

L'accueil des hôtes indiens en Suisse



Impressum

Editeur

HotellerieSuisse, Berne, et
Suisse Tourisme, Zurich

Conception

xamt franziska liechti, Wabern
www.bloomidentity.ch, Berne

Impression

Stämpfli SA, Berne

Photos

Suisse Tourisme: Cover; p. 17;
Jungfrau Region Tourismus p. 18;
Mike Kaufmann p. 23
unsplash.com: p. 2, 4, 6, 11
iStockphoto.com: p. 11, 12, 27

Langues

Français, allemand, anglais

Berne, novembre 2019

- 2 Avant-propos**
- 4 Informations générales sur l'Inde**
Un peu d'histoire, Economie, Caractéristiques socio-économiques, Politique, Religion
- 8 Caractéristiques de la culture indienne**
Philosophie, Société hiérarchisée, Bollywood, Famille
- 12 Relations interpersonnelles**
Instaurer la confiance, Bon à savoir
- 14 Etiquette des affaires**
Une assurance nouvelle, Bon à savoir
- 15 Questions à Ritu Sharma**
Directrice adjointe de Suisse Tourisme Inde
- 18 Les Indiens en voyage**
Expansion des voyages à l'étranger, Profil des hôtes indiens en Suisse, Touristes en voyages organisés, Touristes individuels, Temps et heure, Hôtes à fort pouvoir d'achat, Bon à savoir
- 22 L'hospitalité suisse envers les hôtes indiens**
Respecter et conseiller, Souhaits particuliers
- 22 Activités de loisirs**
Shopping, Sport, Causeries
- 24 Questions à Ity Tiwari**
Guide urbaine et enseignante de cuisine indienne, Zurich
- 26 Habitudes alimentaires**
Le bonheur dans l'assiette, Bon à savoir
- 29 Adresse utiles**



Avant-propos

«Il y a plus important dans la vie que d'augmenter continuellement sa vitesse.»

Mahatma Gandhi

Pour tout hôtelier et hôtelière, l'hospitalité envers les visiteurs d'ici et d'ailleurs est chose naturelle. Lorsque les hôtes viennent de contrées lointaines, il est toujours bon de connaître un peu leur

culture afin d'éviter quiproquos et malentendus et d'orchestrer un séjour parfait. C'est là précisément le propos de la présente brochure «L'accueil des hôtes indiens en Suisse». Entre 2013 et 2018, le nombre de nuitées de la clientèle indienne en Suisse a augmenté

de plus de 73% et tout porte à croire que cette croissance restera soutenue dans les deux décennies à venir. L'Inde est un des marchés qui affiche la croissance la plus rapide dans le monde pour ce qui est des voyages à l'étranger. De plus, 65% de la population a moins de 35 ans. Le pays présente de ce fait un grand potentiel pour le tourisme suisse. La procédure d'obtention du visa est désormais facilitée, il n'y a plus besoin d'autorisation pour acheter des devises étrangères. La classe supérieure aisée et une classe moyenne privilégiée – celle, précisément, qui peut s'offrir un voyage en Suisse – grandissent de jour en jour. La Suisse reste l'une des destinations favorites des touristes indiens en Europe. Ceux-ci connaissent notre pays au travers des films de Bollywood qui s'attachent à le représenter comme une contrée féérique et romantique, sertie dans un décor naturel phénoménal. C'est un privilège pour eux que de pouvoir s'y rendre, d'où leurs attentes élevées à leur arrivée en Suisse. Au fond, ils aspirent à être accueillis en visiteurs privilégiés. Editée conjointement par HotellerieSuisse et Suisse Tourisme, la présente brochure remaniée (1^{re} édition 2007) se propose de vous livrer des informations utiles pour réserver à vos hôtes indiens un séjour d'excellence. Outre quelques renseignements utiles sur la culture et les habitudes de vos hôtes, vous y trouverez une série de conseils pratiques pour l'accueil au quotidien. Nous vous souhaitons une bonne lecture et de belles rencontres avec vos clients du monde entier.



1



2

Claude Meier
Directeur HotellerieSuisse

Martin Nydegger
Directeur Suisse Tourisme

1 Claude Meier
2 Martin Nydegger



**Evoquez le pays et ses 5000 ans
d'histoire, vos hôtes indiens vous
en sauront gré.**



Informations générales sur l'Inde

Un peu d'histoire

Au cours de ses cinq mille ans d'histoire, l'Inde a été maintes et maintes fois conquise, occupée et colonisée. Sa situation stratégique, les richesses de son sous-sol, mais aussi le développement précoce de centres urbains, ont attiré des peuples du monde entier. Il en est résulté une mosaïque culturelle qui fait la fierté des Indiens, au même titre que leur histoire millénaire et les découvertes scientifiques de leur civilisation, parmi lesquelles le chiffre zéro ou le calcul de pi.

Dès le XV^e siècle, l'Inde a été colonisée successivement par le Royaume-Uni, la France, les Pays-Bas et le Portugal. Le pays devait servir de pivot et de tête de pont aux puissances économiques européennes. Le mouvement d'indépendance est né au milieu du XIX^e siècle et c'est en 1947, sous la conduite de Mahatma Gandhi, que l'Inde a acquis son indépendance par la non-violence.

Données clés

Nom et capitale

L'Inde est une république, sa capitale est New Delhi.

Population et superficie

L'Inde compte 1,3 milliard d'habitants et s'étend sur 3 287 365 km² (dont un territoire de près de 80 000 km² disputé entre l'Inde et le Pakistan). Par sa surface, l'Inde est presque 80 fois plus grande que la Suisse (41 290 km²).

Villes

Les plus grandes villes sont Mumbai (anc. Bombay) (près de 18,5 millions d'habitants), New Delhi (plus de 16 millions), Kolkata (Calcutta) (plus de 14 millions), Chennai (Madras) (plus de 8,5 millions) et Bangalore (près de 8,5 millions).

Langues

On parle plus de 100 langues en Inde, regroupées en quatre familles linguistiques. À côté des langues officielles, l'hindi et l'anglais, la Constitution indienne reconnaît 21 autres langues.

Economie

Une fois indépendante, l'Inde s'est isolée du reste du monde, sur le plan économique et en partie aussi sur le plan politique. A la fin des années 80, le pays a plongé dans une crise économique profonde. Dans les années 90, l'Inde a lancé de nombreuses réformes économiques pour ouvrir le pays. Le pays s'est fortement industrialisé depuis et compte toujours plus de personnes attachées à un mode de vie moderne. Avec une population de 1,3 milliard d'habitants, une classe moyenne jeune et en forte progression, un PIB de 2,7 billions de dollars US au bas mot, l'Inde se range aujourd'hui parmi les plus grands marchés mondiaux.

Données économiques clés

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
PIB (en milliards USD)	1828	1857	2039	2104	2290	2652	2719
PIB/habitant (USD)	1482	1486	1610	1640	1762	2014	2038
Croissance (en % du PIB)	5,5	6,4	7,4	8	8,2	7,2	7,1
Taux d'inflation (en %)	10	9,4	5,8	4,9	4,5	3,6	3,4

Source: International Monetary Fund, World Economic Outlook Database (avril 2019)





Caractéristiques socio-économiques

Les Indiens qui peuvent se permettre de voyager en Suisse font partie des 2% des classes sociales supérieures. Dans les villes se développe une classe moyenne aisée au fort pouvoir d'achat qui aspire à consommer et à voyager.

Politique

L'Inde est la plus grande démocratie du monde; elle est constituée de 29 Etats et de sept territoires de l'Union administrés depuis la capitale. Le paysage politique se caractérise par une multitude de partis et la participation électorale est élevée. Le Parlement comprend une Chambre haute et une Chambre basse. Le Premier ministre dirige les affaires du pays. Le Chef d'Etat est élu par une assemblée de députés de l'Union et des Etats fédérés.

Religion

Les religions forment l'un des principaux ciments de ce grand Etat fédéral. L'Inde est le berceau de l'hindouisme, mais aussi du bouddhisme, du jaïnisme et du sikhisme. Les musulmans, les parsis et les chrétiens immigrés qui ont aussi façonné la culture du pays. Les Hindous forment le plus grand groupe de la population et dominent la culture indienne.

Caractéristiques de la culture indienne

Philosophie – les quatre étapes vers l'éveil ou l'illumination

Depuis l'Antiquité, la vie terrestre se conçoit en Inde comme un cheminement en quatre étapes, avec des missions et des objectifs distincts.

La première partie de la vie est dévolue à l'apprentissage, l'individu étant alors un être inexpérimenté sur le plan affectif, intellectuel, spirituel et physique. Il est contraint d'apprendre, à force d'exercice et de discipline, au contact de personnes plus expérimentées (parents, enseignants, prêtres). Ceux qui l'accompagnent dans la vie lui enseignent qu'il ne peut prendre seul des décisions. Il apprend

ainsi à prendre ses repères auprès de personnes qui se trouvent dans la deuxième, troisième ou quatrième étape de leur vie.

La deuxième étape est celle de l'union conjugale. Tout y est centré sur la célébration du mariage et, par conséquent, sur les richesses et les aspects matériels. C'est l'étape où l'on

conçoit et met au monde des enfants, où on les prépare à affronter l'existence. Pendant cette période, l'individu apprend à prendre des responsabilités et à diriger. Dans la troisième étape, l'individu a rempli ses devoirs dans le monde matériel. Ses enfants sont adultes, il a maintenant le temps de se dédier davantage aux dimensions spirituelles et métaphysiques de la vie. Il consacre moins de temps aux choses matérielles, mais sait les savourer avec d'autant plus de plaisir.

Dans la quatrième étape, il comprend que sa vie terrestre est éphémère mais que son âme est immortelle. Il se retire peu à peu du monde fébrile, vit à un rythme ralenti et s'adonne de plus en plus souvent à des activités spirituelles. En compagnie de jeunes personnes, il adopte la posture de l'homme sage et expérimenté.

«Le monde est assez grand pour satisfaire les besoins de tous, mais il sera toujours trop petit pour satisfaire l'avidité de quelques-uns.»

Accueillez vos hôtes par quelques mots en hindi. Ils auront le sentiment d'être grandement bien-venus.

Bienvenue

Bonjour, bonsoir

A bientôt

Merci

Bon voyage

Aapka swagat hai

Namaste

Phir milenge

Dhanyavad

Shub yatra

Société hiérarchisée

Les écrits védiques de l'Antiquité ont marqué jusqu'à nos jours de leur empreinte le système des valeurs et l'ordre social de l'Inde. Fondement de la religion hindoue, ces écrits déclarent que les dieux attribuent à chaque être humain une place dans la société, selon le cheminement spirituel de son âme. C'est ainsi qu'est né en Inde un système de classes connu en Occident sous le nom de castes. Si quelques milieux conservateurs tiennent aujourd'hui encore à cet héritage, beaucoup s'en détournent désormais, du fait surtout d'un meilleur niveau de formation et d'une plus grande indépendance économique. De nombreux Indiens et Indiennes estiment que leur pays doit à présent se doter d'un nouveau modèle de société et considèrent les castes comme un frein au progrès social et économique.

Évitez de parler et surtout de critiquer le système des castes.

Cependant, les Indiens ne tolèrent pas que des étrangers critiquent leur système de castes. À leurs yeux, les conquérants ou colonisateurs n'ont pu influencer fondamentalement l'ordre social et les valeurs culturelles.

Depuis leur indépendance conquise en 1947, les Indiens affirment avec énergie leur identité indienne. Sous l'effet de l'ouverture économique des années 90, l'image d'un pays de mendiants et de gourous, de vaches sacrées et de palais cède peu à peu la place à la représentation d'un mode de vie fier et extraverti, grandement inspiré du système de valeurs occidental.

La hiérarchie qui tire son origine dans le système des castes reste cependant un pilier central en Inde. Cela explique aussi beaucoup de malentendus entre les hôteliers suisses et les hôtes indiens. Les Indiens sont habitués à traiter les employés et les fournisseurs de services plus rudement que ce n'est habituellement le cas en Europe. Cela touche aussi le personnel de service et de la réception.

Bollywood, expression de l'«Indian way of life»

La fierté retrouvée du pays s'exprime aujourd'hui au travers d'une multitude d'éléments, entre autres par le programme nucléaire, la participation à des organes internationaux ou l'industrie cinématographique de Bollywood. Les films de Bollywood occupent une grande place dans le quotidien moderne des Indiens. Ils permettent de vivre une expérience en famille, de se divertir, de s'évader du quotidien et ils contribuent à une certaine satisfaction. Les films sont toujours très émouvants, l'expérience cinématographique et visuelle l'est également.

Le cinéma de Bollywood et ses chansons d'amour et ses clips vidéos ont contribué à implanter dans les esprits les beautés naturelles de la Suisse.

L'importance des films de Bollywood est considérable pour la Suisse. De nombreux Indiens voyagent en Suisse pour être là où les films de Bollywood ont été tournés. Les montagnes suisses, les lacs, les châteaux et les vieilles villes sont particulièrement appréciés par l'industrie cinématographique indienne. Depuis la fin des années 70, plus de 170 films indiens ont été tournés en Suisse. Des stars mondiales de Bollywood comme Aishwarya Rai ou Shah Rukh Khan ont séjourné en Suisse.

Depuis 2017, Ranveer Singh, jeune star et influenceur, est un ambassadeur des marques suisses en Inde. Grâce à son engagement, la tradition d'une Suisse qui sert de décor aux films indiens se poursuit.

Famille

La famille est le cœur de la société indienne. Toutes les décisions importantes sont dictées par l'intérêt et le bien-être de la famille d'origine et de la famille actuelle. Le « nous » l'emporte généralement sur le « je ». La famille indienne assure une grande proximité affective. Les parents et les enfants se sentent unis par des liens de loyauté et s'attendent à ce qu'en toute circonstance, chacun soit là pour les autres et place le bien-être de la communauté au-dessus de son intérêt personnel. Si les Indiens considèrent l'individualisme occidental comme une marque d'égoïsme, le modèle de la famille nucléaire avec deux parents qui travaillent tend à s'imposer toujours plus dans les grandes villes.

Fêtes nationales et fêtes religieuses

Les Indiens ont toujours un motif pour faire la fête, que ce soit une naissance, un mariage ou encore la réussite d'un examen, ou même une victoire au cricket.

Les Indiens connaissent trois fêtes nationales: 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 hindoues sont la fête des Lumières Diwali, la fête du

Printemps Holi, le Ganesh Chaturthi en l'honneur de la divinité Ganesh ainsi que le Raksha Bandhan, la fête du lien de fraternité.

Les musulmans indiens célèbrent la fête du sacrifice Idal-Adha pour le pèlerinage à La Mecque et l'Aïd el-Fitr pour marquer la fin du ramadan. Les sikhs et les jaïns célèbrent l'anniversaire des fondateurs de leurs religions (26.11 pour les sikhs et fin mars ou début avril pour les jaïns).

Les bouddhistes fêtent Vesakh (1^{er} jour de pleine lune de mai), le jour de l'éveil de Bouddha.

Les chrétiens fêtent Pâques et Noël.

Notez que les fêtes religieuses mais aussi les jours fériés varient aussi énormément d'une région à l'autre. Il convient donc de planifier soigneusement les dates des campagnes de vente et de marketing en Inde.

«Nous vivons dans un monde merveilleux qui est plein de beauté, de charme et d'aventure. Il n'y a pas de fin aux aventures que nous pouvons vivre si nous les recherchons avec les yeux ouverts.»

Jawaharlal Nehru, premier Premier ministre de l'Inde



Relations interpersonnelles

Prenez du temps pour vos hôtes indiens – vous serez payé en retour.

Instaurer la confiance

Les relations interpersonnelles comptent énormément pour les Indiens. Ils s'intéressent à autrui et aiment qu'on leur accorde de l'intérêt. Mais par crainte de s'imposer, ils se montrent parfois un peu timides ou renfermés. Faites le premier pas et entamez la conversation avec vos hôtes indiens. Les sujets ne manquent pas, entretenez-vous de la culture, de l'histoire de leur pays ou de celle du vôtre, parlez du temps, de la gastronomie, de la santé ou partagez des souvenirs de vacances. Vos hôtes y verront une marque d'intérêt sincère.



Bon à savoir – bonnes manières

Contact visuel: Vous pouvez sans problème regarder vos hôtes indiens dans les yeux. Si certains évitent le contact visuel, il faut y voir une marque de respect qui n'a aucune connotation négative.

Poignée de main: Certaines femmes indiennes hésitent à tendre la main à un homme pour le saluer. Mieux vaut donc attendre et observer. Si la femme tend la main, la poignée de main est souhaitée. A défaut, contentez-vous d'un mot d'accueil courtois. Entre femmes, la poignée de main ne pose pas de problème.

Les Indiens rient volontiers et ne manquent pas d'humour. Les plaisanteries au détriment des autres sont toujours malvenues et moralement répréhensibles.

Dire non: Le non incommode certains hôtes indiens, ils le ressentent comme un rejet ou refus de leur personne, mais n'hésitent néanmoins pas à l'utiliser.

VIP: Les Indiens aiment avoir le sentiment d'être accueillis en hôtes de marque hautement bienvenus. Le directeur de l'hôtel les recevra de préférence personnellement.

Ancienneté: La société indienne hiérarchisée cultive le respect des aînés. La parole des anciens a beaucoup de poids et n'est jamais ouvertement contredite. Il y a lieu de faire montre de prévenance à l'égard des hôtes âgés, sans pour autant être servile. En cas de litige avec un hôte indien, on veillera à ce qu'il soit tranché par le «maître ou la maîtresse des lieux». La décision sera communiquée de manière courtoise, si possible avec le sourire, mais elle ne sera plus discutée.

Rapports hommes-femmes: En dehors de la sphère privée, l'homme est le chef de famille. C'est lui qui traite avec le personnel de l'hôtel, mais il prendra rarement une décision sans y associer son épouse. Les couples indiens discutent en privé de leurs choix et affichent unité et harmonie vis-à-vis du dehors.

Etiquette des affaires

Il vaut la peine de prendre du temps pour tisser des liens personnels.

Une assurance nouvelle

Si naguère encore l'homme d'affaires indien manquait quelque peu d'assurance, c'est avec des personnes décidées et sûres d'elles que l'on entre aujourd'hui en affaires, des personnes fières de leur prospérité économique qui aiment à souligner que l'Inde fait partie des démocraties à économie libérale qui se développent le plus rapidement. Avec l'ouverture grandissante de ses marchés, l'Inde a multiplié les contacts avec des partenaires étrangers. Les hommes d'affaires sont désormais plus habitués à négocier et sont d'un abord très agréable.

Bon à savoir – négociations

Les personnes amenées à traiter ou à commercer avec des Indiens seront bien inspirées de suivre les conseils suivants.

Affirmez clairement votre appartenance nationale vis-à-vis de vos partenaires indiens. Les Indiens apprécient les Suisses qui se réclament haut et fort de leur culture et de leurs valeurs. Vous aurez tout à gagner à expliquer la culture et la mentalité suisses à vos partenaires. La suissitude plaît!

En Inde, il n'y a guère de séparation entre la vie privée et la vie professionnelle. Quelque 60 % des sociétés indiennes sont détenues par des familles. Les rapports durables fondés sur la loyauté et la confiance en sont les clés du succès.

Ne perdez pas de vue vos intérêts commerciaux tout en étant soucieux

de maintenir de bonnes relations. Si la courtoisie est de mise en affaires, il faut aussi savoir se montrer clair et déterminé.

Veillez à toujours disposer de cartes de visite en nombre suffisant. La carte devra préciser, en anglais, votre profession, votre fonction, votre rang hiérarchique et éventuellement vos titres universitaires. Prenez le temps de lire la carte de visite que l'on vous tend. Elle sert habituellement de point de départ à une conversation qui permettra de connaître les activités commerciales ou les objectifs de votre vis-à-vis en Suisse.

Quand un Indien dit «Give me», cela équivaut à un «Could you please give me» d'un Anglais. L'Indien a un parler plus direct. Cela n'a rien à voir avec la politesse, c'est simplement lié à l'usage de la langue.

«La plupart des Indiens ont une chose en commun: ils adorent la neige.»



Ritu Sharma,
directrice adjointe de
Suisse Tourisme Inde

En quoi la Suisse est-elle particulièrement intéressante pour les hôtes indiens selon vous?

Ritu Sharma: «Pour les Indiens, la Suisse a toujours été quelque chose de particulier en raison des films de Bollywood qui y sont tournés depuis les années 70. Les Indiens ont toujours été fascinés par les sommets enneigés, les paysages verdoyants et les lacs glaciaires, qu'ils pouvaient voir dans ces films.

Jusqu'à il y a environ dix ans, les touristes indiens se rendaient à un endroit, faisaient des photos et ils étaient contents. En Suisse, ils ont toujours trouvé exactement ce qu'ils recherchaient. Ils n'étaient pas obligés de se rendre dans un lieu particulier pour voir les beautés de la nature telles qu'ils se les étaient représentées. Si la Suisse n'a rien perdu de son attractivité aux yeux des Indiens durant toutes ces années, c'est parce que la plupart d'entre eux rentrent dans leur pays heureux et satisfaits de leur voyage en Suisse.

Le profil du touriste indien a cependant changé au cours des dernières années. Les Indiens veulent maintenant vivre des expériences concrètes plutôt que de visiter simplement des attractions touristiques. S'ils se contentaient auparavant de faire une photo sur le Titlis, ils veulent maintenant faire une photo ou une vidéo qui les montrent en train de faire du parapente ou du snow tubing.

L'Inde est un pays gigantesque. Il est par conséquent difficile de donner un profil unique du touriste indien. De manière générale, on peut répartir les Indiens en deux catégories: ceux qui visitent la Suisse pour la première fois et ceux qui voyagent beaucoup.

Tous ont des besoins et des souhaits très spécifiques qui varient fortement d'une catégorie à l'autre. Le touriste qui visite la Suisse pour la première fois voyage la plupart du temps en groupe, il a besoin de manger indien, il ne parle pas couramment anglais et est tributaire d'un guide. Les touristes qui voyagent beaucoup sont en général des voyageurs individuels, ils ont envie de goûter les spécialités locales même s'ils sont végétariens et ils aspirent à faire de nouvelles expériences et à découvrir de nouvelles destinations. Mais tous ont un point en commun: ils adorent la neige. Vu que la neige est très rare en Inde, la plupart des Indiennes et des Indiens veulent faire l'expérience de la neige en Suisse.»

Est-ce que la Suisse reste un pays attrayant pour les voyageurs indiens?

RS: «La Suisse va rester un pays très attrayant, car les Indiens apprécient beaucoup les beautés de la nature et l'offre de produits. Ils apprécient également la sécurité, la propreté, la ponctualité et l'efficacité des transports publics ainsi que le fait que tout fonctionne bien – des avantages qui font souvent défaut en Inde.

La Suisse reste la destination favorite des Indiens qui voyagent en Europe pour la première fois et elle est maintenant aussi une destination très prisée des touristes en quête d'aventure, de sport, de bonne cuisine et de vin.

Nous tablons sur une croissance annuelle de 5 à 8% du marché indien au cours des cinq prochaines années.»

Sur quoi le marketing des hôteliers suisses doit-il mettre l'accent pour attirer des visiteurs en provenance d'Inde?

RS: «Il est essentiel de mettre les contenus à disposition en anglais. Le site web, le processus de réservation et les médias sociaux doivent être disponibles en anglais, afin qu'ils puissent être utilisés par les Indiens.

Il est également conseillé aux hôtels de donner des informations sur les services disponibles, en particulier en été, comme la climatisation ou des ventilateurs, sur le transfert depuis l'aéroport en indiquant les prix, sur les correspondances avec les transports publics, les magasins et les restaurants.

Une description de l'accès à l'hôtel et des attractions touristiques à proximité serait également souhaitable.»

Y a-t-il des aspects auxquels les hôteliers suisses devraient porter particulièrement attention lorsqu'ils accueillent des voyageurs en provenance d'Inde?

RS: «Un pack de bienvenue avec une liste des restaurants indiens à proximité, des possibilités d'excursions ainsi que les heures d'ouverture des magasins dans les environs serait une attention très appréciée.

Les hôtes indiens boivent aussi volontiers une tasse de thé le matin ou en fin d'après-midi, une bouilloire électrique est donc aussi toujours très utile.

Les Indiens posent volontiers beaucoup de questions, il est donc extrêmement important pour le personnel à la réception de se montrer patient.

Compte tenu de la main-d'œuvre bon marché employée dans leur pays, les Indiennes et les Indiens sont habitués à trouver un niveau de service élevé dans les hôtels. Ils sont par conséquent surpris de ne pas avoir un chasseur qui leur porte leurs bagages dans la chambre ou de ne voir que peu d'employés à la réception ou au restaurant.

Ne voyez pas là des Indiens exigeants ou manquant de politesse, ils sont simplement habitués à un niveau de service élevé.»

Y a-t-il un faux pas à éviter absolument?

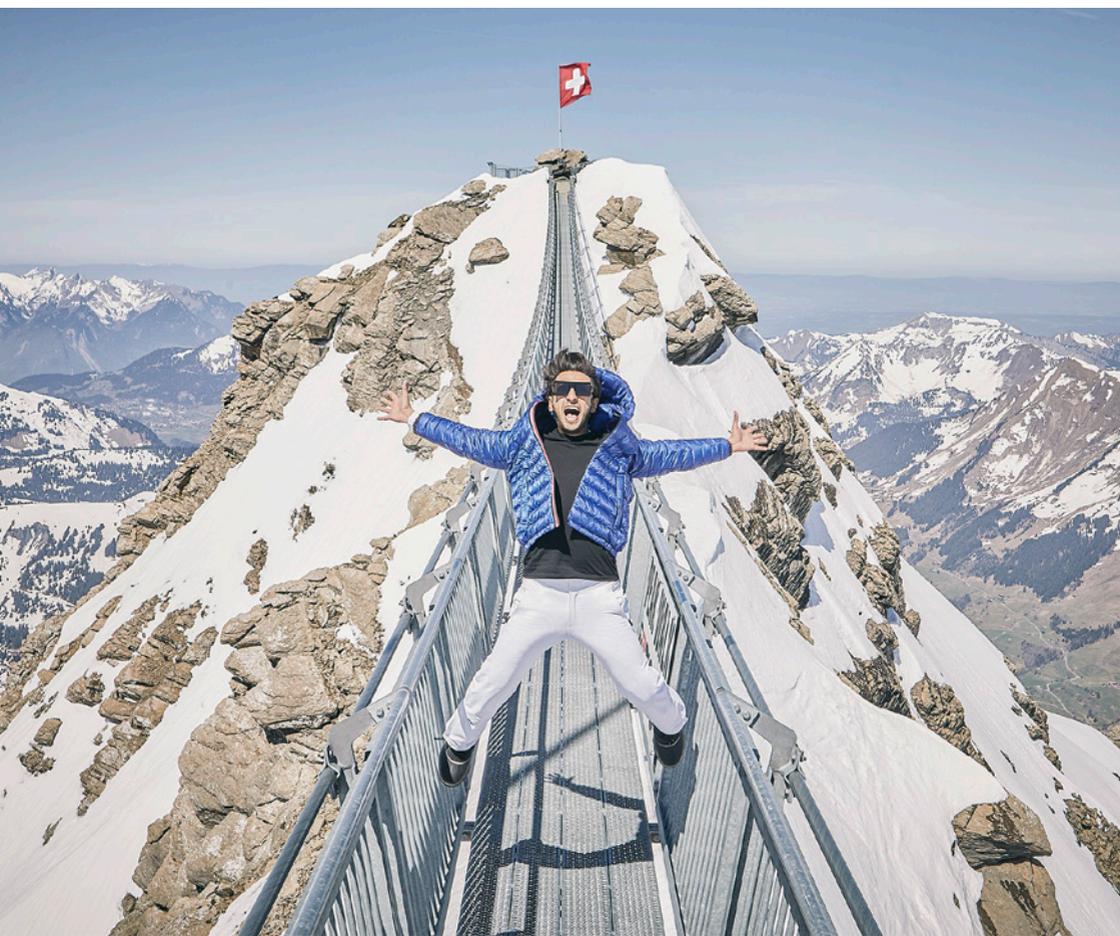
RS: «Manquer de politesse ou manifester de l'impatience à l'égard d'un hôte indien sont considérés comme les plus grands faux pas. Lorsque vos hôtes indiens ont une conduite inappropriée, expliquez-leur gentiment les règles à respecter.»

L'hôtelier peut-il offrir un service ou une petite attention à ses hôtes indiens pour qu'ils gardent un très bon souvenir de leur séjour en Suisse?

RS: «Comme indiqué, une bouilloire électrique dans la chambre est indispensable. Si elle ne fait pas habituellement partie de l'équipement en chambre, il serait bien d'en mettre une à la disposition des hôtes indiens.

Les touristes indiens ont souvent aussi besoin d'adaptateurs, vu que les prises en Inde ne sont pas les mêmes qu'en Suisse. Il faudrait donc penser à leur prêter un adaptateur.

Un porte-clé en forme de cloche de vache serait également un petit cadeau bienvenu.»



Les Indiens en voyage



Les touristes indiens sont conscients de leur privilège de pouvoir voyager en Suisse et ils aimeraient être traités en conséquence par leurs hôtes suisses.

Expansion des voyages à l'étranger

L'Inde est au nombre des pays dont l'activité de voyage connaît un formidable essor. Une économie de premier plan et, partant, une classe moyenne en expansion qui peut se permettre de séjourner à l'étranger contribuent à faire de l'Inde l'un des marchés des voyages à l'étranger qui affiche la croissance la plus rapide. D'ici à 2025, plus de 19 millions d'Indiennes et d'Indiens devraient passer leurs vacances annuelles à l'étranger, ce qui correspondrait à une croissance annuelle de 12 %.

La Suisse reste une destination de rêve en Europe. Les montagnes enneigées très appréciées des Indiens y sont aussi pour beaucoup. De nombreux Indiens et Indiennes voient la neige pour la première fois lorsqu'ils viennent en Suisse. Faire l'expérience de toucher la neige, «Touch real Swiss snow», est donc un must lors de nombreux voyages en Suisse.

L'Europe attire 16 % de tous les voyages indiens à l'étranger. Et la Suisse est la destination la plus populaire en Europe, suivie de la France et de l'Allemagne.

En 2018, les touristes en provenance d'Inde ont généré en Suisse près de 807 000 nuitées hôtelières, soit 9,6 % de plus que l'année précédente. Entre 2008 et 2018, le nombre de nuitées a bondi de 147 %. Il est à noter toutefois qu'à l'exception de la classe sociale supérieure et d'une classe moyenne aisée, la grande majorité de la population indienne ne peut pas se permettre de voyager à l'étranger.

Profil des hôtes indiens en Suisse

Les hôtes indiens sont très soucieux du rapport qualité-prix; ils attendent un service de qualité et sont exigeants en matière de cuisine. Les Indiens ont de la Suisse l'image d'un pays propre et ordonné. Ils voyagent principalement durant la période de mai à juin, avec un autre léger pic en octobre (Diwali).

Touristes en voyages organisés

Environ 45 % des touristes indiens optent généralement pour un voyage organisé, surtout si c'est leur premier voyage. Ils ont ainsi l'assurance de ne pas passer à côté d'attractions touristiques et d'avoir des repas en accord avec leurs habitudes. C'est la formule qui leur promet le plus pour leur argent. Les voyageurs en groupe viennent de toutes les couches sociales, mais principalement des régions rurales.

Les jeunes issus des grandes agglomérations urbaines optent plutôt pour un voyage individuel. La confrontation à la culture occidentale est bien souvent loin d'être simple pour les touristes qui voyagent pour la première fois aussi loin de leur pays. Il importe ici que le guide les rende attentifs aux règles de conduite à respecter. Mais il ne faut pas oublier que le voyage représente pour les Indiens une dépense considérable et qu'ils attendent des prestations à la hau-

teur des sommes consenties. Les visiteurs d'Inde réservent auprès d'un tour-opérateur qui leur vend un circuit à travers plusieurs pays européens et qui les assiste aussi dans leur demande de visa. Si la Suisse est souvent l'un des moments forts du circuit à travers l'Europe, les hôtes ne séjournent que

rarement plus de deux ou trois jours dans notre pays. A Bollywood et dans les productions télévisées, la Suisse est souvent présentée comme un paradis de nature verdoyante, de lacs cristallins et de sommets impressionnants couverts de neige et de glaciers. C'est précisément ce que les touristes souhaitent découvrir *de visu* (Jungfrauoch, Titlis, Lucerne, chutes du Rhin, etc.). Les Indiens sont généralement des gens très curieux qui apprécient qu'on les conseille. Les voyages organisés laissent toutefois peu d'espace à l'exploration individuelle.

**«Touch real Swiss snow»
est un must pour les
touristes en groupe.**

Touristes individuels

Le segment des voyageurs individuels est en expansion depuis ces dernières années – grâce notamment aux moins de 35 ans dotés d'un revenu en progression dont ils peuvent disposer librement. La demande croissante d'appartements de vacances, p. ex. dans l'Oberland bernois témoigne de cette évolution. Aujourd'hui, environ 55 % des nuitées générées par les touristes indiens sont réalisées par des hôtes individuels. Ces derniers ont l'habitude de voyager, ils proviennent des grands centres urbains comme Mumbai, Dehli ou Bangalore. Ils sont familiarisés avec la culture occidentale et parlent bien anglais.

Ces hôtes ont déjà voyagé à l'étranger et souhaitent découvrir la Suisse d'un peu plus près, connaître mieux sa culture, sa mentalité et sa gastronomie. Ils sont ouverts et pleins d'entrain et prennent le temps pour explorer des choses nouvelles. Ils apprécient nos transports publics et explorent la Suisse par eux-mêmes. Ces visiteurs aiment visiter des villes, entreprendre des excursions dans la nature et faire du shopping dans les boutiques de marque. Certains touristes individuels reviendront en Suisse pour y faire de nouvelles découvertes. Les hôtes indiens sont très réceptifs aux conseils et propositions de visites et d'excursions intéressantes.

Le temps et l'heure

Les Indiens sont connus pour ne pas être très à cheval sur la ponctualité. Combien de touristes indiens n'ont-ils pas manqué le départ d'un bateau à vapeur pour être arrivés trop tard à l'embarcadère? Leur notion du temps semble bien éloignée de la nôtre, comme l'illustre la petite anecdote que voici: Deux hommes d'affaires, un Indien et un Suisse, sont en déplacement professionnel. Ils sont assis côte à côte dans l'avion et entament la conversation «D'où venez-vous?» demande l'Indien. Son voisin lui répond et il s'exclame: «Ah! Vous venez de Suisse! C'est un beau pays!» Et son compagnon de voyage de répondre non sans fierté: «Oui, et nous fabriquons les montres les plus précises au monde.» Puis il demande à son tour: «Et vous, d'où venez-vous? Ah, vous venez d'Inde! Je m'y suis rendu une fois en voyage d'affaires. Mais quelle attente, toujours et partout! Dites-moi, pourquoi tout marche si lentement chez vous?» L'Indien réfléchit un court instant: «Voyez-vous, vous avez peut-être l'heure, mais nous, nous avons le temps!»

Les touristes indiens sont des hôtes à fort pouvoir d'achat

Les touristes indiens qui visitent la Suisse dépensent en moyenne 310 francs par jour et par personne. Les frais de voyage pour se rendre en Suisse ne sont pas compris dans ce montant.

Dépenses moyennes par jour et par personne pour les touristes hébergés en Suisse (hors frais de voyage)

Pays	CHF
Pays du Golfe	420
Chine	380
Inde	310
Japon	300
USA	280
Russie	250
Corée	210
Suisse	140
Allemagne	130

Source: Monitoring du tourisme Suisse 2017

Bon à savoir – voyages et séjour

Les vacances en Suisse sont extrêmement prisées en Inde. Pour les Indiens, la Suisse représente l'Europe et elle est associée au slogan «Touch real Swiss snow». Le Titlis, mais aussi le Jungfrauoch sont les destinations qu'ils affectionnent le plus. D'autres régions ou destinations enregistrent une progression de la demande.

Renseignez-vous auprès du tour-opérateur sur le nombre de lits simples à mettre à disposition. Bien souvent, les participants à un voyage organisé ne se connaissent pas avant de partir. Dans le cas de voyages d'affaires, il arrive aussi que les personnes soient amenées à partager une chambre.

Dans de larges milieux, il est courant d'avoir de nombreux employés à son service. De nombreux clients indiens partent de l'idée qu'ils seront servis en Suisse par un personnel en aussi grand nombre.

La plupart des hôtes indiens parlent l'anglais, mais certains accents sont parfois difficiles à comprendre.

Enquêrez-vous du bien-être de vos hôtes, ce geste est fort apprécié dans la culture indienne. Les hôtes vous en sauront gré et ne manqueront pas de recommander votre établissement.

En Inde, la télévision est allumée toute la journée. Assurez-vous d'avoir bien donné en anglais toutes les informations concernant la Pay-TV. Vos hôtes apprécieront grandement l'accès à une chaîne en langue hindi (la majorité des Indiens parle hindi).

Vivant dans un pays qui s'étend sur 3000 km du nord au sud et d'est en ouest, les Indiens ont l'habitude des longs trajets.

Le contact personnel avec les hôtes indiens joue un rôle essentiel.

Source: Office fédéral de la statistique (HESTA 2018)

Nuitées des touristes indiens en Suisse (2012–2018)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Arrivées	217 863	212 960	217 082	266 427	265 410	326 454	359 721
Nuitées	474 882	467 967	485 216	591 924	599 062	739 185	809 940

L'hospitalité suisse envers les hôtes indiens

Remettez des prospectus en complément d'un conseil personnalisé.

Respecter et conseiller

L'hospitalité a une place de premier plan dans la culture indienne. Il existe une croyance qui veut que l'on accorde à l'invité le même respect qu'à un dieu. Dans cette logique, les touristes indiens escomptent eux aussi un accueil empreint de respect et de considération. Ils privilégient par ailleurs le contact personnel, ce qui ne revient pas à dire que dépliants et prospectus ne servent à rien. Simplement, ils ne remplaceront jamais des conseils personnalisés attentifs.

Évitez d'opposer un refus net et proposez toujours des solutions de rechange.

Souhaits particuliers

Les hôtes indiens, notamment ceux qui voyagent individuellement, espèrent toujours en avoir pour leur argent. Aussi est-il sans doute judicieux de leur exposer, dès leur arrivée, les atouts de votre établissement et l'ensemble de vos précieuses prestations, même si celles-ci sont déjà comprises dans le prix. Certains visiteurs auront des souhaits particuliers qui impliquent un supplément de prix. Dans ces cas, mieux vaut leur demander ce qui leur importe véritablement. Il est conseillé ici de résumer brièvement leur demande pour s'assurer que tout le monde parle bien de la même chose. Après quoi, l'hôtelier peut expliquer comment il peut répondre au souhait de l'hôte («Oui, nous pouvons faire cela pour vous.»), et exposer les avantages («C'est particulièrement agréable chez nous, puisque vous bénéficiez de...») et les conditions.

Activités de loisirs

L'humour et la patience sont payants. N'oubliez pas de demander à votre client ce qui ferait plaisir à ses proches qui ne sont pas du voyage.

Shopping

Les hôtes indiens tiennent à tout prix à rapporter chez eux des souvenirs typiquement helvétiques («Made in Switzerland»). Ils aiment courir les magasins et savent généralement exactement ce qu'ils veulent. Mais ils aiment aussi à découvrir de nouvelles choses! Les montres, le chocolat et les douceurs, les cloches de vache, les couteaux de poche frappés de la croix suisse (sans quoi il s'agit d'une simple arme), les boîtes à musique de même que les objets artisanaux ont leurs faveurs, mais ils s'intéressent aussi aux objets moins typiques, pour peu qu'on prenne le temps de les leur montrer, d'en expliquer les avantages et de leur assurer qu'ils plairont à leurs parents et amis. Le shopping est une véritable activité sociale. Les Indiens entrent souvent à plusieurs dans un magasin. Ils auscultent la marchandise et discutent des prix, souhaitent palper les objets et avoir plus de renseignements. Une bonne technique de vente



Un nombre grandissant de touristes indiens aspirent à vivre une expérience active.

consiste à présenter un grand nombre de produits différents, puis d'observer la réaction des acheteurs pour repérer leurs préférences ou cerner leurs goûts. En Inde, on a l'habitude de marchander, mais les touristes indiens savent qu'en Suisse les prix sont fixes. Si les visiteurs achètent plusieurs produits, il est conseillé de ne pas refuser la négociation et d'offrir un rabais ou un produit en cadeau. Grâce à ce geste, le client aura l'impression d'être gagnant et vous donne la possibilité d'une vente supplémentaire. Le client recommandera votre commerce et contribuera ainsi à vanter l'accueil chaleureux de notre pays.

Sport

Si la première génération de touristes indiens aimait plutôt prendre ses aises, aujourd'hui la tendance en Inde est aux vacances actives et axées sur l'aventure, en particulier chez les touristes jeunes et urbains. Chez les jeunes voyageurs individuels, la priorité lors d'un séjour est souvent l'expérience active vécue intensément (p. ex. parapente à Interlaken). En ce qui concerne les sports nautiques ou le wellness, les Indiennes font souvent attention à ne pas dénuder leur peau en présence d'hommes. Un nombre grandissant de touristes indiens aspirent à vivre une expérience active.

Causeries

On observe fréquemment des hôtes indiens installés dans le lobby de l'hôtel pour bavarder de choses et d'autres d'un air vaguement ennuyé. Ces causeries ont cependant une fonction sociale importante. Au travers des échanges de points de vue et d'informations en petit comité, on mesure si chacun se sent bien au sein du groupe. Les petites réunions confortent l'ordre social et cimentent la cohésion du groupe.

«La nourriture joue un rôle essentiel dans la culture indienne.»



Ity Tiwari,
guide urbaine et
enseignante de cuisine
indienne, Zurich
www.creativ-ity.com

Quelles sont les valeurs qui distinguent particulièrement la culture indienne?

ITy Tiwari: «L'Inde est un pays aux multiples facettes, avec de nombreuses cultures, langues, religions et cuisines différentes. Les gens coexistent cependant dans la paix et l'harmonie. La nourriture joue un rôle essentiel dans la culture indienne. La cuisine indienne est aussi variée que la population en Inde. Tous les types de cuisine du pays ont cependant un point en commun, que partagent toutes les régions: les épices. Les Indiens sont un peuple très spirituel et orienté vers la famille. Ils voyagent en grands groupes avec des personnes de tous âges.»

Que recherchent les touristes indiens lorsqu'ils viennent en Suisse?

IT: «La Suisse est une destination de rêve pour les Indiens. En Inde, la Suisse est appelée «Le paradis sur terre». La Suisse, ses lacs, ses montagnes, les beautés de sa nature, ses trains et son chocolat sont connus en Inde à travers les films de Bollywood. Lorsque les Indiens voyagent en Suisse, c'est un peu comme s'ils devenaient les acteurs des films qu'ils ont vus et qui ont été tournés dans un décor de sommets enneigés.

Les Indiens voyagent beaucoup et le pays détient la plus forte population de jeune gens au monde. L'Inde compte 600 millions de jeunes de moins de 25 ans. Ces derniers ont de grands rêves, des désirs, et ils aimeraient voyager. Et lorsqu'ils voyagent, ils veulent tout découvrir et vivre de belles expériences. Qu'il s'agisse de goûter du fromage suisse accompagné d'un verre de vin, de posséder une montre suisse, d'essayer le saut à l'élastique ou le ski, de nager dans le lac ou tout ce qu'on peut encore imaginer. Je vois un très grand marché ici en Suisse d'un point de vue indien.»

Avez-vous déjà passé des vacances en Suisse?

IT: «J'ai l'honneur et le privilège de vivre dans ce pays alpin depuis vingt ans.»

Qu'est-ce qui vous plaît personnellement le plus en Suisse?

IT: «Comme la plupart des gens, je suis moi aussi impressionnée par la beauté des lacs, des montagnes, des villes moyenâgeuses, bien sûr aussi par les banques, le fromage suisse et les montres. Mais ce que je préfère par-dessus tout ce sont les montagnes, le chocolat et la population suisse.»

Comment avez-vous vécu l'hospitalité suisse?

IT: «Les Suisses sont très accueillants et très ouverts vis-à-vis des touristes. J'ai été très impressionnée par la manière dont les touristes étaient accueillis sur le Jungfrauoch et le Pilate. Même les panneaux de bienvenue étaient en hindi. Et la possibilité de manger indien à plus de 3000 mètres d'altitude était tout simplement incroyable! J'ai enseigné une fois les bases de la cuisine indienne à deux cuisiniers lors d'un marathon culinaire de deux jours à Pontresina. De voir ensuite comment ils ont intégré des plats indiens dans leur carte pour les touristes indiens était merveilleux. Les hôteliers et les prestataires touristiques suisses se mettent en quatre pour rendre le séjour des hôtes le plus agréable possible.»

Avez-vous un conseil à donner aux hôteliers suisses pour améliorer encore l'accueil des hôtes indiens?

IT: «Les hôteliers suisses se donnent déjà énormément de peine pour rendre le séjour de leurs hôtes indiens le plus agréable possible, surtout en ce qui concerne les repas. Mais ce serait merveilleux si les hôtels étaient plus nombreux à faire le pas et à se familiariser davantage avec les habitudes alimentaires des Indiens, notamment en ce qui concerne la demande de mets végétariens ou une préférence pour un petit déjeuner chaud indien. Si les restaurants pouvaient proposer un choix de spécialités indiennes, ce serait assurément très apprécié. L'Inde est l'un des pays les plus peuplés au monde. Les Indiens sont habitués à vivre dans un chaos et un bruit permanents, ils ont donc plutôt tendance à parler fort. Ce n'est pas nécessaire en Suisse, mais c'est une habitude ancrée en eux. Une amélioration pour les Indiennes et les Indiens: les Indiens ne sont pas habitués à faire de la marche, mais les habitudes changent et on observe déjà une petite proportion de touristes intéressés par des randonnées. Si vous proposez un programme de voyage à des touristes indiens, pensez à y inclure une petite randonnée ou une promenade. Les vieilles villes en Suisse ne sont pas grandes et généralement sans voiture. Lorsque les touristes indiens arrivent dans ces lieux en car, ils ne voient donc pas grand-chose et ils sont déçus. Les Suissesses et les Suisses en revanche sont de grands randonneurs. Je pense que lorsque l'on fait un voyage, il est certes bien de visiter les beaux monuments et de voir de beaux endroits, mais il est important aussi de s'imprégner un peu de la culture du pays et d'emporter les expériences enrichissantes pour les renouveler chez soi. Même si ce ne sont que quelques minutes de marche. Si les touristes indiens peuvent ensuite les intégrer dans leur quotidien, ce serait merveilleux.»

«Les Suisses sont très accueillants et ouverts vis-à-vis des touristes.»

Habitudes alimentaires

Pour les Indiens, la nourriture est un gage d'équilibre et de bonne santé.

Le bonheur dans l'assiette

Des recherches ont montré que les Indiens sont malheureux s'ils restent plus de deux jours sans consommer de nourriture indienne. Ils sont convaincus que les plaisirs gustatifs sont des gages de bonne santé physique, psychique et mentale. Un mets préparé selon les principes ayurvédiques (médecine traditionnelle indienne) contient tous les nutriments et substances actives essentiels à la santé et à la guérison des maladies. Beaucoup d'Indiens prennent un petit déjeuner copieux composé de mets chauds, car, selon la théorie ayurvédique, la nourriture froide ralentit la digestion. A midi, les Indiens aiment être servis rapidement et ne s'éternisent pas à table. Le soir, en revanche, ils aiment à prendre leur temps. Le repas débute par un apéritif (avec ou sans alcool et des snacks épicés) qui peut durer une heure ou plus que l'on passe en bavardant. Lorsque le repas est servi, on ne se souhaite pas bon appétit et on commence aussitôt à manger. La fin du repas marque généralement la fin de la soirée. Les Indiens s'attardent rarement autour d'un verre de vin, d'alcool fort ou d'un cigare après le repas.

A la maison, de nombreux Indiens mangent encore avec leurs mains (avec la main droite, car la gauche est considérée comme impure), estimant que cela ajoute encore au plaisir de manger. Les cuisiniers indiens découpent les légumes et la viande en bouchées, si bien qu'on ne place souvent qu'une cuiller à côté de l'assiette. Le couteau et la fourchette ne sont utilisés que dans les restaurants haut de gamme, mais en voyage, les Indiens s'adaptent volontiers aux usages du pays hôte.

Recette du masur-dal (curry de lentilles corail)

Si vous n'avez pas la possibilité d'intégrer des plats indiens dans votre carte des mets, nous vous conseillons d'avoir en réserve tous les ingrédients nécessaires à la confection de ce plat très apprécié des indiens et facile à préparer.

Ingrédients pour

4 personnes

- 1 grande tasse de lentilles corail, rincées jusqu'à ce que l'eau devienne claire, et mises à tremper pendant 30 minutes
- 1 gros oignon, coupé en fines rondelles
- 1 tomate de taille moyenne, coupée en petits cubes
- 3 cm de racine de gingembre, épluchée et finement râpée
- 2 gousses d'ail hachées finement ou pressées
- ½ cc de curcuma en poudre

- 1 cc de graines de carvi (cumain romain)
- ½ cc de piment fort en poudre
- 2 cs de margarine
- 1 cc de sel

Préparation

Egoutter l'eau des lentilles. Faire bouillir 3½ tasses d'eau dans une casserole haute.

Y verser les lentilles, ajouter le sel, le piment, le curcuma, les tomates, le gingembre et l'ail et laisser cuire 5 minutes en remuant de temps en temps.

Puis laisser mijoter à feu moyen à couvert pendant 20 minutes jusqu'à ce que les lentilles soient tendres.

Chauffer le beurre dans une poêle et faire dorer les oignons et les graines de carvi.

Ajouter aux lentilles et servir avec du riz basmati.



Bon à savoir – alimentation et boissons

Veillez à placer une carafe d'eau plate à température ambiante (non payante) dans la chambre et sur la table de la salle à manger. Les Indiens boivent beaucoup d'eau.

Bien des hôtes indiens ne peuvent s'imaginer que l'eau du robinet soit potable et saine de surcroît. Expliquez-leur que l'eau est buvable et qu'elle renferme de précieux sels minéraux.

Pour beaucoup d'Indiens, la cuisine indienne est la meilleure. Proposez à

vos hôtes, si cela est possible, de la nourriture indienne authentique et bien épicée. Initiez-vous à l'art culinaire indien avec un cuisinier du pays.

En Inde, le poisson est aussi considéré comme de la viande et ne constitue donc pas un mets végétarien!

Bon à savoir – alimentation et boissons

Dans les établissements sans cuisine indienne, certains plats européens conviennent parfaitement. Ils doivent en revanche être clairement déclarés selon les critères ci-dessous.

Les cartes des mets devraient contenir toutes les informations aussi en anglais ...

... et informer clairement du type de viande contenu dans les mets (poulet, agneau, bœuf, porc), si les mets contiennent de la viande, s'ils sont végétariens ou véganes. Attention: de nombreux Indiens végétariens ne mangent pas d'œufs – des spätzli ne sont donc pas une option!

Attention: la salade n'est pas une alternative végétarienne, car elle est froide et n'est donc pas considérée comme un repas complet.

Outre l'hindouisme et le bouddhisme, l'islam est aussi une religion importante en Inde: les hôtes musulmans ne mangeront donc pas de viande de porc!

Selon les croyances religieuses, d'autres restrictions s'ajoutent au renoncement à la viande: p. ex. les «jaïns» sont des végétariens qui ne mangent pas ce qui pousse sous la terre (carottes, pommes de terre, oignons, ail, etc.). Ou les végétariens qui mangent végétarien les mardis et les jeudis, mais qui consomment de la viande le reste de la semaine.

Cuisinez avec des huiles et des graisses végétales ainsi qu'avec des bouillons végétaux et informez-en vos hôtes indiens.

Les expériences culinaires helvético-indiennes (capuns au curry, par exemple) ont de fortes chances d'être au goût de vos clients indiens.

Proposez aussi des plats chauds au petit déjeuner (œufs, omelettes, etc.).

Pour gagner du temps, prenez les commandes du repas du soir au moment de l'apéritif déjà.

Servez des pickles et chutneys aux repas de midi et du soir.

Beaucoup d'Indiens et d'Indiennes souhaitent goûter la fondue au fromage ou la raclette. Servez alors des petites portions, car les Indiens ne sont pas habitués à manger du fromage.

Les Indiens et les Indiennes mangent tard et se retirent une fois le repas terminé. Ne prévoyez donc pas de repas trop tôt le soir!

Adresses utiles

Pour de plus amples informations, pour des conseils ou des formations concernant l'accueil des visiteurs indiens ou le marché indien, veuillez vous adresser à l'une des organisations suivantes:

HotellerieSuisse

Communication
Monbijoustrasse 130
3001 Berne
T +41 31 370 41 40
kommunikation@hotelleriesuisse.ch
www.hotelleriesuisse.ch

Suisse Tourisme

Morgartenstrasse 5a
8004 Zurich
T +41 44 288 12 76
info@myswitzerland.com
www.myswitzerland.com

Suisse Tourisme – Bureau de Mumbai

Switzerland Tourism
c/o Consulate General of Switzerland
102 Maker Chamber IV, 10th floor 222
Nariman Point
Mumbai – 400 021
info@switzerland.com
www.myswitzerland.com

Sites web utiles

www.myswitzerland.com (Suisse Tourisme)

www.hindustantimes.com (Quotidien indien, en anglais)

www.indiatimes.com (Quotidien indien, en anglais)

www.indiatoday.com (Magazine d'actualité indien, en anglais)

www.global-blue.com (Informations sur le remboursement de la TVA)

www.indembassybern.ch (Ambassade de l'Inde)

www.sicc.ch (Chambre de commerce indo-suisse, en anglais)

