

L'accueil des hôtes indiens en Suisse



Impressum

Edition: hotelleriesuisse (Berne) et
Suisse Tourisme (Zurich), 2007

Texte: Waseem Hussain,
MARWAS AG, Zurich

Layout: Blitz & Donner,
Herrenschwanden / Berne

Traduction:
www.global-translations.ch

Impression: Läderach AG, Berne

Photos: hotelleriesuisse, Fotolia,
Keystone, Jaipal Singh Bandral,
Wen-Yan King, Freddy Nagarvala,
PixelQuelle.de, Naveen Saxena,
Frank J. Wolf, www.india-tourism.com

Langues: français, allemand et anglais



Table des matières

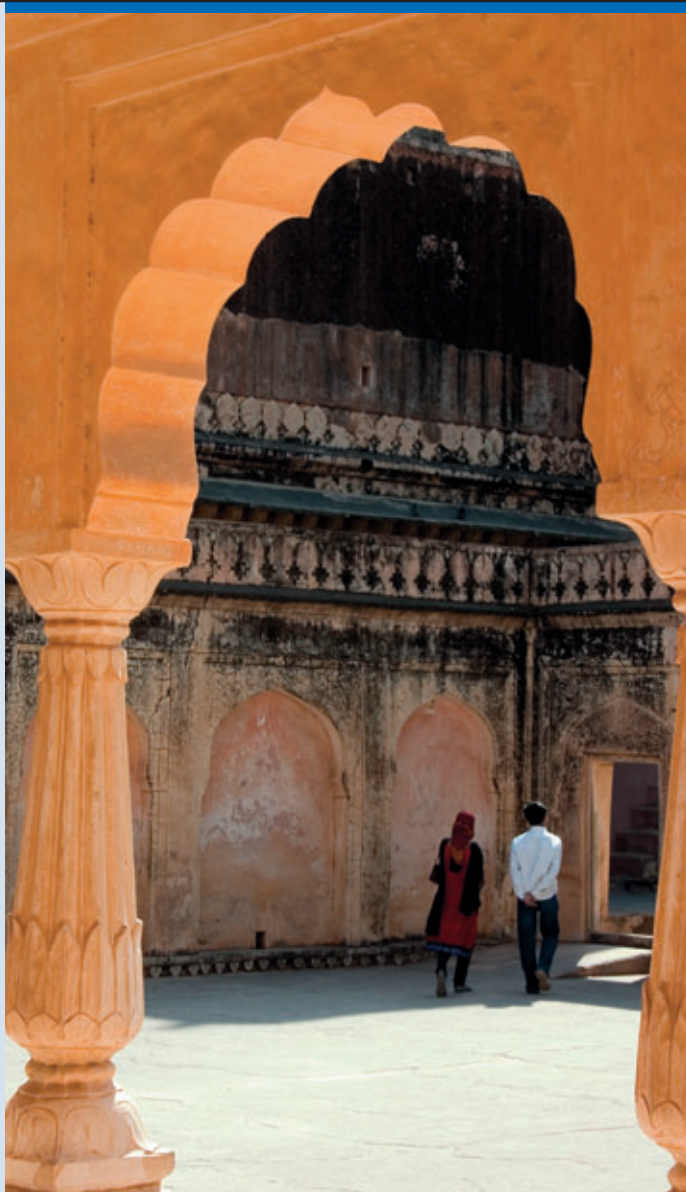
Avant-propos	4
Informations générales sur l'Inde	6
Particularités de la culture indienne	10
Relations et interactions	15
Relations commerciales avec les Indiens	17
Comportement touristique des Indiens	20
Accueil dynamique	24
Activités de loisirs et passe-temps	26
Boire et manger	28
Contacts et informations	31



Avant-propos

Namasté, Salam Aleikum, Sat Sri Akaal

De plus en plus de touristes indiens visitent la Suisse. Pour qu'ils se sentent bien chez nous, il est important que les hôtes connaissent les besoins de leur clientèle. L'objectif de la présente brochure est donc de préparer au mieux les hôteliers et les professionnels du tourisme suisses à recevoir leurs hôtes indiens.



Les professionnels du tourisme sont unanimes: le potentiel du marché indien, avec plus d'un milliard d'habitants, est énorme pour le tourisme suisse. D'après les prévisions, les nuitées des visiteurs indiens vont augmenter en moyenne de 15% par an au cours des dix prochaines années.

Voilà un chiffre impressionnant qui est tout à fait réaliste: la croissance indienne se développe à une vitesse vertigineuse. Depuis plus de 10 ans, l'économie connaît un taux de croissance annuel de 6 à 7%, et aucun signe n'indique qu'il pourrait en être autrement dans les années à venir. De plus en plus d'Indiens disposent de revenus suffisants pour s'offrir un voyage en Suisse.

Toutefois, l'hôte indien a aussi des attentes concernant sa destination: la Suisse. Il faut alors trouver le doigté nécessaire et y répondre par un accueil approprié.

La sensibilité culturelle vis-à-vis des besoins et attentes des touristes indiens est particulièrement importante pour la réussite des affaires. Il s'agit notamment de tenir compte de leurs habitudes en matière d'organisation de voyages et d'activités de loisirs, ainsi que les préférences

indiennes pour les repas et les boissons. On ne saurait suffisamment souligner que l'Inde est sous bien des aspects très différente de l'Amérique ou de l'Europe et que la façon de penser indienne doit être prise en considération dans la conception de l'offre touristique.

L'objectif de cette brochure, élaborée par Waseem Hussain, spécialiste de l'Inde, pour le compte d'hotelleriesuisse et de Suisse Tourisme, est de vous préparer au mieux à recevoir vos hôtes indiens. Elle contient à la fois des informations de base sur la culture et la mentalité des hôtes indiens, et des conseils pratiques sur la meilleure façon de les accueillir.

Jürg Schmid
Directeur Général Suisse Tourisme

Dr Christoph Juen
CEO hotelleriesuisse



Informations générales sur l'Inde

Bref historique

Au cours de son histoire, l'Inde a été conquise, peuplée et colonisée à maintes reprises. Sa situation stratégique favorable, les richesses minières disponibles en abondance et la civilisation qui s'est développée tôt ont de tout temps attiré les hommes des quatre coins du monde. Les Indo-Aryens, qui arrivèrent du Caucase en 3000 av. J.-C. et conquièrent l'Inde, parvinrent jusqu'à la pointe sud du pays. L'apprentissage védique se propagea sous leur domination et une civilisation apparut dans laquelle se développèrent une foi plus ou moins uniforme, et une pensée, des sentiments et un comportement similaires. Le peuplement ultérieur par les Perses, les Grecs et les peuples d'Asie centrale renforça cette culture.

Celle-ci se modifia cependant de façon dramatique lorsque les forces coloniales européennes arrivèrent en Inde au XV^e siècle. La East India Company – fondée par la Maison royale d'Angleterre et chargée de dominer le com-

merce avec l'Asie en utilisant l'Inde comme le pôle de cette domination – prit le contrôle de l'Inde sur le plan économique, mais également politique, militaire et culturel. Le mouvement d'indépendance, apparu au milieu du XIX^e siècle, eut également recours à des mobiles culturels pour chasser les forces coloniales. L'Inde acquit son indépendance en 1947 et elle est depuis un Etat autonome.

Politique et société

Avec une population de 1,1 milliard d'habitants, l'Inde est la plus grande démocratie au monde et compte près de 400 millions d'électeurs (ressortissants indiens âgés de 18 ans révolus). Le paysage politique est diversifié et la participation aux élections forte.

En dépit de l'obligation de scolarisation des enfants de 6 à 14 ans, le taux moyen d'alphabétisation avoisine seulement les 65%. Ce chiffre est toutefois plus élevé dans les régions situées à proximité des grandes villes. Une classe



Le Taj Mahal, à Agra, fait partie des constructions les plus remarquables au monde. Le Grand Moghol Shah Jahan l'a fait construire en hommage à sa femme Mumtaz, décédée en 1631.

moyenne aisée, avec un fort pouvoir d'achat, consommatrice et voyageuse, s'y est donc développée.

L'Inde, se faisant d'elle-même l'image d'une société pluraliste et démocratique, est stable sur le plan politique. Certes, il existe des tensions locales, religieuses et régionales, mais elles ne parviennent pas à troubler durablement la paix intérieure.

Situation économique

La politique économique socialiste poursuivie depuis l'indépendance était tout à fait judicieuse pour le jeune Etat instable de l'époque. Cependant, le refus de relâcher progressivement cette politique provoqua une crise économique profonde à la fin des années 1980. Les réformes adoptées en 1990 permirent à l'éco-

nomie de se redresser, et l'Inde fait désormais partie des premiers marchés extérieurs mondiaux. Certes, la relance s'est concentrée sur les sept centres économiques que sont Mumbai, Chennai, Kolkata, New Delhi, Bengaluru, Hyderabad et Ahmedabad. Le gouvernement actuel s'efforce néanmoins de combler les fossés entre la ville et la campagne.



Le pays en bref

Nom et capitale: En hindi, la langue officielle, l'Inde s'appelle «Bharatiya Ganarajya», sa capitale est New Delhi.

Population et superficie: L'Inde compte 1,1 milliard d'habitants et s'étend sur 3 287 365 km² (dont près de 80 000 km² sont controversés). En terme de superficie, l'Inde est presque 80 fois plus grande que la Suisse (41 290 km²).

Gouvernement et Etats fédérés: La République fédérale indienne est une démocratie parlementaire constituée de 28 Etats et de six territoires administrés de façon centralisée. Son Parlement est composé d'une Chambre haute et d'une Chambre basse. Le chef de l'Etat actuel est le président A.P.J. Abdul Kalam, le premier ministre Manmohan Singh dirige les affaires politiques en tant que chef du gouvernement.

Chiffres-clés de l'économie

	2002	2003	2004	2005 (e)	2006 (e)
PIB (en milliards USD)	495,1	575,7	665,1	746,1	808,9
PIB/habitant (USD)	479,5	548,0	622,4	686,6	732,2
Taux de croissance (% du PIB)	4,7	7,4	7,3	7,1	6,3
Taux d'inflation (%)	4,3	3,8	3,8	3,9	5,1

Source: Secrétariat d'Etat à l'économie SECO

(e) = estimation





Particularités de la culture indienne

Un riche héritage

Les Indiens sont fiers de leur diversité culturelle et jettent un regard rétrospectif sur une civilisation vieille de plusieurs millénaires. La culture de l'Indus (env. 2600–1800 av. J.-C.), le long du fleuve Indus, occupait une superficie plus grande que l'Égypte antique et la Mésopotamie réunies et se distinguait par l'urbanisme, l'architecture et l'écriture.

La culture védique, apparue à partir de 1500 av. J.-C., apporta un style très diversifié dans la construction des lieux sacrés par ses formes, ses couleurs et ses motifs, que l'on peut observer dans d'innombrables temples et autres structures en bois. La danse rituelle du temple et les mantras parlés et chantés (semblables à des prières) occupent aujourd'hui encore une place importante dans le quotidien des Indiens. L'apprentissage de l'harmonie de la musique indienne classique trouve également ses racines dans la culture védique. La musique pop indienne moderne est issue de la même tradition

et se mélange de plus en plus aux sonorités de la musique pop occidentale. Les limites des danses et courants musicaux régionaux et traditionnels sont floues.

La sculpture et la peinture sont présentes en Inde à la fois dans le domaine privé et dans la religion. Certes, ces deux formes d'art ont perdu de leur importance à la fin du XIX^e siècle, mais les œuvres de peintres indiens contemporains regagnent en popularité.

La culture védique a également inspiré de nombreux poètes et penseurs. La littérature indienne ancienne et moderne est composée de textes profonds écrits en plusieurs langues. La littérature poétique en langue ourdoue est principalement apparue dans les cours des rois et princes musulmans, jusqu'au renforcement des influences occidentales au XIX^e siècle et à la rédaction de plus en plus fréquente des œuvres en langue anglaise. L'Inde est particulièrement fière du poète bengali Rabindranath Tagore,



Varanasi fait figure de lieu saint de l'hindouisme. Des milliers d'hommes et de femmes s'y rendent tous les jours en pèlerinage pour pratiquer leurs ablutions rituelles dans le Gange.

Prix Nobel de littérature en 1913 et auteur de l'hymne national indien. Salman Rushdie, Arundhati Roy, Rohinton Mistry, Vikram Seth, Amitav Ghosh, Kiran Desai ou Jhumpa Lahiri font aujourd'hui partie des auteurs les plus connus au monde.

Tradition et modernité

Les religions ont toujours joué un rôle remarquable en Inde. Le pays fut non seulement le berceau de l'hindouisme, mais également du bouddhisme, du jainisme et du sikhisme. Les influences des immigrés musulmans, parsis et chrétiens ont marqué la culture du pays. Les hindous représentent la majorité de la population et leur religion domine la culture indienne.

Les écrits védiques constituent le fondement de l'apprentissage de la foi hindouiste. Ils décri-

vent notamment un ordre social dans lequel les dieux attribuent à chaque être humain une place dans la société en fonction du développement spirituel de son âme.

C'est ainsi qu'apparut en Inde au fil des siècles un système de classes connu sous le nom des castes hindouistes. Au sommet se trouvent les brahmanes (scribes, prêtres: définissent les normes religieuses et sociales), puis les kshatriya (administrateurs, soldats: appliquent les normes), les vaisya (agriculteurs, commerçants, hommes d'affaires: vivent selon les normes, peuvent s'enrichir) et les sudra (valets, serviteurs: exécutants défavorisés la plupart du temps). En réalité, le système des castes est interdit par la constitution indienne. Malgré tout, les cercles conservateurs continuent de l'appliquer, car ils considèrent qu'il s'agit d'un



ordre social ordonné par les dieux que les êtres humains ne doivent pas remettre en question.

2006 fut marquée par un débat sur le système des castes initié par le chef du gouvernement, relayé par les médias et largement alimenté par l'opinion publique indienne. Beaucoup d'Indiens pensent que leur pays a besoin d'un nouvel ordre social, car le système des castes constitue un obstacle au progrès économique.

Indianité convaincue

Cependant, les Indiens jugent inacceptable que les étrangers s'immiscent dans ce débat. Il s'agit de la façon dont ils interprètent leur propre histoire. Pour les Indiens, il est capital que les conquérants et les occupants de l'époque antique n'aient pas éliminé l'ordre social et les valeurs culturelles de l'Inde. En revanche, les forces coloniales sont considérées comme les oppresseurs de l'identité indienne. Depuis 1947, date de l'indépendance du pays, les Indiens affirment leur indianité. Et depuis l'ouverture économique en 1990, l'Inde se défait progressivement de son image de pays des mendiants et des gourous, des vaches sacrées et des palais et la remplace par un «Indian way of life» extraverti et convaincu. C'est cette confiance en soi qui s'exprime aujourd'hui dans tant de choses,

comme le programme nucléaire, la participation à des comités internationaux ou l'industrie cinématographique de Bollywood.

Des films pour les bons et les mauvais jours

Qui ne les connaît pas, ces films indiens bigarés qui durent plus de trois heures, avec leurs scènes voluptueuses de danse et de chant, leurs beaux acteurs et leurs histoires sentimentales!

Les films de Bollywood font partie des principales composantes de la vie quotidienne moderne en Inde. Car les Indiens ne vont pas au cinéma pour suivre l'action d'un film avec attention, analyse ou critique, mais avant tout pour rencontrer des amis et des relations. Il n'est pas rare que les spectateurs sortent du cinéma pendant la projection pour bavarder et reviennent dans la salle après un moment sans avoir le sentiment d'avoir manqué quelque chose.

Les films de Bollywood permettent de se divertir, d'échapper au quotidien et d'entretenir l'hygiène mentale: les personnages féminins et masculins pleurent souvent. Lorsque le spectateur – femme ou homme – s'identifie et ressent les mêmes sentiments, il pleure aussi et se sent ensuite plus léger.

Il ne faut d'ailleurs pas non plus sous-estimer l'importance des films de Bollywood pour la Suisse. Depuis la fin des années 1980, ce sont tout de même plus de 150 équipes de film indiennes qui ont tourné devant les décors qu'offre la Suisse. Des stars mondiales de la scène de Bollywood, telles que Aishwarya Rai, Shah Rukh Khan, Kajol, Sunny Deol, Govinda, Rani Mukherjee, Preity Zinta et Kareena Kapoor, ont déjà séjourné en Suisse.

Les équipes cinématographiques indiennes apprécient particulièrement les montagnes, lacs, châteaux et vieilles villes suisses. En outre, les vallées alpines ont une certaine ressemblance avec celles du Cachemire où il est impossible de filmer en raison de problèmes politiques.

La découverte du zéro

L'héritage culturel de l'Inde ne se limite pas aux grands sentiments dans les films et aux trésors laissés par les anciennes grandes civilisations. L'héritage culturel comprend également le mathématicien et astronome indien Brahmagupta, qui est décrit en l'an 628 comme le premier homme à avoir utilisé le chiffre zéro dans les mathématiques. La géométrie, la trigonométrie et l'algèbre se sont développés à partir de l'astronomie indienne, qui fut documentée dans



Toujours et encore

Les Indiens trouvent toujours une raison de faire la fête: naissance, mariage, victoire lors d'un match de cricket. Les fêtes nationales sont le Jour de la République (26.1), le Jour de l'indépendance (15.8) et l'anniversaire du Mahatma Gandhi (2.10).

Les principales fêtes hindouistes sont la fête des lumières Divali (9.11.07; 28.10.08), la fête du printemps Holi (4.3.07; 22.3.08), le festival Ganesh Chaturthi en l'honneur de la divinité Ganesh (15.9.07; 3.9.08) et Raksha Bandhan, la fête du «lien de fraternité» (28.8.07; 16.8.08). Les musulmans célèbrent la fête du sacrifice Aïd el-Kebir (20.12.07; 8.12.08) à la fin du pèlerinage à La Mecque et l'Aïd el-Fitr (13.10.07; 1.10.08) qui marque la fin du Ramadan. L'anniversaire du fondateur de leur confession est célébré par les sikhs (26.11) et les jâïnas (fin mars ou début avril). Les bouddhistes célèbrent Vesakh (1^{er} jour de pleine lune de mai), le jour où le Bouddha a atteint l'illumination. Les chrétiens fêtent Pâques et Noël.

le «Rigveda» aux environs de 4000 av. J.-C. Les Indiens citent notamment ces acquis scientifiques pour justifier le fait que leur pays produise autant d'informaticiennes et informaticiens. L'Inde est en effet devenue la grande puissance informatique par excellence, et de plus en plus de sociétés suisses, entre autres, s'y installent pour profiter d'une main-d'œuvre qualifiée à bas prix.

La famille

La famille est le cœur de la société indienne. Toutes les décisions importantes sont prises en fonction de ce qui est bon pour leur famille d'origine et leur famille actuelle. Ils se demandent plutôt: «Qu'est-ce que nous voulons?» et moins souvent: «Qu'est-ce que je veux?» La famille indienne est caractérisée par une forte proximité émotionnelle. Les parents et les enfants se sentent unis par un lien de loyauté et s'attendent à être présents les uns pour les autres dans toute situation et à ce que chacun place le bien-être de la communauté au-dessus du bien-être personnel. L'individualisme occidental est certes considéré par la plupart des Indiens comme une forme d'égoïsme, mais le modèle occidental de petite famille dans laquelle les deux parents travaillent se répand de plus en plus dans les grandes villes.

Relations et interactions

La discussion crée la confiance

Les relations sont très importantes pour les Indiens, et ils s'intéressent aux êtres humains qu'ils rencontrent. Inversement, ils se réjouissent également lorsqu'on leur accorde de l'intérêt. Parce qu'ils ne veulent pas être importuns, ils peuvent faire l'effet d'être renfermés ou timides.

Pour les hôteliers, il est donc approprié de faire le premier pas et d'entamer la discussion avec leurs hôtes indiens en bavardant. De nombreux thèmes s'y prêtent, tels que la culture et l'histoire indiennes ou suisses, le temps, la santé, les bons repas, les souvenirs de vacances, etc. La discussion permet de rompre la glace et elle est perçue par les Indiens comme le signe que vous souhaitez faire leur connaissance. Plus ces discussions sont harmonieuses et stimulantes, plus l'on gagne la confiance de l'autre face à ses valeurs et à ses manières. La crainte de faire une «gaffe» disparaît. Cela vaut la peine de consacrer du temps à apprendre à mieux connaître

les hôtes indiens, même s'ils ne sont là que pour une courte période. La confiance ainsi gagnée et les expériences acquises à cette occasion permettent également de réagir avec flegme dans les situations délicates.

Conseils

- **Humour:** Les Indiens rient volontiers. Des plaisanteries occasionnelles et des remarques humoristiques sont parfaitement bien accueillies.
- **Contact visuel:** Contrairement à une idée répandue, le contact visuel direct n'est pas un problème avec les hôtes indiens. Il se peut néanmoins que certains hôtes indiens évitent le contact visuel. Cela n'a cependant pas de signification négative, mais reflète simplement une habitude répandue dans une partie de la société indienne, par exemple entre des personnes de sexe différent sans lien de parenté ou pour témoigner du respect à une personne plus âgée.



- **Poignée de main:** Beaucoup d'Indiens n'apprécient pas de serrer la main pour saluer un étranger, car cela entre pour eux dans la sphère intime. Il est beaucoup plus simple pour un Suisse d'attendre et d'observer. S'il lui tend la main, cela signifie que la poignée de main est souhaitée. Dans le cas contraire, un mot d'accueil courtois suffit. La poignée de main ne pose pas de problème entre les femmes.
- **Non:** Certains Indiens n'apprécient pas d'entendre ce mot, car ils peuvent le ressentir comme un rejet ou un refus personnel – bien qu'ils l'emploient eux-mêmes volontiers.
- **VIP:** Les touristes indiens apprécient beaucoup qu'on leur donne le sentiment qu'ils sont des hôtes particulièrement bienvenus. Un accueil en personne par le directeur ou la directrice de l'hôtel est recommandé.
- **Age:** Le principe de l'ancienneté s'applique dans la société indienne hiérarchisée: les personnes âgées sont respectées. Les jeunes font preuve de loyauté (et parfois d'obéissance). Pour un Indien, il est normal qu'une personne âgée ait plus d'autorité parce que cette personne a une plus grande expérience de la vie et plus de sagesse. L'hôtelier suisse ne doit cependant pas être soumis, mais simplement se montrer parti-

culièrement prévenant vis-à-vis de l'hôte indien plus âgé. L'inverse est également vrai: dans une situation conflictuelle avec un hôte indien, il peut être judicieux que le «maître de maison» ou la «maîtresse de maison» suisse se montre. Dans le cadre d'une telle intervention, il est important que toutes les parties puissent sauver la face.

- **Femmes et hommes:** Dans les relations extérieures, l'époux est le chef de la famille indienne. C'est lui qui traite avec le personnel de réception et de service. Cependant, il prend rarement une décision en sachant que son épouse ne serait pas d'accord. Les couples indiens discutent en privé de ce qu'ils veulent et ne veulent pas, afin d'afficher unité et harmonie vis-à-vis d'autrui.

Relations commerciales avec les Indiens

Nouvelle confiance en soi

Depuis le boom du marché indien, les hommes d'affaires et délégations indiens confirment le slogan «India Everywhere!» en participant à des salons et forums économiques internationaux. Ils expriment ainsi non seulement le fait que leur pays est effectivement sur toutes les lèvres, mais également qu'il existe un «Indian way of doing business» et que celui-ci est un atout.

Il y a dix ans, lorsque l'on rencontrait un homme d'affaires indien, on avait souvent l'impression que celui-ci s'excusait d'être comme il était. Aujourd'hui, les hommes d'affaires indiens sont déterminés et provocants et ils savent ce qu'ils veulent. Ils sont fiers de leurs acquis économiques, qu'ils ont obtenus grâce au programme de libéralisation lancé en 1991, et affirment volontiers que l'Inde est la démocratie libérale à économie de marché qui connaît la croissance la plus rapide.

Dès lors, la fréquentation des hommes d'affaires indiens est moins délicate que le suggèrent de nombreux «livres de savoir-vivre». Car l'ouverture grandissante du marché indien a pour conséquence que les Indiens ont de plus en plus souvent affaire à des partenaires étrangers, de sorte qu'on assiste à un certain ajustement réciproque.

Conseils

Il est toutefois utile de tenir compte des éléments suivants lorsque l'on traite avec des hommes d'affaires indiens:

- **Relations et interactions:** Les Indiens séparent peu la vie privée et la vie professionnelle. Environ 70% des sociétés indiennes sont détenues par des familles. Environ 75% des personnes actives travaillent dans des entreprises familiales, dans lesquelles la loyauté et la durabilité des relations sont les facteurs clés du succès. Cela vaut la peine de consacrer du temps et de l'énergie au



développement de bonnes relations personnelles. Mais moins on met en valeur le plan des relations, plus l'aspect financier d'une affaire prend de l'importance. Sur ce point, respectez les conseils donnés dans le chapitre précédent, «Relations et interactions» (p. 15).

- **Amabilité et détermination:** Outre les bonnes relations, il convient de ne pas oublier ses propres intérêts commerciaux. Le contact personnel doit certes être amical, mais il convient également de faire preuve de détermination et de clarté dans les affaires.
- **Culture suisse:** Les Indiens sont non seulement fiers de leur propre pays et de leur culture, mais ils réagissent également positivement lorsque les Suisses montrent qu'ils se sentent ancrés en Suisse, dans leur culture et leurs valeurs. La «suissitude» plaît, et cela vaut la peine d'informer les hôtes indiens sur la culture et la mentalité suisses.
- **Cartes de visite:** Veillez à toujours disposer d'un nombre suffisant de cartes de visites, car les Indiens les échangent beaucoup, tant lors de rencontres professionnelles que privées. La désignation de votre profession (on connaît ainsi votre profil professionnel), votre position hiérarchique (afin que l'on sache à qui l'on a affaire) et vos éventuels

titres universitaires (car les Indiens y attachent eux-mêmes de l'importance) doivent figurer en anglais sur la carte de visite. Lorsque vous recevez une carte de visite, lisez-la en silence. Il est de coutume d'entamer ensuite une discussion, par exemple avec une question sur la région d'origine de l'hôte indien, son activité professionnelle ou ce qu'il souhaite obtenir en Suisse dans le domaine commercial.





Comportement touristique des Indiens

Expériences

Le tourisme de masse en provenance d'Inde est plutôt un phénomène nouveau. Jusqu'à l'ouverture économique dans les années 1990, la plupart des Indiens n'avaient non seulement pas les moyens financiers de partir en vacances, mais l'obtention d'un visa de tourisme pour se rendre dans un pays étranger était semée d'embûches.

Les Suisses, quant à eux, ont eu des expériences différentes: les années de reconstruction après la fin de la Seconde Guerre mondiale ont apporté richesse et mobilité, de sorte que toutes les générations nées après les années 1960 ont pu visiter des pays étrangers dès leur plus tendre enfance. En outre, l'obtention d'un visa touristique pour un ressortissant suisse est rarement un problème – dans les cas où il est effectivement nécessaire.

Aujourd'hui encore, seule une minorité privilégiée en Inde peut s'offrir un voyage en Suisse.

Mais cette minorité est importante en chiffres absolus et se développe fortement.

Deux catégories

Les touristes indiens qui visitent la Suisse sont conscients de leur statut social et souhaitent être traités en conséquence par les hôteliers qui les reçoivent. Selon la classe de pouvoir d'achat, on peut distinguer deux catégories de touristes indiens: les voyageurs en groupe et les touristes individuels.

Voyageur en groupe

- Cet hôte ne peut s'offrir un voyage outre-mer que dans le cadre d'un programme de groupe avantageux. Il est jeune et son expérience de la vie repose sur ce qu'il a appris en Inde. Il prend très en considération les intérêts des membres de sa famille et, sur le plan professionnel, il est employé avec des responsabilités de commandement, mais il n'exerce pas forcément des fonctions de management. Il n'a acquis que peu d'expé-

rience des pays étrangers et des voyages, et il a généralement des difficultés avec la nourriture européenne.

- Il réserve ses voyages auprès d'un tour-opérateur qui lui vend un circuit à travers plusieurs pays d'Europe. Ainsi, en Suisse, il ne lui reste du temps que pour le «sight-seeing» (visite de la ville, beauté et pureté des paysages naturels qui sont connus grâce aux films de Bollywood; montagnes, neige et glacier), les photos et l'achat de souvenirs.
- Hormis les touristes plutôt jeunes, ces groupes sont également composés de couples âgés qui se sentent plus en sécurité en groupe.
- Cet hôte s'intéresse en effet aux nouveautés et à la Suisse. Mais pour lui, apprendre à

mieux connaître la culture locale reste une préoccupation d'arrière-plan.

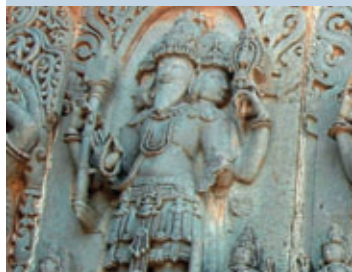
Touriste individuel

- Cet hôte se déplace en petit groupe ou avec une petite famille, avec ou sans parents/beaux-parents. Il est généralement âgé de 30 ans ou plus, marié et s'occupe de dossiers et développements dans le monde entier. Lui aussi prend les intérêts de sa famille en considération, mais son souhait d'autonomie est plus fort que celui du voyageur en groupe. Dans la vie professionnelle, il fait partie des cadres moyens ou supérieurs et appartient très souvent à une famille d'entrepreneurs.
- Il a déjà voyagé dans d'autres pays étrangers et souhaite à présent apprendre à

A quoi les touristes indiens consacrent-ils leur argent?

	CHF	%
Logement	120.00	48
Remontées mécaniques	37.50	15
Produits alimentaires, articles de ménage	42.50	17
Souvenirs, bijoux, montres, vêtements, articles de sport	32.50	13
Autres (essence, billets d'entrée, location d'équipements sportifs, taxi, cours/séances, santé, etc.)	17.50	7

Source: Tourismus Monitor Schweiz (TMS), enquête été 2006



Les montres et le temps sont deux choses différentes

Les Indiens ont la réputation de ne pas prendre la ponctualité au pied de la lettre. Plus d'un touriste indien a déjà manqué le départ d'un bateau à vapeur sur le lac des Quatre-Cantons, parce qu'il était arrivé trop tard. Les Indiens semblent en effet avoir une conception du temps bien différente de celle des Suisses. L'anecdote suivante bien connue en est l'illustration: deux hommes d'affaires, un Indien et un Suisse, sont en voyage d'affaires. Ils sont assis côte à côte dans l'avion et entament une discussion, de fil en aiguille: «D'où êtes-vous?» demande l'Indien. Lorsque son voisin suisse lui a répondu, il dit: «Ah! de Suisse? Quel beau pays!» – «Oui, répond le Suisse, et nous faisons les montres les plus précises au monde», dit-il fièrement avant de se renseigner auprès de son voisin: «Et vous, d'où venez-vous? D'Inde? J'y suis allé une fois. En voyage d'affaires. Quelle attente partout! Dites-moi, pourquoi tout va tellement lentement chez vous?» L'Indien réfléchit un moment et dit: «Vous savez, vous avez peut-être des montres. Mais nous, nous avons du temps!»

Les écrits védiques parlent de quatre âges: kartayuga (1 728 000 ans), tretayuga (1 296 000 ans), dvaparayuga (864 000 ans) et kaliyuga (432 000 ans). Ces quatre âges réunis forment l'âge le plus long, le mahayuga. Mille mahayuga forment un kalpa. Si l'on double ce résultat, on obtient une journée et une nuit dans la vie du dieu créateur de l'hindouisme, Brahma (8,6 milliards d'années). L'objectif de chaque hindou étant de devenir comme Brahma, les Indiens ont le sentiment d'avoir autant de temps que Brahma: 311 040 000 000 000 ans. Lorsque l'on dispose d'un budget temps aussi généreux, on n'est guère pressé et la ponctualité devient une notion extensible.

mieux connaître la Suisse: culture, mentalité, ainsi que nourriture locale. Il est ouvert et heureux de vivre et il prend le temps de voir et d'expérimenter de nouvelles choses. Il est donc nécessaire de lui présenter les activités possibles et attirantes, car il écoute volontiers les recommandations.

- Lui aussi est intéressé par le «sightseeing» en ville, les excursions dans la nature et le shopping dans les magasins de marque. Les déplacements en bateau, remontées mécaniques et train en font partie.
- Certains touristes individuels deviennent des hôtes habituels et souhaitent découvrir des nouveautés lors de chaque visite en Suisse, par exemple des régions du pays non encore explorées ou des curiosités qu'on lui mentionnerait comme un bon tuyau.

Des hôtes à fort pouvoir d'achat

Les touristes indiens qui visitent la Suisse appartiennent à la classe de pouvoir d'achat «very

Dépenses quotidiennes moyennes avec nuitées (hors voyage aller et retour)	
Marchés	CHF
Corée	240
Inde	250
Hong Kong	350
Taiwan	400
Russie	430
Chine (RP)	500
Etats du Golfe	520

Source: Tourismus Monitor Schweiz (TMS), enquête été 2006

rich» (aisés; 30 millions d'habitants) et en partie à la «consuming class» (consommateurs; 432 millions d'habitants). Grâce au taux de croissance du PIB d'environ 8% par an, le nombre d'habitants appartenant à ces deux classes de pouvoir d'achat ne cesse d'augmenter.

On peut partir du principe qu'il existe déjà aujourd'hui environ 140 millions d'Indiens qui constituent des hôtes potentiels pour la Suisse.

Nuitées des hôtes indiens dans les hôtels			
	2003	2005	2006
Nuitées	196 896	249 070	284 390
Durée du séjour	2,3	2,7	2,4

Source: Office fédéral de la statistique



Accueil dynamique

Respect et conseil

L'hospitalité occupe une place extrêmement importante dans la culture indienne. Pouvoir accueillir un hôte équivaut pour un Indien à recevoir la visite d'un dieu. Par conséquent, l'hôte indien souhaite également que la personne qui le reçoit lui manifeste estime et respect. En effet, il est possible qu'il suppose que les structures sont les mêmes en Inde et en Suisse, compte tenu de l'ordre social hiérarchisé. Le principe suivant s'applique: tant que l'on n'explique pas à l'hôte étranger comment cela se passe chez nous, il ne peut pas le savoir. Et ici comme ailleurs, le ton fait la musique. Comme indiqué précédemment dans le chapitre «Relations et interactions» (p. 15), le contact personnel joue un rôle fondamental pour les hôtes indiens. Cela signifie également que les prospectus sont certes importants, mais que ceux-ci sont uniquement accessoires et ne peuvent pas remplacer des conseils personnalisés.

Souhaits particuliers

Le touriste individuel indien s'attend surtout à recevoir une importante contrepartie pour

l'argent qu'il dépense. Il peut donc être judicieux de lui présenter dès son arrivée les avantages et les services de votre établissement – quand bien même ceux-ci sont de toute façon compris dans le prix.

Il peut cependant arriver qu'il ait des souhaits particuliers ne pouvant être satisfaits que moyennant un supplément. Dans ce cas, il est tout d'abord conseillé de se renseigner précisément sur ce qui est véritablement important pour l'hôte. Un bref récapitulatif de ce que l'hôte indien a dit permet de s'assurer que l'hôte et l'hôtelier parlent de la même chose. Les offres («Oui, nous pouvons faire ça pour vous.»), avantages («C'est particulièrement agréable chez nous, puisque vous bénéficiez de...») et conditions peuvent ensuite être évoqués.

S'il s'agit, en revanche, d'un souhait particulier que vous ne pouvez ou ne souhaitez pas satisfaire, l'hôte indien pourrait se sentir rejeté personnellement par une réponse ouvertement négative. Là encore, éclaircissez ses besoins, puis proposez-lui des alternatives («Oui, nous avons là une possibilité intéressante.») et présentez-lui ses avantages.





Activités de loisirs et passe-temps

Shopping

Rapporter quelque chose de typiquement suisse à la maison est l'un des principaux objectifs de l'hôte indien. Dans la mesure où il fait volontiers les magasins dans son pays, cela ne lui pose pas non plus de problèmes en Suisse et il sait généralement très précisément ce qu'il veut: montres, chocolats et autres douceurs, cloches de vache, couteaux suisses, chalets à musique, objets artisanaux, etc.

Il est également prêt à ramener des souvenirs moins typiques, mais il faut les lui montrer et vanter l'attractivité de tels objets. Il convient alors de ne pas omettre de mentionner que les parents et amis admireront le souvenir en question ou l'apprécieront tout particulièrement comme cadeau.

Le shopping étant un événement social en Inde, les Indiens entrent souvent à plusieurs dans un magasin, discutent des produits et des prix, souhaitent tenir les produits en main et veulent

toujours obtenir plus d'informations. Les Suisses devront alors faire preuve de patience et d'indulgence, car ils ne pourront compter ni sur des décisions rapides ni sur des décisions compréhensibles et logiques. Une tactique de vente éprouvée consiste à montrer aux clients indiens le plus grand nombre possible de produits différents, à observer attentivement leurs réactions et à déterminer ainsi ce qui leur fait de l'effet. La franchise et l'humour aident, de même que le fait de demander ce qui ferait particulièrement plaisir aux personnes restées à la maison.

Si le marchandage est habituel en Inde, les touristes indiens savent cependant que les prix sont fixes en Suisse. Lorsque des clients indiens achètent plusieurs produits, il est toutefois recommandé de répondre favorablement à leur proposition de négociation, que ce soit par une réduction du prix ou un produit supplémentaire. Cela donne au client un sentiment de réussite, assure des recommandations à votre

magasin et donne la réputation à la Suisse d'être un pays accueillant.

Yoga et bavardage

Les Indiens aiment être à leur aise et seule une minorité d'entre eux pratique un sport de façon active – du moins au sens occidental du terme. En effet, tandis que les Occidentaux conçoivent le sport comme une prestation, il est important pour les Indiens de pratiquer le yoga pour entretenir l'interaction de leur musculature, leur squelette, leurs organes, leur respiration et leur équilibre psychique. Cela ne peut être associé ni à la vitesse ni à la transpiration. Cela ne signifie pas pour autant que tous les Indiens font du yoga au quotidien.

Les hôtes indiens préfèrent les propositions d'activités sportives qui leur permettent de tester leur adresse et de se faire plaisir en commun. Le sport doit être sans danger et il convient surtout de veiller à ce que les hôtes féminines ne soient pas obligées de montrer leur peau nue en présence d'hommes (p. ex. pour le wellness).

On peut également souvent observer les hôtes indiens assis dans le lobby de l'hôtel, avec apparemment l'air de s'ennuyer et discutant de

choses sans importance. Ces «heures de bavardage» ont cependant une fonction importante. En effet, le fait d'être ensemble et d'échanger des informations et des opinions permet de savoir si chacun se sent bien et confirme l'ordre social et la cohésion.

Dans la mesure où les Indiens aiment les contacts sociaux, ils flânent volontiers le soir dans les rues et quartiers animés. Il est cependant important de dire aux hôtes indiens qu'une ville suisse, même grande, n'est «qu'un gros village», car les Indiens n'aiment généralement pas marcher de longues distances.

Boire et manger

Manger, boire et profiter de la vie!

Les ethnologues du monde entier se donnent toujours pour mission d'étudier les habitudes alimentaires indiennes typiques. Nombre d'entre eux font alors le constat suivant: un Indien qui reste plus de deux jours sans faire un repas indien est malheureux.

L'expression «mange, bois et profite de la vie!», répandue parmi les Indiens, illustre le fait que la nourriture indienne est un critère de bien-être. Les Indiens sont convaincus que les joies du palais sont bonnes pour la santé psychique, spirituelle et physique. Car un repas indien, lorsqu'il est préparé selon l'ayurveda (apprentissage indien de la santé), contient toutes les substances nutritives et actives qui conservent la santé et soignent les maladies.

De nombreux Indiens prennent un petit-déjeuner copieux et chaud, car d'après l'ayurveda les plats froids ralentissent la digestion. Le déjeuner doit être servi rapidement et ne pas durer longtemps. En revanche, on prend volontiers son temps pour le repas du soir. Il commence

avec un apéro (boissons alcoolisées ou non et snacks épicés) qui peut durer une heure ou plus et pendant lequel on bavarde beaucoup. Lorsque le repas est servi, on renonce à un «bon ap' tout le monde» rituel et on commence à manger dès que l'on a son plat devant soi.

A la maison, de nombreux Indiens mangent encore avec les mains (la main droite, car la gauche est considérée impure), estimant que cela accroît le plaisir. Dans les restaurants indiens, on ne place souvent qu'une cuiller à soupe sur la table. Le couteau et la fourchette ne sont utilisés que dans les restaurants de luxe. Cela tient au fait que les cuisiniers indiens coupent les légumes et la viande en morceaux de la taille d'une bouchée, de manière que rien n'ait besoin d'être piqué ou découpé. La cuiller, de par sa forme, ressemble à la main utilisée pour manger. Mais lorsque les touristes indiens sont en voyage, ils s'adaptent aux habitudes de leur pays d'accueil.

Quand on a fini de manger, la soirée est généralement considérée comme finie. Exception-



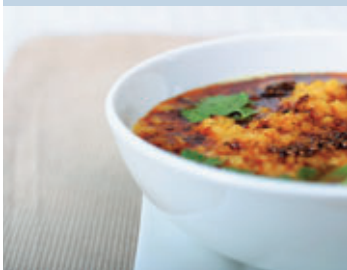
Pour les Indiens, le repas n'est pas seulement une nourriture, mais également une condition essentielle à la santé et au bonheur.

nellement, on s'attarde après le repas sur un verre de vin, une eau-de-vie ou un cigare.

Conseils

- Placez toujours dans la chambre d'hôtel et sur la table une carafe d'eau non gazeuse gratuite.
- Toutes les informations des menus doivent également être disponibles en anglais.
- Lorsque cela est possible, prenez les commandes du souper dès l'apéro.
- Cuisinez avec des huiles et graisses végétales et des bouillons végétariens et veuillez informer vos clients indiens des ingrédients utilisés.
- Les Indiens qui ne sont pas végétariens privilégient la viande d'agneau ou de poulet et le poisson.

- Proposez également des aliments chauds au petit-déjeuner (p.ex. œufs, omelettes, petits gâteaux aux légumes).
- Servez des pickles et chutneys aux hôtes indiens pour le dîner et le souper.
- Les expérimentations culinaires helvético-indiennes (p.ex. curry-capuns entre autres) peuvent être bien accueillies.
- De nombreux Indiens souhaitent tester la fondue au fromage. Dans la mesure où les produits au lait de vache peuvent être moins bien digérés par les Indiens, il est recommandé de donner de l'ail en quantité (et le cas échéant des racines de gingembre) et de mettre une eau-de-vie qui favorise la digestion dans la fondue.



Recette de masur-dal (curry de lentilles rouges)

S'il est impossible d'inscrire des plats indiens sur le menu, il est recommandé d'avoir en stock les ingrédients du masur-dal, plat apprécié des Indiens et rapidement préparé, et de le proposer aux hôtes indiens.

Ingrédients pour 4 personnes

1 grande tasse de lentilles rouges, lavées jusqu'à ce que l'eau devienne claire et trempées dans l'eau pendant 30 minutes; 1 gros oignon, coupé en anneaux fins; 1 tomate de taille moyenne, finement hachée; 3 cm de racine de gingembre, épluchée et finement râpée; 2 gousses d'ail, finement hachées ou écrasées; 1/2 cuiller à café de poudre de curcuma; 1 cuiller à café de graines de cumin romain; 1/2 cuiller à café de poudre de piment fort; 2 cuillers à soupe de beurre.

Préparation

Egoutter l'eau des lentilles; faire bouillir 3 1/2 grandes tasses d'eau dans une casserole haute; ajouter les lentilles, le sel, la poudre de piment fort, la poudre de curcuma, les tomates, le gingembre et l'ail et laisser cuire 5 minutes en remuant de temps en temps; couvrir la casserole et laisser mijoter 20 minutes à feu doux jusqu'à ce que les lentilles blanchissent; faire chauffer le beurre dans une poêle et y faire sauter l'oignon et les graines de cumin jusqu'à ce qu'elles deviennent jaunes; mélanger aux lentilles et servir immédiatement avec du riz basmati.



Contacts et informations

Pour plus d'informations, des conseils et/ou des formations sur le thème de l'accueil des hôtes indiens ou sur l'étude du marché indien, merci de vous adresser à l'un des contacts suivants:

hotelleriesuisse

Monbijoustrasse 130, 3001 Berne, Suisse
Tél. +41 31 370 41 11, fax +41 31 370 44 44
www.hotelleriesuisse.ch
isabel.garcia@hotelleriesuisse.ch

Suisse Tourisme

Tödistrasse 7, 8027 Zurich, Suisse
Tél. +41 44 288 11 11, fax +41 44 288 12 05
www.myswitzerland.com
federico.sommaruga@switzerland.com

Suisse Tourisme – bureau de Mumbai

Hoechst House, 1st Floor
193, Nariman Point, Mumbai – 400 021
Tél. +91 22 2285 1698, fax +91 22 2282 8251
www.myswitzerland.com
info.bom@switzerland.com

Sites web utiles

www.hotelleriesuisse.ch

www.myswitzerland.com/India

(Suisse Tourisme)

www.marwas.ch

(conseils interculturels et séminaires consacrés à l'Inde)

www.sicc.ch

(chambre de commerce suisse-indienne)

www.hindustantimes.com,

www.indiatimes.com, www.thehindu.com

(quotidiens indiens, en anglais)

www.frontlineonnet.com,

www.outlookindia.com,

www.indiatoday.com

(magazine d'actualité indien, en anglais)

www.eda.admin.ch/india_dlh

(représentations suisses en Inde)

www.india-tourism.com

(ministère du tourisme indien)

www.osec.ch

(informations économiques)

www.shabdakosh.com

(dictionnaire anglais-hindi)

Suisse.
tout naturellement.



Bienvenue l'Inde.

MySwitzerland.com

