

POINTS DE REPÈRE

– Données économiques –

SUPERFICIE : 312 683 km²

POPULATION : 38,2 millions d'habitants

MONNAIE : Zloty (PLN)

– Organisation administrative –

CAPITALE : Varsovie

La Pologne est structurée en trois niveaux :

- 16 voivodies (régions)
- 380 powiats (cantons)
- 2 479 gminas (communes)

– Unités de mesure et Réseau électrique –

UNITÉ DE MESURE : Système métrique

RÉSEAU ÉLECTRIQUE : 230 volts

– Téléphone –

FRANCE → POLOGNE :

00 48 puis indicatif de la ville + n° de votre correspondant
22-Varsovie / 23-Cracovie / 32-Katowice (ville jumelle de Saint-Etienne) / 42-Lodz (ville jumelle de Lyon) / 61-Poznan

POLOGNE → FRANCE :

00 33 n° de votre correspondant (sans le 0 initial).

LES FRANÇAIS VUS PAR LES POLONAIS

La Pologne porte un regard assez positif sur la France. La culture et les atouts géographiques de la France sont connus et bien affirmés dans l'esprit des Polonais. 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.

CONTACTEZ – NOUS !

AIN

Anne-Marie Laboucheix
Tél. 04 74 32 13 00
amlaboucheix@ain.cci.fr

ARDÈCHE

Franck Liotier
Tél. 04 75 69 27 22
franck.liotier@ardeche.cci.fr

DRÔME

Françoise Vernusse
Tél. 04 75 75 70 05
f.vernusse@drome.cci.fr

GRENOBLE/GREX

Pierre-Emmanuel Chauv
Tél. 04 76 28 28 39
chauv@grex.fr

NORD ISÈRE

Didier Gerin
Tél. 04 74 31 44 32
d.gerin@nord-isere.cci.fr

ROANNE – LOIRE NORD

Cécile Talon
Tél. 04 77 44 54 73
c.talon@roanne.cci.fr

SAINT-ÉTIENNE MONTBRISON

Christine Etaix
Tél. 04 77 43 04 51
christine-etaix@saint-etienne.cci.fr

BEAUJOLAIS

Pierre-Yves Guenot
Tél. 04 74 62 73 00
pyguenot@villefranche.cci.fr

LYON

Emmanuelle Vigne
Tél. 04 72 40 57 34
vigne@lyon.cci.fr

SAVOIE

Patrick Civier
Tél. 04 79 75 93 74
p.civier@savoie.cci.fr

HAUTE-SAVOIE

Danielle Meunier
Tél. 04 50 33 72 70
dmeunier@haute-savoie.cci.fr

RHÔNE-ALPES

Florent Belleteste
Tél. 04 72 11 43 34
belleteste@rhone-alpes.cci.fr

PUBLICATION

► **Chambre de Commerce et d'Industrie de région Rhône-Alpes**
32 quai Perrache
CS 10015
69286 Lyon cedex 02
www.rhone-alpes.cci.fr



GUIDE DU SAVOIR ÊTRE À L'EXPORT

Travailler avec les Polonais

Quelques règles d'usage dans les affaires



Varsovie

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

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

COMPORTEMENT DANS LES RENDEZ-VOUS D'AFFAIRES

– Préparation –

Pour traiter des affaires en Pologne, il est fortement conseillé d'être introduit pour obtenir un rendez-vous avec un décideur. À 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 biculturel 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 plutôt 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 ouverts 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, surtout à la campagne : 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.

ÉTAT D'ESPRIT ET MENTALITÉ

– 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, surtout dans les grandes villes.

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 djièndobré).

Les Polonais accordent une grande importance aux relations cordiales dans les affaires (invitation à dîner, à l'opéra...). Offrir un cadeau « made in France » à votre interlocuteur fait partie des bonnes manières surtout à l'issue d'une négociation réussie ; cependant cette pratique est moins répandue aujourd'hui.

Les femmes occupent souvent des postes à haute responsabilité ; il convient de les considérer avec galanterie, même si le baisemain traditionnel tend à disparaître parmi la nouvelle génération.

– Sérieux et organisation –

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.

VOYAGE

– Déplacement –

Pas de décalage horaire en été comme en hiver.

À la sortie des aéroports ou des gares, il est préférable d'utiliser des taxis légaux 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. La plupart du temps, la carte d'identité suffit.