Embassy of Belgium

Wallonia
Trade & Investment
Office

Do's & Don'ts

Guide culturel de l'exportateur wallon au Royaume-Uni

Par le bureau de l'AWEx à Londres

Embassy of Belgium
Wallonia Trade & Investment Office
17 Grosvenor Cres, Belgravia, London SW1X 7EE

Tel.: +44-207-235.06.16
london@awex-wallonia.com
www.awex.be / www.wallonia.be

© 2019 AWEx London

DO'S & DON'T'S

Nuances culturelles importantes

- Le Royaume-Uni est formé par 4 pays : l'Angleterre, l'Ecosse, le Pays de Galle et l'Irlande du Nord. Le terme Grande Bretagne désigne l'ile formée par l'Angleterre, l'Ecosse et le Pays de Galle. Ces pays partagent certaines coutumes et traditions, mais ils ont également chacun leur propre culture et ils en sont très fiers.
- Beaucoup d'étrangers utilisent le terme « English » à tort pour designer l'ensemble des habitants du Royaume-Uni ou de Grande-Bretagne. Un Gallois ou un Ecossais sont tous les deux des Britanniques, mais ils ne sont certainement pas Anglais. Les qualifier d' « English », reviendrait au même que de confondre un Belge avec un Français ou un Canadien avec un Américain. Il est donc plus sûr d'utiliser le terme « British » afin d'éviter tout malentendu.
- Une mauvaise connaissance de l'anglais qui peut perturber les échanges entre fabricants et distributeurs. A cet égard, il est très important de mettre l'accent sur l'importance de bien connaitre l'anglais, et surtout l'anglais britannique. Si les Britanniques sentent dès le début que la communication va être difficile, ils vont perdre tout intérêt. Ils n'apprécient pas le fait que vous les excluez en parlant votre propre langue au lieu de la leur, surtout si vous voulez faire affaire dans leur pays.
- Les Anglais admirent la politesse et la retenue. Ils sont réservés, courtois et modestes. Ils sont très fiers de leur héritage historique.
- Les Ecossais sont également très admiratifs de leur pays, ils protègent son unicité et ils refusent de s'aligner aux idées des Anglais. Ils sont très sentimentaux lorsqu'il s'agit de leur famille ou de leur pays. Dans l'ensemble, les Ecossais accordent peu d'importance aux classes et à l'élitisme social, sauf dans la religion. Ils admirent la générosité et la respectabilité.
- Le Pays de Galle fait partie du Royaume-Uni depuis plus de 400 ans, mais il a également conservé sa propre langue. Les Gallois adorent chanter et ils passent la plupart de leur temps libre avec leur famille.
- Les valeurs les plus importantes pour les Nord-Irlandais sont la gentillesse, la sincérité et la nature. Ils n'apprécient pas du tout l'arrogance. Deux tiers des habitants d'Irlande du Nord ont des origines écossaises ou anglaises. Les autres ont des origines irlandaises.
- En général, les protestants restent entre protestants et c'est la même chose chez les catholiques.

Salutations

- Présentez-vous avec votre nom et un « How do you do? » ou un « Nice to meet you » si c'est une première rencontre. Attention, « How do you do? » n'est pas vraiment une question. Lorsque votre interlocuteur dit cela, il ne s'attend pas vraiment à une réponse telle que « I'm great and you? ». Répondez simplement « How do you do ? ».
- Gardez bien à l'esprit que les Britanniques ne s'embrassent pas, ils se serrent la main légèrement mais fermement (les femmes aussi). Seuls les bons amis ou les membres de la famille peuvent s'embrasser pour se dire bonjour. Il existe certains secteurs,

comme par exemple celui de la publicité ou celui des media, dans lesquels certaines personnes peuvent s'embrasser, mais c'est rare.

- N'appelez pas un Britannique par son prénom avant qu'il ne le fasse.
- La question des titres au Royaume-Uni est un peu épineuse. Le terme « Sir » est un titre qui désigne exclusivement les personnes qui possèdent un titre de chevalier. On se réfère à ces personnes avec leur titre « Sir », suivi de leur prénom, pas leur nom de famille (ex : Christopher Lee -> Sir Christopher). Si vous rencontrez une Dame, un Lord, une Lady ou un Earl, il est toujours préférable de vérifier comment ils préfèrent qu'on les appelle, car certains sont plus formels que d'autres et il arrive que des personnes aient même plusieurs titres.

Rendez-vous

- Si vous avez un contact en commun avec votre interlocuteur, vous pouvez le mentionner.
- La prise de rendez-vous au Royaume-Uni est très codifiée. Tout d'abord, il faut s'y prendre longtemps à l'avance. Cela suggèrera que vous êtes bien organisé et donc, vous semblerez plus professionnel. Cela peut se faire par e-mail avec une confirmation par téléphone. Ne reportez pas le même rendez-vous plusieurs fois. Cela risque de ternir votre image.
- Les rendez-vous sont pris en vue d'atteindre un objectif bien concret tel que conclure un accord.
- Dans la plupart des cas, ce sera auprès de la secrétaire (ou *personal assistant*) que vous devrez prendre rendez-vous. Veillez à appeler la veille du rendez-vous, ou envoyer un e-mail, pour confirmer votre présence. Il est nécessaire de vérifier à l' avance si le matériel dont vous auriez besoin est disponible sur lieu de rendez-vous, afin d'éviter les retards ou mettre quelqu'un dans l'embarras.
- Il est préférable d'envoyer les documents de la réunion au préalable, afin que chaque intervenant ait la possibilité de vérifier les documents qui seront discutés. Cela permet d'augmenter la productivité de la réunion et de laisser plus de temps pour discuter des points importants.
- Après être arrivé au Royaume-Uni, il vaut toujours mieux confirmer les détails de votre rendez-vous par téléphone ou par e-mail.
- Soyez présentable. Il est sage de se renseigner au préalable pour savoir s'il y a un *dress code* tel que le port de la cravate. En général, la tenue vestimentaire professionnelle est formelle et conservatrice. Pour les rendez-vous d'affaires, les hommes portent normalement un costume sombre et une cravate. Les femmes portent un tailleur ou bien une robe, ou encore une jupe et un chemisier.
- Faites en sorte d'apporter assez de cartes de visites et de documents utiles pour votre entreprise (ex : flyers), au cas où vous rencontreriez de nouveaux contacts. En général, vous pouvez donner votre carte de visite au début du rendez-vous.
- Arrivez à l'heure. Si vous savez que vous allez être en retard, téléphonez pour prévenir, même s'il s'agit seulement de 5-10 minutes.
- Sachez que les réseaux de transport au Royaume-Uni peuvent facilement être perturbés, et qu'il se peut donc que vous ayiez du retard pour cette raison. Il est donc

préférable que vous pensiez à partir à l'avance pour éviter tout problème. N'oubliez pas non plus que les distances sont très longues, surtout à Londres, par exemple, il faudra compter environ 50 minutes pour aller de Belgravia aux Docklands en métro. Faites également attention aux correspondances.

- Si quelque chose ne va pas durant votre séjour et qu'il y a des répercussions sur votre agenda, ne paniquez pas, mais il faut que vous préveniez les parties concernées. Vos interlocuteurs se montreront probablement compréhensifs si vous souhaitez annuler ou trouver une autre date de rendez-vous.
- Durant les rendez-vous, les Britanniques semblent parfois froids. C'est parce qu'ils souhaitent aller droit au but. Après une brève discussion de politesse, ils commencent à parler affaires.
- Les négociations sont habituellement assez ouvertes et les Britanniques favoriseront une approche *win/win* pour conclure des accords.
- Les Britanniques négocient tout avant de signer les contrats d'accord. Un contrat entre un Britannique et un tiers va énumérer tous les scenarios possibles et inimaginables. Ainsi, s'il y a un litige, cela est normalement prévu et chacun sait où repose la responsabilité. Il ne faut donc pas s'offusquer si les premiers meetings se font avec des avocats.
- Les contrats sont importants, les négociations sont donc toujours concrétisées par écrit.
- Lorsqu'il s'agit de prendre des décisions, le protocole est toujours respecté. Les Britanniques ont tendance à s'en tenir aux lois et aux règles établies plutôt que de se fier à leurs propres expériences ou impressions. La politique d'entreprise est l'autorité principale pour les gens d'affaires à tous les niveaux de l'organigramme.
- Le monde des affaires britannique est très hiérarchique. Cela peut prendre plusieurs étapes d'approbation avant de pouvoir concrétiser des négociations importantes, surtout à Londres.
- L'organigramme d'une entreprise a traditionnellement plusieurs couches. Il existe dans les entreprises plus grandes, un réseau de comités, qu'ils soient formels ou informels.
- Le conseil d'administration est le principal organe qui prend les décisions, une approbation officielle du conseil est nécessaire pour la plupart d'entre elles.
- Un consensus est atteint avant de présenter la décision finale à la personne qui a le plus de pouvoir.
- Le consensus de groupe est normalement préférable aux initiatives individuelles.
- Les Britanniques savent quelle est leur position dans leur entreprise mais, même s'ils ont une position élevée, ils ne s'en vanteront jamais. Il est donc parfois difficile de savoir qui prend les décisions lorsque l'on rencontre un groupe. Dans la plupart des cas, la personne qui s'exprime le plus, n'est pas celle qui prend les décisions contrairement à ce que l'on pourrait penser.
- La culture d'entreprise britannique est caractérisée par le respect pour le rang, l'âge et l'autorité. Bien évidemment, soyez respectueux envers toutes les personnes que vous rencontrez mais essayez d'estimer l'ancienneté de la personne avec laquelle vous négociez et réagir en fonction de cela.

- Au Royaume-Uni, les femmes occupent des positions égales à celles des hommes dans le monde des affaires. Ne pensez surtout pas qu'elles occupent une position moins élevée, même si elles parlent moins. Il se peut que ce soient elles les personnes qui décident.
- Ce qui a déjà été fait dans le passé joue un rôle important dans la prise de décision. Votre proposition a plus de chance d'être acceptée si elle se conforme à ce qui a déjà été conclu auparavant.
- Les faits objectifs et les preuves solides sont les seules sources valables, les sentiments et impressions ne sont en général pas pertinents. Il est donc inutile d'essayer de convaincre votre interlocuteur en faisant appel aux émotions. Les relations interpersonnelles ne sont pas non plus importantes lorsqu'il s'agit de négocier.
- Il est conseillé d'envoyer un cadre supérieur au Royaume-Uni plutôt qu'un *junior*. Les Britanniques ne pensent pas que les jeunes sont incompétents, mais ils préfèrent les personnes ayant beaucoup d'expérience, car c'est un signe de réussite. De plus, envoyer des cadres supérieurs donne plus de crédibilité et renforce l'autorité de l'entreprise. Cependant, les états d'esprit changent et il est probable que dans des entreprises modernes et les secteurs plus jeunes, tels que les technologies de l'information, ces préférences ne soient pas valables.
- Certaines organisations préfèrent les présentations PowerPoint.
- Les présentations doivent être bien détaillées.
- Les Britanniques n'aiment pas les techniques de ventes dites agressives, ni attaquer la concurrence et ils n'apprécient pas non plus l'exagération.
- Il faut permettre aux autres intervenants de parler et de ne pas les interrompre lorsqu'ils prennent la parole. Il est utile de reconnaitre l'opinion des autres et d'accepter le fait qu'ils ne puissent pas être d'accord avec vous sur tous les points.
- Les Britanniques sont davantage intéressés par des relations à long terme, que par des accords négociés rapidement.
- Lorsqu'ils décident enfin de faire affaire avec vous, les Britanniques peuvent être assez directs avec vous, ils n'hésiteront pas à vous dire ce qu'ils pensent. Mais avant que cette transition n'ait lieu, il est important de leur donner le temps nécessaire pour qu'ils puissent vous évaluer, ainsi que votre proposition et votre entreprise.
- Il est recommandé de demander un feedback après le rendez-vous.
- Suivant le rendez-vous, il est important de respecter les indications et les délais convenus pour maintenir votre crédibilité et montrer que votre interlocuteur a raison de vous faire confiance.

Sujets de conversation

- Engagez la conversation avec des sujets bateaux qui servent de *ice-breakers*: le temps est notamment un sujet de conversation très commun au Royaume-Uni. La météo est probablement le thème le moins risqué pour engager la conversation. Dans d'autres pays européens, ce genre de thème banal peut vouloir dire qu'une personne est ennuyeuse, mais au Royaume-Uni, c'est de coutume.

- Vous pouvez également parler de vos expériences positives au Royaume-Uni, de choses qui vous entourent telles que la nature, l'architecture, la nourriture etc.
- Concernant le sport, parlez de football (*soccer*) ou de polo par exemple. Mais évitez de parler du fait qu'ils ont inventé les sports les plus populaires dans le monde mais qu'ils ne gagnent que très rarement des compétitions.
- Les Britanniques adorent les animaux, surtout les chiens. Les animaux domestiques sont toujours des bons sujets de conversation.
- Ne pensez même pas à parler du Brexit. Il s'agit ici d'un sujet trop sensible. Les Britanniques ne discutent jamais de politique ou de religion dans une discussion d'affaires à moins que cela ne soit en rapport avec leurs affaires.
- Le Royaume-Uni s'est toujours vu comme une nation insulaire. Les Britanniques reconnaissent à contrecœur leur appartenance à l'Europe, ils ne se considèrent pas comme des Européens. Le thème de l'Union européenne, et de l'Europe en général, sont donc à éviter car beaucoup de personnes ont un avis tranchant sur ce thème, que ce soit en faveur ou contre le projet européen.
- Ne mentionnez pas la famille royale.
- Ne parlez pas du système de classes britannique.
- Evitez de lancer des stéréotypes peu élogieux sur la nourriture britannique, d'autant plus que la réputation de la gastronomie britannique est en train de s'améliorer.
- Ne posez pas de questions personnelles, telles que des questions sur les origines de vos interlocuteurs par exemple.

Divertissement

- Les rendez-vous d'affaires peuvent se poursuivre dans des restaurants ou dans des pubs. La personne qui propose de prolonger le rendez-vous paie l'addition.
- Si vous êtes au restaurant et que vous souhaitez appeler le serveur ou la serveuse, ne faites pas un signe de la main et ne criez pas, levez simplement la main.
- Boire de l'alcool à un déjeuner d'affaires doit être bien maitrisé[1]. Si votre interlocuteur boit un verre d'alcool et que cela vous tente aussi, vous pouvez en boire. Si votre interlocuteur ne boit pas d'alcool, il est préférable de vous abstenir.
- Ne regardez pas votre téléphone pendant un repas, et n'envoyez surtout pas de messages non plus, c'est extrêmement impoli car cela indique que vous vous ennuyez.
- Si un Britannique vous invite à assister à une partie de cricket ou d'aller au théâtre, habillez-vous de manière adéquate, si vous ne savez-pas quel est le *dress code*, n'hésitez-pas à le demander car il s'agit d'un évènement prestigieux. Il est en général recommandé de porter une veste en tweed.
- Les Britanniques ne s'offrent pas de cadeaux d'affaire. Dans beaucoup d'entreprises, cela ne se fait absolument pas, car ils pourraient être perçus comme des moyens de corruption.

[1] Cet article évoque l'interdiction de boire le midi par la Lloyds of London: https://www.theguardian.com/business/2017/feb/17/lloyds-alcohol-ban-challenges-city-of-londons-drinking-culture

- Cependant, si vous êtes invité chez quelqu'un, apportez toujours un petit cadeau pour l'hôte, par exemple des fleurs, du chocolat, du vin ou du champagne. Présentez votre cadeau dès votre arrivée.
- Attendez que votre hôte commence à manger avant de pouvoir faire de même.
- Ne parlez pas affaires lors d'un repas chez votre hôte avant qu'il ne le fasse.
- Veuillez noter que les Britanniques fument de moins en moins, il est donc conseillé de ne pas fumer lorsque vous êtes invité quelque part. Si vous souhaitez vraiment fumer, demander toujours à votre hôte.
- Gardez vos mains sur la table durant tout le repas, ne posez pas vos mains sur vos genoux. Faites également attention à ne pas poser vos coudes sur la table.
- Lorsque vous avez fini de manger, placez votre couteau et votre fourchette côte à côte sur le plat en position 5:25.
- Lorsque votre hôte plie sa serviette, cela signifie que le repas est terminé.
- Prenez congé peu après la fin du repas.
- Il est recommandé de remercier vos hôtes, par écrit, après un moment de détente.
- Prenez le temps d'offrir un moment de détente à votre hôte également. Cependant, ne cherchez pas à impressionner les invites britanniques avec un diner extravagant. Les Britanniques préfèrent la simplicité.
- Il est important de comprendre les différences entre les heures de repas afin d'éviter toutes confusion :
    - Le « breakfast » c'est le petit-déjeuner, il peut être servi jusqu'à 11h30.
    - Le « brunch » est une sorte de mélange entre le petit-déjeuner et le repas de midi.
    - Le « lunch » ou « luncheon » est le repas de midi, il est servi entre 11h30 et 14h30.
    - Le « tea time » a lieu dans l'après-midi, en général entre 15h et 18h.
    - Le « dinner » c'est le repas du soir, qui est traditionnellement servi avant 20h, mais cela dépend des préférences de chacun.
    - Le « supper » est un repas du soir léger qui peut être servi jusqu'à 23h.
    - Attention, dans certains dialectes, les mots sont interchangeables. Dans certaines régions, les mots « dinner » et « lunch » sont inversés et le mot « tea » remplace le mot « dinner », qui fait simplement référence au repas principal de la journée, qui est chaud.

Attitude

- Les Britanniques prononcent les consonnes plus clairement que dans les autres pays anglophones. Evitez de parler trop rapidement ou de manger vos mots, cela peut donner une image peu professionnelle. Faites des phrases complètes, les Britanniques n'apprécient pas beaucoup la façon dont les Anglophones d'Amérique du nord coupent leurs phrases.
- Faites bien attention au flegme britannique. Les Britanniques maitrisent l'art d'être calmes et imperturbables. Ils n'apprécient pas l'idée de faire des scènes, ils préfèrent

donc tolérer les choses que de se plaindre. Adaptez-vous à cette manière de penser et suivez leur modèle.

- Les Britanniques sont réservés, ils peuvent donc sembler être froids et indifférents, mais en réalité, ils sont amicaux et aident volontiers les étrangers.
- Evitez de faire des éloges, ce n'est pas bien vu.
- Les Britanniques n'aiment pas se vanter. Ils ne parlent jamais de leurs revenus et ils s'attribuent très rarement les mérites de leurs réussites.
- La politesse est extrêmement importante. De simples gestes de courtoisie, tels que tenir la porte pour les autres, sont appréciés. Attention cependant à ne pas en faire trop. Par exemple, éviter de tenir la porte pour une personne qui se trouve de l'autre coté du couloir, cela obligerait la personne à avancer plus rapidement et cela peut être agaçant.
- Le niveau de formalité dépend en fonction des secteurs et des entreprises, il est donc préférable de s'adapter aux autres pour éviter les problèmes.
- Respectez le *P's and Q' s*: toujours dire « Please » et « Thank you ». Les Anglais sont extrêmement à cheval sur ce principe.
- La patience est une grande vertu Britannique. La prise de décisions est un processus lent et murement réfléchi. Se précipiter ou mettre la pression sur ce processus est contreproductif.
- Il se peut que vous entendiez des « old boy », « old girl », « mate », « ma' dear », « love », « dearie », « darling » etc. Ce sont des surnoms assez familiers, il ne s'agit pas de façons impolies de s'adresser aux gens, mais n'essayez pas d'imiter les Britanniques.
- Les Britanniques ont tendance à minimiser les choses plutôt que de les exagérer. Par exemple, si quelqu'un dit « I am quite good », cela signifie en réalité que cette personne est très contente. Les Britanniques n'utilisent pas souvent les superlatifs.
- Parlez bien anglais, mais évitez d'essayer d'imiter l'accent British.
- Les Britanniques sont les rois de la subtilité, les réponses aux questions directes sont parfois assez évasives.
- Attention, ils n'hésiteront pas non plus à dire "non".
- Les Britanniques ont souvent recours à l'ironie, ils ont tendance à dire tout le contraire de ce à quoi l'on devrait s'attendre. Si vous prenez tout au pied de la lettre, il risque d'y avoir des malentendus. Si quelque chose se passe mal, ils pourraient dire quelque chose comme « Marvellous ! », et cela ne signifie absolument pas qu'ils sont contents. Ils pourraient également dire « It's probably my mistake, however… » mais cela ne veut absolument pas dire qu'ils pensent que c'est leur faute. « Quite good » peut souvent être synonyme de « a bit disappointing », « not bad » peut vouloir dire « exceptional ». Si quelqu'un dit de votre proposition qu'elle est « very interesting », cela ne veut pas dire que cette personne est nécessairement impressionnée. « With the greatest respect » est très souvent un préfixe utilisé avant de critiquer quelque chose très durement. Si l'on vous demande « Could we consider some other options ? », ne pensez pas que cette personne n'a pas encore pris sa décision, cela veut probablement dire qu'elle n'aime pas l'idée.

- L'humour est très important pour les Britanniques, ils aiment l'autodérision et ils sont très sarcastiques. Certaines caractéristiques de l'humour britannique consistent à ne pas énoncer les évidences et insinuer le contraire de ce qui est dit. Il est donc nécessaire de faire attention à ce qui n'est pas dit ou fait pour apprécier l'humour britannique. Si vous avez de bonnes blagues ou anecdotes à raconter, saisissez l'occasion lors de *meetings*. Cependant, évitez de traduire en anglais des plaisanteries françaises. Attention, les Britanniques peuvent utiliser l'ironie ou le sarcasme pour montrer leur désaccord ou même leur mépris.
- Durant les premiers rendez-vous, les expressions faciales sont neutres, il est donc difficile de deviner ce que les autres personnes pensent.
- Les Britanniques aiment avoir leur espace personnel. Ne vous tenez pas trop près d'eux et ne mettez pas votre bras autour de leurs épaules.
- Vous pouvez faire des *eye contacts* avec vos interlocuteurs bien évidemment, mais c'est impoli de fixer les gens.
- Evitez les gestes tactiles tels que les tapes dans le dos ou sur l'épaule. Ceci est très mal vu.
- Ne soyez pas trop bruyant et n'utilisez pas trop de gestes de la main démonstratifs.
- Lorsque vous rentrez dans une pièce, laissez la hiérarchie passer en premier.

Divers

- MARKETING : Les Britanniques sont les rois du marketing. Ils peuvent vendre n'importe quoi. Le produit peut être médiocre, ils savent vous faire croire que c'est ce qu'il y a de meilleur sur le marché. En bref, il est préférable d'avoir les reins solides financièrement pour pouvoir faire de la publicité et percer le marché britannique. Cette tendance implique également que le packaging doit être parfait, joli et mentionner toutes les informations légalement requises sur les produits. Ayez aussi, si possible, des prix en £, cela montrera votre désir de vous adapter à votre client. Si vous faites un site web, celui-ci doit être professionnel. Cela veut dire qu'il doit être rédigé en bon anglais et doit comporter toutes les informations nécessaires relatives à vos produits, y compris des photos. Les Britanniques attendent d'un site web qu'il contienne tout ce qu'ils veulent savoir sans avoir à vous téléphoner. Soyez également actif sur les réseaux sociaux, pour plus d'informations sur ce point, vous pouvez consulter *notre étude sur le business networking et les réseaux sociaux*.

- SERVICE APRES-VENTE : Les Britanniques accordent une importance très profonde au service après-vente. Si le client n'est pas satisfait de son achat, le magasin rembourse sans poser de question. Le client est réellement roi dans ce pays. Vous pouvez tout aussi bien avoir simplement changé d'avis, cela ne fait aucune différence pour le magasin. Même Tesco offre aux clients un délai de 30 jours pour se faire rembourser, alors qu'il s'agit d'un supermarché. Il faut donc bien garder à l'esprit cet aspect assez méconnu des Britanniques et être prêt à faire de même si vous voulez vendre au Royaume-Uni.

- NETWORKING : C'est la façon dont procèdent les Britanniques pour remplir leur carnet d'adresses. Ils assistent à des événements networking dans leur secteur afin de rencontrer des gens pertinents à leur business. Cette méthode a certains avantages car vous pouvez rencontrer des gens qui finalement ne vous intéressent pas du tout et les ignorer sans avoir

l'air impoli, et inversement. Il s'agit ici d'une façon « organique » de se faire des contacts facilement. Ne pas oublier que le networking au Royaume-Uni est naturel. Les Britanniques se rencontrent dans le but de faire du business, ce n'est pas tabou, et ils vont donc droit au but. Pour plus d'informations sur le networking, n'hésitez pas à consulter *notre étude sur le business networking et les réseaux sociaux*.

- OEUVRES CARITATIVES ET BENEVOLAT : Les Britanniques sont très généreux. Les œuvres de charité occupent une place essentielle dans la société britannique. La principale raison qui pousse les Britanniques à s'investir dans les œuvres caritatives est l'envie de faire quelque chose de bien et d'aider les autres. Qu'il s'agisse de petites organisations locales dirigées par des bénévoles ou de grandes organisations mondiales (comme *The Salvation Amy* par exemple), le travail de ces groupes touche presque tous les aspects de la vie au Royaume-Uni[2]. Entre 2017 et 2018, 20.1 millions de personnes, soit 38% de la population du Royaume-Uni, ont fait du bénévolat de manière officielle au moins une fois par an et 11,8 millions de personnes en ont fait au moins une fois par mois[3]. Le revenu total généré par le secteur caritatif au Royaume-Uni est plus élevé que celui de l'industrie de l'automobile et celui des universités, il équivaut plus ou moins au revenu total de *Tesco*[4], le troisième distributeur au monde en termes de revenus[5]. Les œuvres de charité financent 60% des recherches sur le cancer au Royaume-Uni et plus de 40% de l'ensemble des recherches médicales[6]. Il n'est donc pas étonnant qu'un grand nombre d'organisations caritatives internationales aient connu leurs débuts au Royaume-Uni, notamment Oxfam, Amnesty International et Save the Children Fund.

[2] https://publications.parliament.uk/pa/ld201617/ldselect/ldchar/133/133.pdf
[3] https://volunteersweek.org/about-volunteers-week/why-is-volunteering-important/
[4] https://nfpsynergy.net/free-report/facts-and-figures-uk-charity-sector
[5] https://uk.reuters.com/article/uk-tesco-timeline-idUKL2110323620071127
[6] https://nfpsynergy.net/free-report/facts-and-figures-uk-charity-sector

Bibliographie

Addley, Esther. 'Lloyd's Alcohol Ban Challenges City of London's Drinking Culture'. *The Guardian*, 17 Feb. 2017. *www.theguardian.com*, https://www.theguardian.com/business/2017/feb/17/lloyds-alcohol-ban-challenges-city-of-londons-drinking-culture.

'Business Meetings in the UK'. *Passport to Trade*, https://businessculture.org/northern-europe/uk-business-culture/meeting-etiquette/. Accessed 18 Feb. 2019.

'Doing Business in the UK'. *Today Translations*, https://www.todaytranslations.com/business-culture-and-etiquette/doing-business-in-the-uk. Accessed 18 Feb. 2019.

'Facts and Figures - UK Charity Sector'. *NfpSynergy*, https://nfpsynergy.net/free-report/facts-and-figures-uk-charity-sector. Accessed 18 Feb. 2019.

House of Lords. 'Stronger Charities for a Stronger Society'. *Select Committee on Charities*, no. Report of Session 2016–17, Mar. 2017, p. 156.

Kelly, David. 'Top Business Travel Tips for England'. *TripSavvy*, https://www.tripsavvy.com/doing-business-england-468567. Accessed 18 Feb. 2019.

Stronger Charities for a Stronger Society.Pdf. https://publications.parliament.uk/pa/ld201617/ldselect/ldchar/133/133.pdf. Accessed 18 Feb. 2019.

'The Dos and Don'ts of Doing Business and Socialising with the British'. *Esa Blog*, 22 Oct. 2014, https://www.esa-ltd.co.uk/blog/dos-donts-business-socialising-british/.

'TIMELINE-Tesco's Rise to World's Third Largest Retailer'. *Reuters*, 27 Nov. 2007, https://uk.reuters.com/article/uk-tesco-timeline-idUKL2110323620071127.

'United Kingdom - Cultural Etiquette'. *EDiplomat*, http://www.ediplomat.com/np/cultural_etiquette/ce_gb.htm. Accessed 18 Feb. 2019.

'Why Is Volunteering Important?' *Volunteers' Week*, https://volunteersweek.org/about-volunteers-week/why-is-volunteering-important/. Accessed 18 Feb. 2019.