

Le contexte des affaires au sein de l'Union européenne - Similitudes et particularismes régionaux

Partie I – Les considérations linguistiques

Dans le cadre du développement international d'une entreprise, l'Europe, et plus particulièrement l'Union européenne, est un marché qui revêt un grand intérêt compte tenu de sa taille, du pouvoir d'achat des agents économiques et de la relative stabilité politique et économique de la région. Depuis la fin de la seconde guerre mondiale, les pays européens ont cherché à oublier leurs anciennes querelles par la construction d'une union économique dans un premier temps, d'une union plus politique par la suite, avec au cours de cette période, un élargissement progressif de 6 à 15 membres. Le marché européen présente aujourd'hui de nombreuses caractéristiques qui le font apparaître comme une unique entité économique, avec une monnaie commune, une banque centrale et une absence de barrières douanières intra-européennes.

Mais attention, une analyse plus attentive permet de distinguer de nombreux éléments qui démarquent encore chacun des pays qui composent l'union. Aussi, un projet de développement d'affaires vers l'Europe devra prendre en compte ces éléments qui seront abordés au cours des trois prochaines chroniques en commençant par les considérations linguistiques, sujet de la présente chronique.

L'Europe occidentale représente un marché de 387 millions d'habitants dont 375 millions pour la seule Union européenne composée aujourd'hui de quinze pays membres (source OCDE 1999). Le produit intérieur brut (PIB) moyen par habitant au sein de l'Union européenne s'élève à 20 500 \$ US, pour 22 400 \$ US au Canada, avec des écarts importants entre pays riches et pays moins riches, soit 25 700 \$ US en Suède contre 10 400 \$ US au Portugal (source OCDE 2000).

Une grande partie de l'Union européenne bénéficie aujourd'hui d'une monnaie commune, l'*euro*, qui permet de faciliter les échanges commerciaux et financiers dans la zone. Seuls le Royaume-Uni, la Suède et le Danemark ont choisi de conserver leur monnaie nationale. La mise en place de l'euro a nécessité une homogénéisation des économies des pays ayant choisi d'adhérer à cette nouvelle monnaie. L'impact des politiques économiques propres à chaque pays s'est fortement restreint du fait de la limitation de la marge de manœuvre laissée aux gouvernements, principalement au niveau budgétaire. En théorie, chaque état membre participant à la monnaie commune doit limiter son déficit budgétaire à 3 % de son PIB.

Comme en Amérique du Nord, les cycles de croissance et de ralentissement économiques existent en Europe. En général, ils les suivent (effets de la mondialisation), mais ils y sont moins brusques, tant dans leur rapidité d'évolution, que dans leur ampleur. L'intervention des gouvernements européens dans l'économie reste traditionnellement à un niveau plus élevé qu'en Amérique du Nord, notamment en ce qui concerne le soutien économique apporté à des secteurs d'activités, voire à des entreprises en difficulté.

En marge des éléments politiques et économiques communs à l'ensemble de l'Union européenne, les différences au niveau des langues, des habitudes socioculturelles ou de la concentration de l'activité économique ne sont que partiellement atténuées. Il importe de garder à l'esprit que l'approche commerciale et industrielle de chaque pays, voire de chaque région reste spécifique.

Par exemple, en Allemagne, les *Länders* (États de la fédération) issus de l'ancienne République démocratique allemande (Allemagne de l'Est) ainsi que la Bavière ont des caractères culturels et des pratiques d'affaires très différents de ceux du reste du pays. Ces différences se trouvent au niveau de la taille moyenne des entreprises, de l'organisation du travail et même des dialectes linguistiques utilisés. Les vicissitudes historiques et religieuses ont laissé des traces très profondes avec, dans l'Allemagne de l'Est protestante, la prédominance de grandes entreprises depuis bien avant la seconde guerre mondiale, cette situation ayant perduré durant la période nazie puis l'occupation soviétique, alors qu'en Bavière catholique, il a toujours existé un tissu de très nombreuses PME familiales.

En Espagne, la Catalogne présente à bien des égards des aspects qui la rendent plus comparable au sud de la France qu'au reste de l'Espagne. Le français y est très utilisé en affaires et les horaires de travail s'y apparentent plus à ceux de la France qu'à ceux de l'Espagne.

Les principales différences entre pays, qui seront traitées dans les prochaines chroniques, se trouvent principalement au niveau des aspects linguistiques, socioculturels et de la concentration d'activité et la réglementation. Ces éléments seront successivement abordés, puis illustrés par des exemples et des conseils pratiques destinés à faciliter les démarches d'entreprises intéressées par le marché de l'Union européenne.

L'anglais et le français sont nécessaires, mais pas suffisants

L'anglais devient progressivement la langue d'affaires en Europe, principalement dans les secteurs liés à la haute technologie, au domaine biomédical ou à la finance, mais, dans la plupart des autres secteurs d'activité, la connaissance de la langue du pays, ou d'une autre langue internationale

comme le français, l'espagnol ou l'allemand reste indispensable pour approcher, convaincre et animer un partenaire. Dans chaque pays, l'utilisation de la langue, ou des langues officielles, reste indispensable au niveau des documents (commerciaux, techniques, légaux) et au niveau des informations qui apparaissent sur les emballages des produits ou les notices d'utilisation.

Des zones de prédominances linguistiques peuvent être distinguées :

L'anglais est la langue indispensable au Royaume-Uni et en Irlande. Elle est désormais une langue d'affaires généralisée aux Pays-Bas, en Scandinavie et dans le nord de la Belgique. La connaissance du néerlandais ou des langues scandinaves n'est pas réellement nécessaire, mais elle permettra de se démarquer de la concurrence par une approche plus personnelle des interlocuteurs locaux. Dans l'ensemble des autres pays de l'Union européenne, l'anglais constitue un vecteur de communication utile, mais reste souvent très insuffisant pour réellement développer un courant d'affaires.

L'allemand reste toujours une langue indispensable en Allemagne et en Autriche. L'allemand s'avère souvent nécessaire en Suisse, pays qui n'appartient pas à l'Union européenne, mais faisant partie de la zone économique d'Europe de l'Ouest. En Suisse, la majorité de la population et de l'activité économique sont concentrées dans la zone alémanique. La connaissance du français est généralisée sur le territoire helvétique, mais la maîtrise de l'allemand apportera un « plus » dans la région de Zurich, métropole décisionnelle dans le pays. L'allemand peut aussi s'avérer nécessaire aux Pays-Bas et en Scandinavie. Dans certaines régions des Pays-Bas et du Danemark qui sont frontalières avec l'Allemagne, la connaissance de l'allemand est souvent plus utile que celle de l'anglais, notamment lorsqu'il faut communiquer avec des interlocuteurs nés avant 1960. C'est encore souvent le cas lors de contacts avec des représentants régionaux appartenant à des équipes de vente ou de service après vente.

Parlée par près de 100 millions d'habitants, la langue allemande est aujourd'hui la langue la plus parlée dans l'Union européenne. Son importance devrait s'affirmer après 2004 avec l'entrée dans l'union de la République Tchèque, de la Pologne et de la Hongrie. Certaines régions de ces pays sont historiquement germanophones.

La maîtrise du français est indispensable en France, en Belgique et, à moindre titre, en Suisse. Dans certains secteurs d'activité le français peut être suffisant en tant que langue d'affaires, pour des pays tels que l'Espagne (principalement en Catalogne), l'Italie et le Portugal. Dans ces pays, une portion importante de la population a appris le français. Aussi, de nombreux décideurs ont fait une partie de leurs études supérieures en France.

L'italien est une langue nécessaire, mais pas indispensable pour aborder le marché italien, du fait de la bonne connaissance du français et de l'anglais qu'ont de nombreux habitants du Nord de la péninsule, zone où est concentrée la majeure partie de l'activité économique. L'italien est également utile dans une partie de la Suisse (canton du Tessin). Il faut noter cependant que de nombreuses entreprises originaires d'autres pays européens s'assurent d'employer du personnel pratiquant l'italien dans le cadre de leurs affaires avec l'Italie. Cela permet d'exercer un meilleur contrôle des relations entre partenaires, les gens d'affaires et décideurs italiens étant excellents dans l'exercice qui consiste à tirer parti de toute ambiguïté au niveau de la communication.

La connaissance de l'espagnol est indispensable dans la majeure partie de l'Espagne et utile au Portugal. La Grèce et le Portugal présentent la particularité d'avoir des langues très spécifiques avec, dans le cas de la Grèce, un alphabet différent et une population qui maîtrise encore peu les autres langues européennes majeures. Il est cependant possible de faire des affaires au Portugal en utilisant l'espagnol, le français ou l'anglais et en Grèce en utilisant l'anglais ou l'allemand. Ces deux pays offrent néanmoins des débouchés limités pour la plupart des entreprises, en raison de la taille restreinte de leurs populations respectives, aussi sont-ils à ce jour les pays les moins riches de l'Union européenne.

En définitive, une entreprise qui envisage aborder des pays autres que ceux où l'anglais et le français sont des langues officielles devra s'assurer les services ou la collaboration de personnes qui maîtrisent parfaitement les langues utilisées dans les pays ciblés si elle souhaite conclure des ententes qui lui soient favorables et exercer un contrôle effectif sur ses opérations.