



Le peuple indien

Le peuple indien est très fier et très soucieux de son indépendance à tous niveaux. Il est bien entendu disparate selon les castes, les religions, les ethnies, les niveaux sociaux. **Les Indiens sont à la fois très ouverts, très friands de technologie, en particulier importée mais aussi très attachés aux valeurs traditionnelles.** Vous retrouverez souvent ce dosage qui varie selon votre interlocuteur. Le système des castes est encore présent dans les zones rurales mais n'est en aucune façon visible dans les relations d'affaires. Les Indiens apprécient l'humour et si vous le pratiquez dans la conversation, les affaires en seront facilitées.

Négociations

Il est important de ne pas "abattre ses cartes" trop tôt, d'autant plus que la négociation prendra de toute façon un temps certain. **Pour convaincre, il est parfois plus efficace de faire appel aux sentiments et à la confiance qu'à des faits objectifs.**

Rien n'est jamais définitivement acquis, il est possible que votre interlocuteur revienne sur des points que vous pensiez résolus. Attention un "non" franc n'est pas usuel en Inde. Un refus d'une première offre sera perçu par votre interlocuteur comme quelque chose de normal.

Une poignée de main en fin de négociation est un signe tacite d'accord.

Les Français vus par les Indiens

Les Français sont connus comme un peuple ayant une longue histoire, une grande culture et un art de vivre certain. **Ils sont également considérés comme un peu arrogants, sûrs d'eux et de leurs produits ou technologies, parfois quelque peu agressifs ou au minimum impatientes.** La relation entre Indiens et Français n'est donc pas toujours naturelle et il faut faire un effort supplémentaire pour dépasser rapidement l'étape des clichés et créer une relation sereine.

Données économiques (source : Mission Economique)

Superficie : 3 287 260 km²
Population : 1,1 milliard d'habitants
PIB : 720 milliards de US dollars
Exportations de biens : 88,5 milliards de US dollars
Importations de biens : 127,5 milliards de US dollars
Monnaie : la roupie (INR) = 100 paisa

Unités de mesure et Réseau électrique

Système métrique : certaines mesures anglaises sont couramment utilisées pour les longueurs et les distances (inch, foot et mile).

Le lakh et le crore sont deux unités de mesure spécifiques à l'Inde :

1 lakh = 100 000

1 crore = 100 lakhs = 10 000 000

Si un chiffre est donné en lakh ou en crore sans autre précision, c'est qu'il se rapporte à une somme d'argent.

Le réseau électrique fonctionne en 220 V. Les prises sont aux normes anglo-saxonnes ; prévoyez un adaptateur.

Vos contacts à l'international

CCI Ain : Anne-Marie Laboucheix	Tél. 04.74.32.13.00
CCI Nord-Ardèche : Emmanuel Castanier	04.75.69.27.22
CCI Ardèche Méridionale : Julie Duchamp	04.75.35.85.00
CCI Drôme : Gabrièle Gachet	04.75.75.70.23
CCI Grenoble : Anne-Laure Pauty	04.76.28.29.41
CCI Nord-Isère : Pierre Rambaud	04.74.95.24.07
CCI Roannais : Frank Tournery	04.77.44.54.28
CCI Saint-Etienne : Isabelle Maisse	04.77.43.04.53
CCI Lyon : Guillaume Crouzet	04.72.40.57.70
CCI Villefranche : Christophe Blanc	04.74.62.73.00
CCI Savoie : Maryline Favre	04.79.75.93.75
CCI Haute-Savoie : Delphine Eynard	04.50.33.72.89

www.rhone-alpes.cci.fr



Guide du Savoir Etre à l'export

Travailler avec les Indiens

Quelques règles d'usage dans les affaires



New Delhi

Développer et maintenir de bonnes relations avec les Indiens, vous permettre de mieux appréhender leur état d'esprit, tels sont les objectifs de ce guide réalisé par les CCI de Rhône-Alpes, en collaboration avec leurs partenaires en France et en Inde.

Et n'oubliez pas qu'à l'étranger, vous êtes l'étranger.

Préparation

La bonne période pour se rendre en Inde va d'octobre à mars. **Il est indispensable de bien comprendre l'anglais** : c'est la langue habituelle des affaires **mais attention, les Indiens ont leur propre façon de la parler**. Assurez-vous d'avoir le bon interlocuteur, au bon niveau de responsabilité. Les rendez-vous se prennent de préférence entre 11h et 16h, faites-les bien confirmer. Envoyez des éléments à l'avance, votre interlocuteur les étudiera probablement, vous gagnerez ainsi du temps.

Temps

Le temps n'a pas vraiment la même valeur qu'en France. Votre interlocuteur fixe le rythme de la négociation, **il peut être exigeant sur les délais qu'il vous impose et au contraire vous laisser patienter quand vous l'interrogez**. Vouloir avancer trop vite peut nuire à la conclusion d'une affaire.

Apparence

Il faut privilégier la tenue classique "costume-cravate". Votre interlocuteur fera peut-être l'effort de vous recevoir dans une tenue similaire même s'il n'en a pas l'habitude. En période très chaude, il est toutefois permis une certaine tolérance. Les Indiens garderont normalement une certaine distance : l'usage du prénom est peu fréquent, réservé aux amis proches. La poignée de main est la meilleure façon de saluer votre interlocuteur. **Dans certains cas, les femmes peuvent être saluées avec le traditionnel "Namasté" en joignant les deux mains sous le menton**, mais elles n'hésitent pas aujourd'hui à également serrer la main.

Entretiens

Il est important d'être à l'heure mais il se peut que l'on vous fasse attendre un peu ; cela est d'autant plus vrai que vous rencontrerez plusieurs interlocuteurs et qu'il faut donc le temps de les réunir. Il est normal de commencer un entretien par un échange informel qui permet d'être à l'aise et en confiance. Il est indispensable d'accepter une des boissons qui vous est offerte.

Produits

Les Indiens sont très exigeants sur les produits étrangers pour lesquels ils sont prêts à payer un peu plus cher. Vos interlocuteurs compareront certainement les vôtres à des produits similaires, ils en ont souvent une fort bonne connaissance. **Évitez à tout prix d'essayer de vendre des technologies dépassées, votre interlocuteur ne sera pas dupe.**

Documentation

Toutes les documentations doivent impérativement être en anglais. **N'hésitez pas à produire beaucoup de données techniques, les Indiens en sont friands**. A noter que les standards indiens sont différents des nôtres : format du papier, unités de mesure... Pour être crédible, il est impératif d'avoir un site internet et en anglais.

Repas d'affaires

Il est normalement court, surtout à midi. Si vous réservez le lieu, **renseignez-vous bien sur les habitudes alimentaires de votre interlocuteur qui peut être végétarien, musulman...** Les Indiens ne sont pas de grands consommateurs d'alcool. Même si c'est vous qui invitez, il est possible que votre interlocuteur se propose de payer l'addition, il faut bien entendu refuser.

Usages

Votre interlocuteur sera sensible à un cadeau venant de France. Il n'y a pas, a priori, de réel sujet tabou même si dans la conversation il est préférable d'éviter d'exprimer des opinions trop personnelles et tranchées sur des sujets liés à la politique, aux religions, aux castes, aux relations avec le Pakistan.

Communication

Le téléphone est très répandu mais son fonctionnement pose quelques problèmes surtout dans les villes de petite taille. Les réseaux de téléphonie mobile fonctionnent bien.

Numérotation

France -> Inde :

00 91 indicatif de la ville + n° de votre correspondant

New Delhi : 11, Bombay (Mumbai) : 22,

Calcutta (Kolkotta) : 33, Bangalore : 80, Chennai : 44

Inde -> France :

00 33 n° de votre correspondant (sans le 0 initial).

Jours fériés

Ils sont très nombreux et varient en fonction des Etats, les principaux sont les suivants :

- 26 janvier : Jour de la République - Fête nationale,
- Mars (date variable) : Holi (fête des couleurs),
- 15 août : Jour de l'Indépendance,
- 2 octobre : Naissance de Mahatma Gandhi, la « Grande âme »,
- Octobre (date variable) : Dusserah (fête de la victoire du bien sur le mal),
- Novembre (date variable) : Diwali (fête des lumières) a lieu 18 jours après la Dusserah,
- Novembre (date variable) : Anniversaire de Guru Nanak, fondateur du sikhisme,
- 25 décembre : Noël.

Le 1^{er} janvier n'est pas férié en Inde.

Déplacements

Il y a de très nombreux vols vers les grandes villes : New Delhi, Bombay, Calcutta, Bangalore, Chennai.

Dans le pays, privilégiez le transport aérien, plus sûr et surtout plus rapide. A côté d'Indian Airlines, il existe maintenant des compagnies privées peu chères et performantes.

En ville, préférez le taxi ou le rickshaw (pousse-pousse motorisé), essayez d'obtenir l'usage du compteur, sinon, négociez le prix au départ.

Décalage horaire

En hiver : + 4h30, en été : + 3h30

Formalités

Visa : un **passport** avec une validité de 6 mois après la date de retour et un **visa** sont obligatoires. Un visa de tourisme suffit pour un court séjour (quelques semaines).

Santé : aucune **vaccination** n'est exigée à ce jour au départ de l'Europe mais les vaccins contre le tétanos, la diphtérie, la polio, la typhoïde ou l'hépatite A et B sont recommandés en cas de séjour prolongé (au-delà d'un mois). Selon le lieu et la saison, il faut se prémunir contre le paludisme.