

RAPPORT sur la CULTURE DES AFFAIRES AU ROYAUME UNI

Quelques points d'introduction

- Royaume Uni de Grande Bretagne et Irlande du Nord
- Capitales: Angleterre – Londres, Ecosse - Edimbourg, Pays de Galles – Cardiff, Irlande du Nord - Belfast
- Chef d'Etat: Monarchie – Reine Elizabeth II
- Gouvernement: Le Royaume Uni est une démocratie parlementaire
- Chef du Gouvernement: Premier Ministre Gordon Brown
- Parti au pouvoir: Le Parti Travailleiste
- Préfixe tel: +44
- Voltage: 230v
- Population: 60,609,153 (Juillet 2006 est.)
- Groupes ethniques: Blancs, Noirs, Indiens, Pakistanais
- Religion: Chrétiens, Musulmans, Hindous,
- Langues: Anglais, Gallois, Ecosseis, Irlandais
- Superficie: 94,525 miles carrés



Le Royaume Uni n'a pas de barrières importantes au commerce et à l'investissement, et aucune restriction sur le transfert de capital et le rapatriement des profits. Les quelques barrières qui existent sont presque toutes imputables à l'application par le Royaume Uni des Règles et Directives de l'Union Européenne.

Le Royaume Uni

Le Royaume Uni (UK) est constitué de quatre pays: l'Angleterre, l'Ecosse, le Pays de Galles, et l'Irlande du Nord. Il est important d'être conscient de ces distinctions géographiques et aussi du très fort sentiment d'identité et de nationalisme ressenti par les populations de ces quatre pays. Les termes "Anglais" et "Britanniques" ne sont pas interchangeables. "Britannique" qualifie quelqu'un qui est d'Angleterre, d'Ecosse, du Pays de Galles ou d'Irlande du Nord. "Anglais" fait référence à quelqu'un d'Angleterre. Les gens d'Ecosse sont appelés "Scots". Les gens d'Angleterre ne s'offenseront pas d'être appelés "Anglais", alors que les Gallois, les Ecosseis ou les Irlandais du Nord s'en offenseront.

Il y a des différences considérables de richesse au travers du Royaume Uni, le Sud-Est affichant la plus grande richesse. Cependant, même à l'intérieur des régions du Royaume Uni (il y en a 12), on trouve des poches dispersées de richesse et de pauvreté. Depuis 2006, il y a eu aussi une augmentation notable du nombre des immigrants vers le Royaume Uni pour raisons économiques, en particulier en provenance des anciens

états d'Europe de l'Est et Centrale. Ceux-ci s'ajoutent au grand nombre de migrants d'Asie (en particulier d'Inde, du Pakistan et du Bangladesh) et de Jamaïque qui sont arrivés dans le Royaume Uni dans les années 1970 et qui forment une proportion substantielle de la population dans certaines des plus grandes villes du Royaume Uni.



Le Royaume Uni est devenu depuis peu un pays de plus en plus riche, avec un taux de chômage relativement faible, l'Est de l'Angleterre ayant l'un des taux de chômage les plus bas.

Ceci a changé radicalement en 2009 avec « la crise », avec les prévisions d'un déclin devant durer jusqu'à début 2011. Les plus affectés sont les secteurs de l'automobile, les chaînes de produits

manufacturés, la vente au détail et la finance. Il y a eu un changement marqué au cours de ces 10 dernières années pour devenir une économie de service plutôt qu'une nation de production industrielle, en partie pour concurrencer les marchés globaux et en partie pour profiter des qualités d'expertise du Royaume Uni.

Le Royaume Uni, comparé à beaucoup d'autres pays, est considéré par les visiteurs comme un endroit cher à visiter. Les dépenses d'alimentation et d'énergie ont augmenté de façon alarmante depuis 2006. Le Royaume Uni ne fait pas partie de la Zone euro.

L'Anglais – réalité ou stéréotype?

Le stéréotype du Britannique est en réalité le stéréotype de l'Anglais tel qu'il est représenté dans beaucoup de films britanniques. Il porte un costume trois pièces ajusté à rayures et un imperméable Burberry beige pale. Il porte un chapeau melon et un parapluie roulé serré avec une poignée arrondie. Il peut avoir un journal rose coincé sous son bras gauche. Il est probablement allé à l'école à Eton et à l'Université à Oxford ou à Cambridge. Pour le sport, il va à Ascot (courses de chevaux), Twickenham (rugby), Lord's (cricket), et Wentworth (golf). Sa détente consiste à s'asseoir dans son local (pub) avec d'autres personnes, ils s'achètent mutuellement de la bière tiède qu'ils appellent « real Ale ». Il pense devoir faire la queue pour tout et est très contrarié (d'une manière tout à fait hors de caractère, agressive) si « Johnny l'étranger » s'intercale. Il ne se plaint jamais du mauvais service et par dessus tout, ne parle jamais à la personne à coté de lui dans la queue ou dans le train sauf s'ils ont été présentés de manière formelle.



La plupart des Britanniques ont très peu de points communs avec ce stéréotype. Non seulement cette image est dépassée et étroite dans sa focalisation sur une personne de la haute société, mais elle ne tient pas compte des nombreuses différences régionales. Par exemple, Il y a environ 10 millions de Celtes (Ecosais, Gallois, Irlandais et de

Cornouailles) vivant en Grande Bretagne qui non seulement ne se reconnaissent pas dans ce stéréotype, mais en fait ne le supportent pas et s'en moquent. De nombreux Celtes ont leur identité propre et un sens de « fierté nationale » pour leur ascendance, leur équipe locale de sports, leur personnalité nationale (St Patrick – Irlande, St Davis – Pays de Galles, St Andrew et Robert Burns – Ecosse) et leur communauté immédiate. Les Anglais aussi ont un sens similaire de fierté nationale, mais c'est plus évident à l'autre extrémité de l'échelle sociale et essentiellement parmi les supporters de foot anglais au moment de matchs internationaux. Le jour de la St Georges anglais n'est pas célébré comme fête nationale.



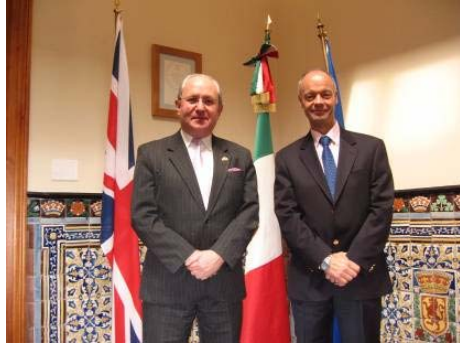
Qu'en est-il de la grande masse du peuple britannique? La classe moyenne (la classe est une chose typiquement britannique – et a disparu d'une grande partie de l'Europe et de l'Amérique du Nord). Eux aussi aiment faire la queue et peuvent se montrer réservés avec les inconnus mais ils n'ont pas de style vestimentaire ou de langage spécifique. Ils vivent selon les règles du pays mais sont de plus en plus frustrés de

« l'état nounou » dont ils pensent qu'il les surprotège ainsi que leurs enfants. (Il y a environ 4,2 m caméras de surveillance en Grande Bretagne – environ une pour 14 personnes). Ils aiment voyager à l'étranger mais aiment aussi avoir avec eux leurs habitudes de confort. D'où les pubs à thème britannique ou irlandais, les petits déjeuners anglais et les fish and chips que l'on trouve dans presque toutes les stations de vacances à travers le monde. Les classes moyennes plus jeunes sont profondément influencées par la culture US et australienne par le biais de la télévision et beaucoup parlent maintenant avec des accents semi australiens et terminent chaque fin de phrase par une inflexion interrogative. Le mot « like » utilisé par les jeunes stars californiennes de la télévision est comme («like ») mettre « like » entre chaque phrase et devient « like » énervant. Ecouter et vous verrez.

Les entreprises du Royaume Uni sont considérées comme particulièrement fortes en design et innovation et moins fortes à promouvoir cette innovation. Il y a un environnement de forte aide du gouvernement pour les entreprises, y compris pour le développement à l'export et la collaboration internationale. Il y a cependant parfois confusion parmi les employeurs sur le grand nombre d'organismes d'aide aux entreprises et le personnel qui rend visite pour clarifier cette aide. Le plan de « simplification des affaires » du gouvernement qui avait pour but de réduire le nombre de ces organismes met du temps à entrer en vigueur, étant donné que souvent les organismes fusionnent mais le personnel reste le même (quoique avec un différent logo sur leurs cartes de visite !)

Traiter des affaires au Royaume Uni

Les Britanniques sont généralement considérés comme ouverts et accueillants, et beaucoup d'entreprises considèrent les Britanniques comme « aisés pour traiter des affaires ». Ils sont vus comme étant flexibles et désireux d'établir des relations. Ceci est rendu évident par la tendance à établir des structures d'affaires à plat plutôt qu'en « pyramide ». L'accent est mis sur l'équité et le respect des règles.



Les Britanniques peuvent être assez formels au premier abord, cependant, une fois qu'ils vous connaissent, ils deviendront beaucoup moins formels (veste enlevée) et utiliseront les prénoms. Les hommes d'affaires plus gradés préféreront peut-être travailler avec des gens ou des sociétés qu'ils connaissent ou qui sont connus de leurs associés. Les hommes d'affaires plus

jeunes sont moins formels et n'ont pas besoin de relations de longue date avant de faire des affaires avec les gens. Cependant, établir des réseaux est souvent la clé du succès en affaires.

Le rang est respecté et les hommes d'affaires préfèrent traiter avec des gens à leur niveau. Si cela est possible, incluez à votre équipe une personne plus importante afin de donner l'aura d'autorité qui est nécessaire aux bonnes relations d'affaires dans beaucoup de sociétés. En se souvenant des différences de classes sociales au Royaume Uni, on doit garder à l'esprit les différences dans la communication avec elles. Lorsque l'on traite avec un Anglais du Sud, plus riche et plus conscient des classes, on doit mettre l'accent sur un côté plus civilisé, éduqué. Les Anglais du Nord, les Gallois ou les Ecossais répondront mieux à une approche plus directe, simple et sincère.

Les Britanniques utilisent un mélange de styles de communication comprenant l'euphémisme et la communication directe. Les hommes d'affaires britanniques utilisent l'euphémisme et ne sont pas démonstratifs lorsqu'ils disent quelque chose. Au lieu de cela, ils accompagnent leurs déclarations d'expressions comme « cela pourrait être » ou « peut-être ». Il y a une certaine réticence à offenser et donc à dire « non ». La politesse est une priorité.



Lorsque l'on prend des rendez-vous d'affaires il est de rigueur de le faire plusieurs jours à l'avance. La ponctualité aux rendez-vous est un trait britannique. C'est tout particulièrement important dans les situations d'affaires. Dans la majorité des cas, la personne que vous rencontrez sera à l'heure. Appelez si vous allez être ne serait ce que 5 minutes en retard

par rapport à ce qui était convenu. Si toutes les personnes assistant à une réunion sont au même niveau, il y a généralement un échange libre d'idées et d'opinions. S'il y a une personne plus importante dans la salle, cette personne aura certainement la prépondérance. En général, les réunions seront formelles et ont toujours un but clairement défini. Les Britanniques sont enclins à suivre des règles et des coutumes établies ; la prise de décision est donc souvent une procédure lente et systématique.



Les Britanniques ont le sens de l'humour et ce n'est pas le hasard si la comédie britannique est très bien considérée dans le monde entier. L'autodérision tient une part majeure dans l'humour apprécié à l'étranger – Benny Hill, Monty Python et Mr Bean ont tous un contenu non négligeable d'autodérision. Les mimiques sont souvent utilisées pour communiquer des messages entre collègues, et le sarcasme comme l'euphémisme sont communément utilisés. Il peut être difficile pour un non-Britannique de copier ce type d'humour avec succès, et dans les affaires on peut trouver parfois difficile de savoir si le contact britannique est sérieux, plaisante ou est pince sans rire. Se moquer d'un collègue n'est pas considéré comme irrespectueux au Royaume Uni si c'est inhérent à une relation sérieuse de travail. C'est plutôt considéré comme faisant partie du processus de l'établissement d'une relation. Au Royaume Uni, le pub joue un rôle essentiel dans les fréquentations, certains pubs étant ouverts aux familles (ils ont alors une aire de jeux pour les enfants). Les Britanniques sont très prompts à appeler leurs collègues ou visiteurs par leur prénom, et les diplômes sont rarement inclus sur les cartes de visite.

Il y aura probablement un court moment pour un échange de banalités avant de se mettre aux affaires. Les sujets comprennent la météo – celle du jour et des quelques jours à venir, votre voyage et si vous êtes déjà venu au Royaume Uni (ou dans la région) avant.

Le travail d'équipe est très important, cependant il y a un fort sentiment de responsabilité personnelle pour la mise en application et l'erreur. Les dirigeants favorisent généralement l'établissement de bonnes relations de travail avec leurs subordonnés. Le patron assume souvent le rôle de coach, créant une atmosphère de soutien et d'encouragement.

Si vous faites un exposé, ne faites pas des déclarations exagérées. Assurez-vous que votre exposé et tout matériel distribué apparaissent comme professionnels et bien pensés. Soyez prêts à étayer vos affirmations avec des faits et des chiffres correctement recherchés car les hommes d'affaires britanniques se basent sur les faits, plutôt que sur les émotions, pour



prendre leurs décisions. Après un rendez-vous ou une conférence téléphonique, envoyez une lettre ou un e-mail résumant ce qui a été décidé et les prochaines mesures à prendre.

Le personnel féminin s'attend à un traitement équivalent à celui du personnel masculin, et il y a maintenant des règles et des directives strictes sur les lieux de travail en ce qui concerne le traitement du personnel féminin, des minorités ethniques et des handicapés. Il y a une obsession croissante des règles de santé et de sécurité (dans un cas particulier, on nous a dit que nous n'étions pas autorisés à déplacer une table d'un mètre pendant une réunion), bien que cela soit mal ressenti par bien des employés et jugé excessif.

Les poignées de mains sont communément utilisées mais pas par tout le personnel que vous pouvez rencontrer. De même, se faire la bise n'est pas une coutume habituelle dans le monde des affaires. Les Britanniques passent facilement du dialogue formel à l'informel, ce qui peut parfois surprendre les visiteurs. La formalité britannique traditionnelle est bien équilibrée par une attitude informelle. Les jeunes gens britanniques en groupes ont la réputation d'être bruyants et mordants, particulièrement après avoir consommé de l'alcool (voyez les enterrements de vie de garçons à Prague ou Riga), mais même si cela peut être vrai, s'il vous plaît n'associez pas cela avec les groupes d'hommes parlant fort juste parce qu'ils sont en groupe. Cela ne veut pas obligatoirement dire qu'ils sont agressifs.

L'Anglais des Affaires



Le langage utilisé dans le Royaume Uni est très subtil et des messages peuvent vous échapper à moins que vous ne connaissiez le code utilisé derrière le message oral. L'utilisation de « Je suis désolé mais... » ou « J'ai bien peur que ... » pour introduire une plainte est tout à fait courant. La personne qui l'utilise n'est pas vraiment désolée dans le sens habituel du mot ; elle

utilise la formule pour atténuer la critique.

De nombreux cadres utiliseront "nous" lorsqu'ils demanderont à un membre de l'équipe d'effectuer une tâche. On comprend bien que ce « nous » veut en fait dire « vous ». Par exemple « Je suis sûr que vous conviendrez avec moi que nous devons vraiment terminer ce projet pour dix sept heure » veut en fait dire « Assurez-vous de finir ce travail pour dix sept heure ». Il est important d'écouter attentivement et de trouver le message caché. Lorsque vous demandez à un Britannique de prendre une décision, vous aurez peut-être à faire face à de l'imprécision, du charme, de l'humour et une réaction posée – mais pas de décision. Cela peut être frustrant pour d'autres nationalités mais cela fait juste partie de la tactique de négociation de nombreux britanniques. Ils attendent la même chose de vous.

Principaux jours fériés au Royaume Uni

- Jour de l'An – 1 janvier
- Férié** - 2 janvier
- St. Patrick*** - 17 mars
- Vendredi Saint – variable
- Lundi de Pâques - variable
- Mardi de Pâques*** - variable
- Férié – premier lundi de mai
- Jour férié de printemps – dernier Lundi de mai
- Jour férié d'été** - premier lundi d'août
- Jour férié d'été* - dernier lundi d'août
- Noël - 25 décembre
- Férié – 26 décembre
 - * Angleterre, Pays de Galles et Irlande du Nord seulement
 - ** Ecosse seulement
 - *** Irlande du Nord seulement

Les magasins sont généralement ouverts de 9h du matin à 17 h30, du lundi au samedi, et le dimanche de 10h du matin à 16h

Conseils de base pour l'étiquette

Code vestimentaire

- La manière de se vêtir dans les affaires est conservatrice
- Les hommes doivent porter un costume sombre de coupe classique
- Les femmes doivent porter soit un ensemble, soit une robe classique

Salutations

- Serrez la main de tout le monde en arrivant à une réunion.
- Regardez dans les yeux pendant les salutations.
- Les cartes de visite sont échangées au moment des présentations sans rituel particulier.
- La carte de visite peut être rangée après juste un rapide coup d'œil.
- Au contraire de beaucoup de pays européens, les hommes d'affaires britanniques ne serrent pas la main de leurs collègues tous les jours.

Titres

- Seuls les docteurs et le clergé utilisent en affaires leurs titres professionnels ou académiques.
- La plupart des gens utilisent les termes de courtoisie ou monsieur, madame ou mademoiselle et le nom de famille.
- N'utilisez jamais le titre de courtoisie seul avec le prénom car cela peut prêter à confusion. Par exemple, n'appellez pas Andrew Smith « M. Andrew » car « Andrew » peut aussi être un

nom de famille et en termes britanniques, vous parleriez d'une autre personne.

- Si quelqu'un a été fait chevalier, il est appelé « Sir » suivi de son prénom et nom de famille ou « Sir » suivi simplement de son prénom. N'utilisez jamais « Sir et un nom de famille.
- Attendez d'y être invité avant de passer au prénom. Les personnes de moins de 35 ans passent à ce stade plus rapidement que les plus âgées.

Cadeaux d'entreprises

- Faire des cadeaux d'entreprise ne fait pas partie de la culture des affaires.
- Si vous décidez de faire un cadeau, assurez-vous qu'il soit petit et de bon goût.
- Comme cadeaux acceptables vous avez les accessoires de bureau, un presse papier avec le logo de votre entreprise ou un livre sur votre pays d'origine.
- Inviter quelqu'un au restaurant peut être considéré comme un cadeau et à ce titre être refusé si la politique de l'entreprise de votre contact interdit d'accepter des cadeaux.

David Owen

Directeur des Communications Internationales UKTI-EEDA

Est de l'Angleterre