services de télécommunication mobile). À l'heure qu'il est, la société publique Telekom Srbija, qui reste le principal fournisseur de services de téléphonie vocale fixe publique, fait face à la concurrence de fournisseurs privés, tels que Orion Telecom.

De nombreuses grandes sociétés mondiales du secteur des TIC ont déjà pris la décision d'établir leurs activités en Serbie : Microsoft a ouvert 5eme centre de développement du monde en Serbie.

- Cisco Systems • Motorola • Ericsson • Oracle
- Google • Redhat • Hewlett Packard • SAP • IBM • Siemens
- Intel • Telenor •

Le secteur dispose d'une main d'œuvre très qualifiée. Le système éducatif favorise l'apprentissage linguistique et informatique et représente un réel avantage comparatif pour la Serbie en termes de ressources humaines.

Le secteur des télécommunications est régi par l'Agence des télécommunications de la République (RATEL), (<http://www.ratel.rs>) une autorité de régulation nationale autonome. Depuis 2006, RATEL publie un rapport annuel sur la situation du marché des télécommunications en Serbie, qui est devenu une source utile d'informations dans ce domaine.

Les activités du secteur de l'informatique sont confrontées à davantage de difficultés : principalement en raison d'une faible spécialisation, d'un chiffre d'affaires limité et de questions de réglementation (exportation, TVA et douane). L'exportation de logiciels est traitée à la fois comme un produit et comme un service et aucun obstacle juridique n'entrave la réalisation de tout contrat dans ce domaine. Il peut arriver toutefois que des problèmes apparaissent dans la mise en œuvre des réglementations (conformes aux meilleures pratiques de l'UE) en raison d'une mauvaise interprétation du côté des fonctionnaires chargés de les appliquer. Le secteur des TIC se heurte également aux difficultés communes aux entreprises. La difficulté à obtenir les licences d'État requises (en particulier les permis de construire), la longueur des procès et le manque de transparence des marchés publics ne sont que quelques-uns des obstacles qui se dressent en travers du secteur des entreprises en Serbie.

Les sociétés serbes du secteur des TIC qui souhaitent développer leurs propres produits sont en demande constante de capital de risque d’amorçage et de démarrage pour couvrir leurs besoins financiers spécifiques à toutes les étapes du cycle d’activité : brevetage du produit, mise sur le marché et maintien de la stabilité de la société.

### Présence belge

<p>GUIDANCE <a href="http://www.guidance.rs">www.guidance.rs</a>          Brankova 7          11000 Belgrade          tél. ++381 11 2629 550          fax ++ 381 11 2629 530          Nbajic@guidance.rs          M. Nebojsa Bajic, Director          ivan@ever-near.com          M. Ivan Tasic, Finances et Administration</p> <p>La société est un partenaire certifié argent de Microsoft.          Les activités de Guidance D.O.O. Belgrade peuvent être regroupées dans les trois principales catégories suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Éducation et formation en TIC</li> <li>• Conseils en TIC et développement de logiciels</li> <li>• Mise en œuvre de solutions dans le secteur des TIC</li> </ul>	<p>Guidance D.O.O. Belgrade, appartenant à          « Ever Near » – est fondée en 2001</p> <p>EVER NEAR <a href="http://www.ever-near.com">www.ever-near.com</a>          tél. ++ 32 496 58 05 08          mileghem@ever-near.com          M. Eric Van Mileghem, directeur général</p>
<p>"ITAF ICT Services <a href="http://www.itaef.eu">www.itaef.eu</a>          Radnicka 29          11000 Cukarica (Beograd          tel +++3292779000          fax +3292341556          jurgen.dumont@itaef.eu          Mr Jurgen Dumont          iT support &amp; professional services          Datacenter services          Application Development-ERP</p>	

## **Industrie aéronautique**

L'industrie aéronautique relève d'une longue tradition en Serbie, qui remonte au début du 20ème siècle. L'industrie englobe des activités de conception, production, test et entretien de pièces d'avions. Les opportunités se trouvent surtout dans la sous-traitance de la construction d'avions.

## **Accord de libre-échange Russie**

Un accord de libre-échange fut signé entre la Yougoslavie de l'époque (la Serbie et le Monténégro) et la Fédération Russe le 28 août 2000.

Les marchandises produites en Serbie ou dont la valeur ajoutée est en grande partie le résultat de l'activité en Serbie ne sont pas soumises aux droits de douane à l'importation en Fédération Russe (les droits levés à l'importation en Russie sont de 25% en moyenne). Dans la pratique, on paye simplement un droit à l'importation de 1% à titre de frais administratifs.

Cet accord rend la Serbie attrayante pour tout investisseur qui a l'intention d'exporter en Fédération Russe. La Serbie est le seul pays en dehors de la CEI (Communauté des Etats Indépendants) qui a conclu un tel accord de libre-échange avec la Russie.

Pour pouvoir profiter de cette facilité, les marchandises doivent avoir été produites en Serbie ou plus de 50% de la valeur finale des marchandises doit avoir été ajoutée en Serbie. Cela se vérifie à l'aide du certificat EUR-1 (*origin of goods*).

Une liste fixe les marchandises auxquelles cet accord de libre-échange n'est pas applicable. Cette liste est mise à jour chaque année. L'accord prévoit la possibilité d'ajouter à cette liste des marchandises qui sont approuvées pour une importation libre. En 2009, ce régime de libre échange fut étendu à des biens de grande consommation, tels que les confiseries, le jus de pomme, la bière, le vin raisins frais, les médicaments, des produits d'hygiène, des réfrigérateurs, des meubles de bureau en bois, etc.

La plupart des marchandises sont éligibles pour entrer dans ce régime, sauf les voitures, le sucre, la viande, le tabac, les meubles en bois (à l'exception des meubles de bureau), les sirops de glucose, l'éthylène undernaturalised, les mousseux, les fils de coton, certains types de pompes à air, les tracteurs, les caisses enregistreuses, les téléviseurs et les écrans.

Jusqu'à présent, l'accord de libre-échange ne s'est pas avéré significatif pour attirer des investisseurs étrangers en Serbie. En effet, les grandes entreprises possèdent déjà des unités de production en Fédération Russe, alors que les entreprises plus petites qui exportent en Russie n'ont pas toujours un potentiel de croissance suffisant pour justifier un investissement sur le marché serbe.

En juin 2009 un autre accord de libre-échange fut conclu avec la Turquie.

La Serbie peut servir de base de fabrication pour les exportations en franchise de droits sur un marché de 1 milliard de personnes. Il comprend l'Union européenne, les États-Unis d'Amérique, la Russie, la Turquie, les membres CEFTA, l'Europe du Sud-Est, et la Biélorussie

## **Sites internet intéressants**

<http://www.siepa.gov.rs>

Site de la 'Serbian Investment and Export Promotion Agency' qui, outre des informations économiques et juridiques, propose également des études sectorielles sous le volet Publications (Informatique, automobile, immobilier, services,...).

Chamber of Commerce [www.pks.rs](http://www.pks.rs)

Belgrade Fair [www.sajam.co.rs](http://www.sajam.co.rs)

Novi Sad Fair – [www.sajam.net](http://www.sajam.net)

Ministères Ministère des Affaires étrangères : [www.mfa.gov.rs](http://www.mfa.gov.rs)

Ministère de l'Economie : [www.privreda.gov.rs](http://www.privreda.gov.rs)

Ministère des Finances : [www.merz.gov.rs/lat](http://www.merz.gov.rs/lat)

Ministère de l'Agriculture - Direction vétérinaire (en serbe) : [www.vet.minpolj.gov.rs](http://www.vet.minpolj.gov.rs)

Direction des douanes : [www.upravacarina.rs](http://www.upravacarina.rs)

## **Agences et institutions gouvernementales**

Agence Serbe de Promotion des Investissements et des Exportations : [www.siepa.gov.rs](http://www.siepa.gov.rs)

Agence Nationale pour le Développement Régional : [narr.gov.rs](http://narr.gov.rs)

Banque Nationale de Serbie : [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs)

Bourse de Belgrade : [www.belex.rs](http://www.belex.rs)

Institut National de la Statistique : [webzrzs.stat.gov.rs](http://webzrzs.stat.gov.rs)

## **Tourisme et Transport**

Office de tourisme de Serbie : [www.serbie.travel](http://www.serbie.travel)

Compagnie aérienne serbe AIR SERBIA <http://www.airserbia.com/>

Hôtels en Serbie : [www.hoteli-srbije.co.rs](http://www.hoteli-srbije.co.rs) et [www.hotels.rs](http://www.hotels.rs)

Chemins de fer de Serbie : [www.zeleznicesrbije.com](http://www.zeleznicesrbije.com)

Transport urbain de Belgrade : [www.gsp.rs](http://www.gsp.rs)

# Approche du marché

La Serbie est en pleine reconstruction après la décennie tourmentée des années 90. Pendant tout ce temps, la Serbie était quasiment isolée de l'économie internationale, ce qui laisse évidemment des traces. C'est la raison pour laquelle l'infrastructure n'est pas encore bien développée et le secteur des services est en plein développement. Quant à la situation financière de bon nombre d'entreprises, elle laisse encore à désirer, ce qui incite à une certaine prudence en ce qui concerne les conditions de paiement. En règle générale, on a recours à une 'Letter of Credit' ou paiement anticipé. Sur les plans économique et juridique, un grand nombre de réformes ont été mises en œuvre, rendant les activités commerciales plus aisées.

En Serbie, on travaille le plus souvent avec de petits distributeurs (4 à 10 travailleurs) qui assurent l'importation et l'adaptation à la législation locale, notamment dans le domaine de l'étiquetage et vente aux supermarchés et aux commerçants de détail. De grands conglomérats ou producteurs qui existent depuis la période yougoslave offrent des opportunités de marchés et proposent régulièrement des produits étrangers en plus de leur propre production, sous "label privé" ou non.

Les principales foires professionnelles et commerciales en Serbie ont lieu à Belgrade et à Novi Sad. En premier lieu, il s'agit de lieux de rencontres pour votre distributeur local, mais une participation unique peut également s'avérer utile en vue de recruter un bon distributeur pour la région.

## **Sites internet intéressants**

<http://www.pks.rs/Default.aspx?alias=www.pks.rs/en>

Site internet détaillé de la "Serbian Chamber of Commerce and Industry" contenant des informations de marché, des propositions commerciales, etc.

<http://www.sajam.co.rs/>

Site internet des organisateurs de bourses à Belgrade avec calendrier de bourses.

<http://www.sajam.net/live/?languageId=1>

Site internet des organisateurs de bourses à Novi Sad avec calendrier de bourses.

<http://www.siepa.gov.rs/site/en/home/>

Serbia Investment and Export Promotion Agency.

<http://www.vip.org.rs/index.aspx>

Toute information utile à propos d'investissements à Vojvodina.

# Recommandations

En Europe de l'Est, il est indispensable de construire une relation personnelle avec votre partenaire commercial. Une correspondance qui fait uniquement usage des moyens de communication modernes ne suffit pas, et cela vaut certainement pour la Serbie.

Lors d'une première rencontre, on s'échange généralement des cartes de visite. Il est également usuel d'offrir des cadeaux de relations. Après ce premier contact, n'hésitez pas à inviter votre partenaire à poursuivre la conversation devant un bon plat, le midi ou le soir. Si la relation se poursuit, prévoyez encore des cadeaux, tels que des fleurs (évittez cependant les roses et n'achetez jamais un nombre pair de fleurs, car cela se fait pour des enterrements), du café, du vin (sauf s'il s'agit de musulmans) ou des pralines. Les Serbes sont connus pour leur hospitalité.

Si vous signez un accord ou si vous négociez, il n'est pas rare voire même habituel de consommer des boissons fortes, telles que du whisky ou de l'alcool serbe. Evitez de refuser un petit verre ou une collation. Si vous ne souhaitez pas boire de l'alcool, proposez une autre boisson.

Les Serbes ne sont pas peu fières de leur pays et de leur langue, et ils ne manqueront pas de vous interroger sur vos impressions quant à leur pays. Dans la mesure du possible, tenez compte de ce sentiment nationaliste un tant soit peu exacerbé.

Depuis les années 90, la langue serbo-croate a subi quelques changements voulus, qui accentuent la différence entre le croate et le serbe. Soyez-en conscient lorsque vous préparez une documentation produit.

Reconfirmez toujours vos rendez-vous, tant pour ce qui concerne le lieu que l'heure. Soyez toujours à temps, même si votre partenaire arrive en retard.

Votre partenaire n'est pas forcément le décideur de l'entreprise, chose à laquelle il faut être préparé. Les Serbes sont connus pour être ouverts et directs. Donc n'hésitez pas à poser la question.

La plupart des hommes d'affaires parlent couramment des langues étrangères, surtout l'anglais.

Les femmes exportatrices sont les bienvenues en Serbie. Les femmes en Serbie occupent des nombreux postes importantes dans les entreprises, les institutions publiques, les



autorités locales et le gouvernement. Toutes les conseils pour hommes exportateurs appliquent pour les femmes ainsi.