

## – Décalage horaire –

FRANCE → INDE : + 4h30 En hiver et + 3h30 en été, (décalage horaire uniforme sur l'ensemble du pays)

## – Formalités –

**VISA** : un passeport (validité de 6 mois au moins après la date de retour) et un visa sont obligatoires. Le visa d'affaire (business visa) n'est ni échangeable ni renouvelable, il est accordé pour des séjours d'une durée maximum de 30 jours.

**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.

## POINTS DE REPÈRE

### – Données économiques –

**SUPERFICIE** : 3 287 260 km<sup>2</sup>

**POPULATION** : 1,2 milliard d'habitants (50% de la population à moins de 25 ans)

**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 roupies

1 crore = 100 lakhs = 10 000 000 roupies

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

**RÉSEAU ÉLECTRIQUE** : 220 volts. Les prises sont aux normes anglo-saxonnes ; prévoyez un adaptateur.

### – Téléphone –

FRANCE → INDE :

**00 91** puis indicatif de la ville + n° de votre correspondant  
11-New Delhi / 22-Bombay (Mumbai) / 33- Calcutta (Kolkotta)  
80-Bangalore / 44-Chennai / 40-Hyderabad

INDE → FRANCE :

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

## 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 impatients et ne parlant pas bien l'anglais...

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.

### CONTACTEZ – NOUS !

#### AIN

Anne-Marie Laboucheix  
Tél. 04 74 32 13 00  
amlaboucheix@ain.cci.fr

#### ARDÈCHE

Franck Liotier  
Tél. 04 75 69 27 22  
franck.liotier@gardeche.cci.fr

#### DRÔME

Françoise Vernusse  
Tél. 04 75 75 70 05  
f.vernusse@drome.cci.fr

#### GRENOBLE/GREX

Olivier Bozon  
Tél. 04 76 28 28 43  
olivier.bozon@grex.fr

#### NORD ISÈRE

Didier Gerin  
Tél. 04 74 31 44 32  
d.gerin@nord-isere.cci.fr

#### ROANNE – LOIRE NORD

Cécile Talon  
Tél. 04 77 44 54 73  
c.talon@roanne.cci.fr

#### SAINT-ÉTIENNE MONTBRISON

Isabelle Maisse  
Tél. 04 77 43 04 53  
isabelle-maisse@saint-etienne.cci.fr

#### BEAUJOLAIS

Pierre-Yves Guenot  
Tél. 04 74 62 73 00  
pyguenot@villefranche.cci.fr

#### LYON

Aya Kitahama  
Tél. 04 72 40 57 70  
kitahama@lyon.cci.fr

#### SAVOIE

Marylin Favre  
Tél. 04 79 75 93 75  
m.favre@savoie.cci.fr

#### HAUTE-SAVOIE

Danielle Meunier  
Tél. 04 50 33 72 70  
dmeunier@haute-savoie.cci.fr

#### RHÔNE-ALPES

Florent Belleteste  
Tél. 04 72 11 43 34  
belleteste@rhone-alpes.cci.fr

#### PUBLICATION

► **Chambre de Commerce et d'Industrie de région Rhône-Alpes**

32 quai Perrache  
CS 10015  
69286 Lyon cedex 02  
[www.rhone-alpes.cci.fr](http://www.rhone-alpes.cci.fr)



### GUIDE DU SAVOIR ÊTRE À L'EXPORT

# Travailler avec les Indiens

Quelques règles d'usage dans les affaires



**D**évelopper 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 CCI International Rhône-Alpes, en collaboration avec ses correspondants en France et en Inde.

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



## COMPORTEMENT DANS LES RENDEZ-VOUS D'AFFAIRES

### – 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. Les sujets sont en général traités par degré d'urgence. 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. Il faut donc savoir être flexible. De plus, le recours aux astrologues, y compris dans les grandes décisions économiques, n'est pas rare. Être conscient de ces croyances qui peuvent déterminer le moment propice pour commencer certaines activités, signer des contrats...

### – 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 (attendre toutefois que la main vous soit tendue).

### – 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. La frontière entre vie privée et vie professionnelle est moins tranchée qu'en France, ainsi on pourra aborder des sujets d'ordre privé (exemple : famille).

Il est indispensable d'accepter une des boissons - café ou thé - qui vous est offerte car c'est le signe de bienvenue. Il faut utiliser les titres de votre interlocuteur (exemple « professeur ») ou à défaut « Mr, Mrs ».

Les Indiens apprécient l'humour, si vous le pratiquez dans la conversation les affaires en seront facilitées.

### – Produits –

Les Indiens sont très exigeants sur les produits étrangers pour lesquels ils sont prêts à payer un peu plus cher quand ils comprennent la valeur ajoutée (le concept du « value for money » est fort en Inde). Vos interlocuteurs compareront certainement les vôtres à des produits similaires, ils en ont souvent une fort bonne connaissance.

### – Documentation –

Toutes les documentations doivent impérativement être en anglais. N'hésitez pas à produire beaucoup de données techniques, les Indiens en sont friands. Pour être crédible, il est impératif d'avoir un site internet et en anglais.

## ÉTAT D'ESPRIT ET MENTALITÉ

### – 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.

### – 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. Même si cela peut sembler peu productif, il faut savoir passer du temps pour que la confiance s'installe progressivement.

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. Il faut être très factuel, ne pas laisser de place à l'interprétation. Un refus d'une première offre sera perçu par votre interlocuteur comme quelque chose de normal.

**Gestuelle indienne :** le dodelinement de la tête n'est ni une négation ni une affirmation sèche, mais un moyen de dire que vous avez été entendu, pas forcément approuvé. Ne pas hésiter à poser des questions plusieurs fois de suite pour obtenir une réponse ferme.

### – Usages –

Votre interlocuteur sera sensible à un cadeau venant de France. Votre interlocuteur n'ouvrira peut-être pas le cadeau devant vous (on ne s'attache pas à la valeur marchande c'est le geste qui compte).

Il n'y a pas, à 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.

## VOYAGE

### – Jours fériés –

Ils sont très nombreux et varient en fonction des États, 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<sup>er</sup> janvier n'est pas férié en Inde.