

## Les règles de bienséance au travail

---



Dans votre nouvel emploi, vous allez certainement être amené à discuter avec de nombreux collègues ou clients allemands. Grâce aux conseils qui suivent, maîtrisez la communication verbale et non verbale dans votre nouvel environnement afin d'éviter tout malentendu.

### Communication

En Allemagne, la communication est considérée comme directe. Dans les conversations, les émotions entrent rarement en jeu. Ne soyez donc pas vexé si vos collègues expriment très rapidement leur demande ou leur opinion, sans avoir au préalable longuement parlé de la pluie et du beau temps. Ne le prenez pas personnellement, il s'agit d'une forme tout à fait normale de communication d'entreprise. Dans les entreprises allemandes, il n'est pas indispensable d'entretenir des relations personnelles pour que la collaboration soit réussie.

Comme vos collègues allemands communiquent vraisemblablement directement avec vous, ils apprécieront que vous vous exprimiez clairement. Même si vous ne parlez pas encore très bien allemand, veillez à formuler clairement vos opinions ou à exprimer des critiques constructives. Les tergiversations et autres flatteries peuvent être perçues comme artificielles.

Les conversations téléphoniques ont aussi des règles spécifiques. Pensez à indiquer votre nom de famille lorsque vous décrochez le combiné. Veillez à respecter les formes de politesse lorsque vous appelez quelqu'un qui ne vous connaît pas encore. Même si c'est une pratique peu courante dans d'autres pays, en Allemagne vous devez généralement vouvoyer votre interlocuteur. Il en va de même au téléphone.

### Habitudes de travail et de réunion au bureau

En Allemagne, de plus en plus d'employeurs proposent des horaires de travail flexibles. Mais si vos horaires sont fixes, vous devez impérativement être ponctuel. Si vous êtes en retard, appelez rapidement l'un de vos collègues pour vous excuser.

Il est également important d'arriver à l'heure aux réunions. Des horaires fixes de début et de fin font partie des habitudes des réunions allemandes. En Allemagne, on tend également à respecter l'ordre du jour des réunions. Ne soyez donc pas surpris qu'il n'y ait pas de réunion « ouverte ».

Vos collègues allemands vous salueront certainement amicalement et chaleureusement à l'occasion des réunions de travail. Ne vous attendez toutefois pas à des rires et des plaisanteries dès la première réunion. Accordez à vos nouveaux collègues et à vous-même un peu de temps. Lorsque vous aurez appris à vous connaître, vos relations seront plus détendues.

## Fixez des rendez-vous

Au travail, préparez-vous à fixer des rendez-vous pour la plupart des entretiens. Il n'est pas courant de rentrer à l'improviste dans le bureau d'un collègue pour discuter de thèmes importants. Si des questions urgentes apparaissent de manière imprévue et doivent être résolues rapidement, demandez à votre collègue par téléphone ou par e-mail s'il est disposé à en discuter.

## Les règles de bienséance au travail

Dans le monde du travail, on accorde beaucoup d'importance à la façon de s'adresser à une personne et à son titre. Si vous voulez interagir avec une personne que vous n'avez jamais vue auparavant, avec des personnes plus âgées ou avec vos supérieurs, veillez à leur adresser la parole correctement.

Dans la vie professionnelle, le vouvoiement est de rigueur. Si votre interlocuteur a un titre, de docteur par exemple, vous devez lui adresser la parole en mentionnant ce titre ainsi que son nom de famille. Vous direz par exemple « Herr Doktor Müller » ou « Frau Doktor Müller ». En Allemagne, le prénom et le tutoiement sont en général réservés aux amis et à la famille. Mais si un collègue vous propose le tutoiement ou vous autorise à omettre son titre, acceptez-le. Il essaie ainsi de se montrer particulièrement amical à votre égard. Vous pouvez dès lors vous appeler par vos prénoms. Les relations avec vos collègues deviennent alors plus personnelles et il en découle une forme de collaboration empreinte de confiance. Dans de nombreuses entreprises internationales, l'utilisation du prénom et du tutoiement entre collègues est très répandue. Au début, observez comment se présentent vos collègues et suivez leur exemple.

Attention : contrairement à d'autres pays, en Allemagne, le tutoiement au travail ne signifie pas obligatoirement que les relations deviennent amicales. Même si vous tutoyez vos collègues, cela ne veut pas encore dire que vous allez passer votre temps libre ensemble. Beaucoup d'Allemands séparent encore strictement les sphères privées et professionnelles.

---

### Ana (Serbie):

*« Quand j'ai commencé à travailler à Stuttgart, je me suis présentée à tous mes collègues en leur serrant la main. Je suis alors partie du principe que la poignée de main était le salut habituel en Allemagne. Pensant faire comme tout le monde, j'ai donc salué chaque matin mes collègues de bureau en leur serrant la main. Au bout d'une semaine, un collègue m'a prise de côté et m'a expliqué que la poignée de main n'était indispensable que lors de la première rencontre et qu'un simple « Hallo » en arrivant au bureau était largement suffisant. Je ne le savais pas et je suis bien contente que mon collègue m'ait mise au courant ! »*

---

## Conversations et relations informelles

Au travail ou dans les loisirs, chaque relation débute par l'échange de quelques banalités (ce que les Allemands appellent « small talk »). En Allemagne, il faut beaucoup de temps pour développer des relations personnelles avec des collègues de travail. Au premier abord, il peut donc paraître difficile de trouver le bon sujet de conversation. Avec le temps, vous deviendrez de plus en plus à l'aise dans ces conversations informelles. Les Allemands n'étant en général pas de grands bavards, vous agrémenterez ainsi l'ambiance de travail générale ainsi que les relations entre collègues.

Si l'on ne vous présente pas, prenez vous-même l'initiative. Abordez les gens pour entamer la conversation. En général, commencez par saluer en disant « Hallo » ou « Guten Tag ». En Bavière, « Grüß Gott » est également très utilisé au lieu de « Hallo ». Dans le nord de l'Allemagne, vous pouvez utiliser le bonjour local « Moin Moin ». Avec tout ça, vous arriverez certainement à briser la glace !

## Conversation et comportement

Lorsque vous discutez avec des Allemands, l'important n'est pas d'apparaître particulièrement drôle ou cultivé. Il s'agit plutôt d'avoir une conversation amicale avec d'autres personnes et de nouer des contacts. Dans le cadre professionnel en particulier, ces conversations informelles permettent de se détendre. Évitez donc de raconter des blagues sans arrêt. Mettez-vous en retrait pendant quelques minutes et écoutez attentivement. Puis mêlez-vous à la conversation et rebondissez sur les propos de votre interlocuteur. Si possible, posez-lui des questions. Il vous en sera reconnaissant et vous réussirez ainsi à établir un premier contact.

## Sujets de conversation

Lors de ces conversations informelles, les Allemands privilégient les banalités, appelées en allemand « Allerweltsthemen ». Chacun peut vraiment en parler pendant des heures : la météo, les voyages, le sport (en particulier le Championnat de foot allemand ou Bundesliga) ou autres loisirs. Évitez autant que possible les sujets controversés, notamment la politique, la religion ainsi que les questions relatives au salaire ou aux revenus de votre interlocuteur. Ces thèmes sont plutôt à réserver aux conversations avec des amis proches. Veillez également à respecter une distance physique suffisante et à adopter un ton approprié vis-à-vis de votre interlocuteur. Prendre quelqu'un dans ses bras ou l'embrasser sur les joues sont des comportements réservés aux amis et à la famille, qui ne sont donc en général pas adaptés aux situations de travail.

## Et les fêtes d'entreprise ?

En Allemagne, les petites fêtes ou les excursions font parties de la culture d'entreprise, par exemple la fête de Noël entre collègues. La façon d'organiser cette fête varie d'une entreprise à l'autre. En général, l'aspect social et relationnel est l'élément le plus important de ces excursions et de ces fêtes d'entreprise. À ces occasions, les questions professionnelles sont habituellement mises de côté. Ne pas y participer peut éventuellement être interprété comme un manque d'intérêt envers l'équipe ou l'entreprise. La tenue vestimentaire que vous devez adopter dépend du type de l'excursion.

Selon les régions, une fête du carnaval peut également avoir lieu dans l'entreprise, en plus des autres fêtes annuelles. En particulier dans les hauts lieux du carnaval que sont les villes des régions du Rhin et du Main, il est courant d'organiser une petite fête à cette occasion. S'il est normal de venir déguisé au bureau à Cologne pendant cette période, ce comportement serait tout à fait déplacé dans une autre région, en Bavière par exemple.

## Plus d'informations sur le web

### **deutschland.de**

Des conseils sur l'étiquette des affaires en Allemagne

### **Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat**

Guide des titres dans la communication d'entreprise

---

<https://www.make-it-in-germany.com/fr/travail/etiquette-des-affaires/regles-de-bienseance>

12.06.2021, 10:23