

MARS 2019

LES ENTRETIENS DE LA CCI

Questions à un entrepreneur au Qatar



THIERRY DEZENCLOS

Suez - Qatar

Bonjour Thierry, décrivez-nous s'il-vous-plaît votre mission au Qatar :

Nous sommes présents depuis plus de 15 ans au Qatar. Nous y avons aujourd'hui cinq contrats, essentiellement dans le traitement des eaux usées et la gestion des déchets : 3 sur l'exploitation de stations d'épuration ; nous finissons également la construction d'une extension de station avec Ashgal sur Doha Ouest, et nous venons de finir la construction de l'usine d'Aspire.

Sur la partie déchets nous avons signé en décembre dernier le plus gros contrat de dépollution de sols du groupe, en présence du Président français Emmanuel Macron et de SA l'Émir du Qatar Tamim bin Hamad Al Thani. Il s'agit de dépolluer les lagunes d'Al Karaana à la frontière saoudienne, un site où les camions citernes venaient déverser les eaux usées industrielles collectées sur différentes zones.

BIOGRAPHY

Thierry Dezenclos est Directeur Général de Suez au Qatar et également Responsable de toutes les activités d'exploitation dans le domaine de l'eau sur le Moyen Orient.





Est-ce que votre présence bien ancrée au Qatar vous a aidé à gagner ce contrat ?

Oui, la clé c'est de gagner la confiance du client. Le fait de connaître Ashgal et surtout d'entretenir de bonnes relations a été un atout majeur. La bonne entente est un des critères les plus importants pour qui veut perdurer au Qatar ; il faut savoir maintenir la confiance pour gagner d'autres contrats. La qualité et la réactivité de notre suivi client font la différence avec d'autres entreprises qui ont peut-être des coûts moindres, même si bien sûr le prix est un critère de choix déterminant. De plus nous n'avons jamais délivré un chantier en retard si ce n'est le dernier pour lequel nous avons eu ... quelques semaines de retard. Nous avons même déjà rendu un chantier en avance.

Quel a été le plus gros frein au projet et que vous avez réussi à dépasser ?

Rien en particulier, mais comme souvent dans la région le processus est très long. Avec en conséquence des changements dans les demandes du client, et il faut être bien sûr disponible, réactif et flexible.

Avez-vous dû adapter votre culture d'entreprise ?

Non pas réellement car nous sommes implantés dans plus de 70 pays dans le monde, et au Qatar notre staff est composé de plus de 30 nationalités différentes. Mais il est certain que travailler au Qatar nécessite une

culture d'entreprise différente d'une culture parisienne, car il faut être capable de travailler dans un cadre multiculturel. Aussi bien au sein de l'entreprise qu'au niveau des relations avec l'extérieur, vos partenaires, vos sous-traitants, les autorités... Si l'on veut rester au Qatar, il faut vraiment savoir adapter son attitude et son discours à de multiples nationalités.

Une fois sur place avez-vous dû faire face à des difficultés inattendues ?

Non car nous sommes présents depuis longtemps au Qatar donc nous sommes habitués aux changements de dernière minute, voire ils sont déjà anticipés.

Par ailleurs les règles changent souvent, et avec certains clients c'est tous les mois. Alors il faut argumenter que ce n'est pas prévu dans le contrat, négocier. Il faut garder à l'esprit qu'il n'y a rien de définitif, et surtout savoir rester souple.

Où à de bonnes surprises ?

Nous sommes très bien placés en termes de prix, grâce à nos connaissances du pays et du site : les hypothèses sur lesquelles nous avons travaillé se sont révélées justes.

Est-ce que votre siège en France prend la mesure de contraintes particulières que vous avez au Qatar ?

L'entreprise a déjà un volet international donc ça facilite les

« IL FAUT GARDER A

L'ESPRIT QU'IL N'Y A

RIEN DE DEFINITIF, ET

SURTOUT SAVOIR

RESTER SOUPLE. »



choses. Nous trouvons des interlocuteurs anglais, et nous avons l'habitude de travailler dans différents pays et d'aborder d'autres cultures. Et il est capital d'être conscient qu'on ne peut pas avoir les mêmes attentes ici qu'avec des clients français. C'est certes compliqué de travailler en France, mais ici c'est différent.

En quoi ce marché au Qatar vous sert-il à promouvoir votre société ailleurs dans le monde et remporter d'autres marchés ?

Le contrat de décembre est le plus gros donc c'est une référence qui nous servira à communiquer.

Quels conseils donneriez-vous à une entreprise qui souhaite répondre à un appel d'offre spécifiquement au Qatar ou qui souhaite s'installer au Qatar ?

Une entreprise qui souhaite développer un courant d'affaires avec le Qatar doit y être présente puisque les choses prennent du temps. Il faut être ici, pas à Paris, encore moins en ce moment à Dubaï ou Abou Dhabi. La disponibilité est clé, car lorsque votre client vous appelle pour vous rencontrer, c'est pour le jour même ou le lendemain. Donc, soit vous avez un représentant sur place, soit vous êtes hyper réactif depuis Paris. Et soyez persévérant.

« *UNE ENTREPRISE QUI
SOUHAITE DEVELOPPER
UN COURANT D'AFFAIRES
AVEC LE QATAR DOIT Y
ETRE PRESENTE PUISQUE
LES CHOSES PRENNENT
DU TEMPS* »



Station d'épuration de Doha West – Traitement des eaux résiduaires urbaines – opérée par Suez - Qatar