

D'esprit analytique, vif, critique, les Polonais attendent des explications précises et répétées sur un projet, ses objectifs et sa contribution au développement de l'entreprise.

Leurs créativité, autonomie et initiative s'exprimeront d'autant mieux dans un cadre sécurisant et rigoureux : ils aiment être encouragés, rassurés.

Dans le régime politique précédent, les Polonais avaient beaucoup de mal à se mettre d'accord, à parvenir à un compromis ou à travailler en groupe. Cet état d'esprit est toujours d'actualité dans certaines structures qui ont survécu à la transition économique, comme par exemple les établissements publics.

En revanche, **dans les entreprises privées, relativement jeunes pour la plupart, le travail en groupe est d'usage**. Ces entreprises n'ont aucune difficulté pour s'adapter aux modes de travail occidentaux.

L'accueil et la débrouillardise sont deux des qualités reconnues au peuple polonais. Pour éviter toute dérive, il convient d'être prudent sur l'identité et le sérieux de votre interlocuteur et de vérifier qu'il est bien habilité à décider pour l'entreprise qu'il représente.

Données économiques

Superficie : 312 683 km²
Population : 38,7 millions d'habitants
PIB : 189 milliards US dollars
Exportations : 36,1 milliards de US dollars
Importations : 50,3 milliards de US dollars
Monnaie : Zloty (PLN)

Organisation administrative

Capitale : Varsovie
La Pologne est structurée en trois niveaux :
- 16 voivodies (régions)
- 373 powiats (cantons)
- 2 489 gminas (communes)

Unités de mesure

Système métrique

Réseau électrique

220 volts

... Vos contacts à l'international

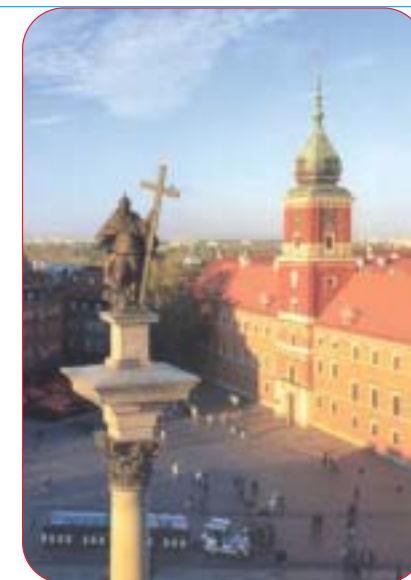
CCI Ain : Anne-Marie Laboucheix	Tél. 04.74.32.13.00
CCI Nord-Ardèche : Nadia Barka	04.75.69.27.25
CCI Ardèche Méridionale : Julie Duchamp	04.75.35.85.00
CCI Drôme : Gabrièle Gachet	04.75.75.70.23
CCI Grenoble : Pierre-Emmanuel Chauv	04.76.28.28.39
CCI Nord-Isère : Pierre Rambaud	04.74.95.24.07
CCI Roannais : Frank Tournery	04.77.44.54.28
CCI Saint-Etienne : Véronique de Carlo	04.77.43.04.51
CCI Lyon : Emmanuelle Vigne	04.72.40.57.34
CCI Villefranche : Arnaud Séguin	04.74.62.73.16
CCI Savoie : Patrick Civier	04.79.75.76.64
CCI Haute-Savoie : Thierry Deruaz	04.50.33.72.29

www.rhone-alpes.cci.fr

les **Chambres de Commerce**
et d'**Industrie** Rhône-Alpes CCI International

Guide
du Savoir Etre à l'export

Travailler avec les Polonais



Varsovie

Quelques règles d'usage dans les affaires

Développer et maintenir de bonnes relations avec les Polonais, vous permettra de mieux appréhender leur état d'esprit, tels sont les objectifs de ce guide réalisé par les CCI de Rhône-Alpes, en collaboration avec leurs partenaires en Pologne.

Et n'oubliez pas qu'à l'étranger, vous êtes l'étranger.

Les Français vus par les Polonais

Comme beaucoup de pays, la Pologne porte un regard assez positif sur la France.

La culture et les atouts géographiques de la France sont présents et bien affirmés dans l'esprit des Polonais. Le style de vie "à la française" est plutôt bien perçu et l'image du Français est souvent associée à celle d'un bon vivant. Reconnu toutefois comme n'hésitant pas à afficher sa fierté nationale, le Français a une réputation de vantard, souvent reprise dans les plaisanteries polonaises.

Il est aussi jugé un peu laxiste et désordonné dans les affaires.

Préparation

Pour traiter des affaires en Pologne, il est fortement conseillé d'être recommandé. **Assurez-vous de l'être pour obtenir un rendez-vous avec un décideur.**

A Varsovie, les entretiens se font généralement en anglais, parfois en allemand à Poznan ou à Katowice. **N'hésitez pas à prendre un interprète, si possible bi-culturel et connaissant votre secteur d'activité, notamment pour le suivi des négociations.**

Entretiens

Le contact direct est très important en Pologne. N'hésitez pas à vous déplacer pour rencontrer votre interlocuteur car une conversation téléphonique ou un échange de correspondance peuvent avoir un impact limité. Les Polonais sont attentifs à la courtoisie et très sensibles à toute marque d'attention envers leur pays : connaissance de la langue, de la culture, séjour effectué en Pologne, famille et ascendants. Bien qu'ils ne soient pas très exigeants sur les horaires, ils apprécieront votre ponctualité. Par ailleurs, une tenue soignée sera bien perçue.

Ne soyez pas surpris de rencontrer des collaborateurs très jeunes à des postes à haute responsabilité. Maîtrisant parfaitement l'anglais, ils ont étudié dans des écoles de gestion et de commerce de haut niveau et ne sont pas du tout empreints de l'ancien régime.

Généralement ouvert face à un interlocuteur étranger, les Polonais attendent néanmoins une prise en considération des intérêts de la partie polonaise. Une fois rassurés sur ce point, ils seront très coopératifs.

Un "non" polonais n'est pas forcément définitif.

Temps

Les Polonais, bien qu'influencés par le rythme de travail des sociétés étrangères, pratiquent la journée continue : **12h, 13h ou 14h sont de très bons horaires pour un entretien.**

En revanche, vous ne trouverez probablement plus personne disponible dans les bureaux vers 16h ou 17h surtout le vendredi ; organisez-vous en conséquence.

Produits

Les compétences techniques et scientifiques des Polonais sont élevées, par conséquent, **vos arguments "produits" doivent être irréprochables.** Le critère "prix" reste encore déterminant, cependant les Polonais recherchent des produits innovants et de haute technicité.

Documentation

L'anglais est indispensable dans les affaires mais vos interlocuteurs apprécieront toujours l'effort que vous ferez en ajoutant une page de présentation de votre entreprise et de vos produits en polonais.

Il est souhaitable de mettre l'accent sur les éléments techniques innovants.

Repas d'affaires

Les Polonais s'accordent plutôt une courte pause à midi ; **n'insistez pas pour les inviter à un déjeuner d'affaires** même s'il est vrai qu'aujourd'hui les nouveaux cadres apprécient de se retrouver autour d'un lunch. Choisissez plutôt d'organiser un dîner, sans oublier que les Polonais sont de bons vivants. Il est bien vu aujourd'hui de boire du bon vin ou une bière au cours d'un repas.

Usages

Lorsque vous rencontrez une personne pour la première fois, **dites lui bonjour en polonais : "dzień dobry" (prononcez djiendobré).**

Les Polonais accordent une grande importance aux relations cordiales dans les affaires (invitation à dîner, à l'opéra...). Offrir un cadeau à votre interlocuteur fait partie des bonnes manières surtout à l'issue d'une négociation réussie. Une bouteille de vin ou de cognac sera toujours très appréciée par un homme, de même qu'une femme sera sensible à un parfum ou à un foulard. **Les femmes occupent souvent des postes à haute responsabilité ; il convient de les considérer avec sérieux mais aussi avec galanterie,** même si le baise-main traditionnel tend à disparaître parmi la nouvelle génération.

Téléphone

Numérotation

France -> Pologne :

0048 suivi de l'indicatif de la ville

22 Varsovie

23 Cracovie

24 Katowice (ville jumelle de Saint-Etienne)

42 Lodz (ville jumelle de Lyon)

61 Poznan

Pologne -> France :

0033 n° de votre correspondant (sans le 0 initial).

Voyage

Déplacement

Pas de décalage horaire en été comme en hiver.

Ligne aérienne directe au départ de Lyon-Saint Exupéry jusqu'à Varsovie.

A la sortie des aéroports ou des gares, **il est préférable d'utiliser des taxis identifiés affichant clairement leur tarif au kilomètre.**

Lors d'une prospection en Pologne, vous serez sûrement amené à vous déplacer à l'intérieur du pays en raison de la répartition géographique de son industrie. **Privilégiez vos déplacements en train express "intercity", très pratiques.**

Pour l'organisation de vos rendez-vous, **prévoyez suffisamment de temps pour vos trajets** compte tenu de la qualité moyenne des infrastructures routières. Les déplacements en hiver sont parfois difficiles en raison des conditions climatiques.

Formalités

Seul le passeport en cours de validité est exigé pour les citoyens de l'Union européenne.