HotellerieSuisse | Suisse.

L'accueil des hôtes des Etats arabes du Golfe

Impressum

Editeur
HotellerieSuisse, Berne et
Suisse Tourisme, Zurich

Mise en page
www.bloomidentity.ch

Photos
Suisse Tourisme:
Nikkol Rot, Cover; Ivo Scholz p. 16;
Mattias Nutt p. 13
unsplash.com: p. 2, 4, 7, 10, 19, 23
iStockphoto.com: p. 15

Langues
Français, allemand, anglais

Berne, juin 2019

PERFORMANCE
myclimate
neutral
Imprimé
No. 01-19-927601 – www.myclimate.org
© myclimate – The Climate Protection Partnership

FSC
www.fsc.org
RECYCLE
Papier fait à partir de matériaux recyclée
FSC® C016087

2 Avant-propos

4 Informations générales sur les pays du Golfe
Aperçu historique, économie, éducation

8 Culture et religion
L'islam, ablutions rituelles, heures de prière, fêtes et jours fériés, code vestimentaire, famille, langue, informations utiles sur l'islam

12 Questions à Rania Younes
Animatrice de radio pour Star FM, Abou Dhabi

14 Etiquette des affaires
Marchands arabes, hiérarchie, relations interpersonnelles, culture de communication, partenaires d'affaires arabes, give-aways

16 Habitudes de voyage
Forte croissance des séjours à l'étranger, profil des hôtes arabes, touristes dépensiers, bon à savoir

18 Questions à Matthias Albrecht
Suisse Tourisme, directeur CCG

21 Hospitalité suisse envers les hôtes arabes
Des visiteurs aux attentes élevées

21 Activités de loisirs
Excursions, activités sportives

22 Habitudes alimentaires
Bon à savoir

25 Adresses de contact

Avant-propos

Choisis ton compagnon de route avant de choisir ton chemin.

Proverbe arabe

Pour tout hôtelier, l'hospitalité envers les visiteurs d'ici et d'ailleurs est une chose bien naturelle. Lorsque les hôtes viennent de contrées lointaines, il est toujours bon de connaître leurs us et coutumes afin d'éviter les malentendus et de leur orchestrer un séjour agréable en tous points. C'est là précisément le propos de la présente brochure. En Suisse, entre 2012 et 2018, le nombre de nuitées de la clientèle en provenance des pays du Golfe a enregistré un bond de 82% et tout porte à croire que cet essor se poursuivra dans les deux décennies à venir. La population aisée de la région profite des mois d'extrême chaleur pour voyager dans des contrées qui promettent un peu de fraîcheur. Avec son climat agréable, le charme de ses paysages et son niveau de vie, la Suisse ne manque assurément pas d'attraits. A cela s'ajoute une réputation de propreté, de sécurité et d'ouverture à toutes les cultures qui vient soutenir une demande en nette progression.
Avec sa dépense journalière moyenne, le visiteur des Etats du Golfe laisse loin derrière lui les touristes des autres parties du monde. Les produits de luxe, les techniques les plus récentes et le service d'excellence constituent pour lui une évidence. Il attend donc beaucoup de la Suisse en termes d'hospitalité. Cette nouvelle brochure éditée conjointement par HotellerieSuisse et Suisse Tourisme vous indiquera comment accueillir au mieux les touristes arabes. Outre quelques renseignements utiles sur la culture, la religion et les habitudes de vos hôtes, vous y trouverez une série de conseils pratiques pour votre activité d'hôtelier.
Nous vous souhaitons bonne lecture et de belles rencontres avec vos clients du monde entier.

1

2

Claude Meier
Directeur d'HotellerieSuisse

Martin Nydegger
Directeur de Suisse Tourisme

1 Claude Meier
2 Martin Nydegger

Informations générales sur les pays du Golfe

Aperçu historique
Par Etats du Golfe, on entend les six pays arabes qui bordent le golfe Persique, à savoir le Bahreïn, le Qatar, le Koweït, Oman, le royaume d'Arabie Saoudite (RAS) et les Emirats arabes unis (EAU). Hormis l'Arabie Saoudite, tous ces pays ont été des colonies ou protectorats britanniques. Le dernier d'entre eux (Emirats arabes unis) a accédé à l'indépendance en 1971. En 1981, les six Etats considérés ont fondé le Conseil de coopération du Golfe (CCG) afin de dresser un rempart contre les retombées de la révolution islamique en Iran (1979) et de l'éclatement de la première guerre du Golfe (1980). Le Conseil vise à instaurer une collaboration sur le plan des relations extérieures et de la politique de sécurité, mais aussi à promouvoir les relations économiques et sociales. Les six pays membres du Conseil se caractérisent par un niveau de prospérité relativement élevé.

Fondation
Conseil de coopération du Golfe (CCG), 25 mai 1981

Siège
Riyad (Arabie Saoudite)

Langue officielle
Arabe

Etats du Golfe
Bahreïn, Qatar, Koweït, Oman, Arabie Saoudite et Emirats arabes unis

Bahreïn
Capitale: Manama
Régime politique: monarchie constitutionnelle
Superficie: 750 km²
Population: 1,6 million

Qatar
Capitale: Doha
Régime politique: émirat
Superficie: 11 606 km²
Population: 2,7 millions

Koweït
Capitale: Koweït
Régime politique: monarchie héréditaire constitutionnelle
Superficie: 17 818 km²
Population: 4,2 millions

Oman
Capitale: Mascate
Régime politique: monarchie absolue (sultanat)
Superficie: 309 500 km²
Population: 4,8 millions

Arabie Saoudite (RAS)
Capitale: Riyad
Régime politique: monarchie absolue
Superficie: 2 149 690 km²
Population: 33,6 millions

Emirats arabes unis (EAU)
Capitale: Abou Dhabi
Régime politique: monarchie constitutionnelle
Superficie: 83 600 km²
Population: 9,5 millions

Economie

Le CCG est le principal partenaire commercial de l'Union européenne dans le monde arabe. Il concentre à lui seul la moitié environ des échanges commerciaux avec les pays arabes et représente environ 5% de l'ensemble des exportations de l'Union européenne vers des pays tiers. Pour la Suisse, la zone CCG constitue un marché d'exportation majeur avec un potentiel de croissance considérable qui est appelé à croître encore avec l'accord de libre-échange. Mesurés à leur volume commercial, les pays du CCG forment, après l'Union européenne et le Japon, le troisième partenaire de libre-échange de la Suisse. Notre pays y exporte principalement des machines, des montres, des produits pharmaceutiques ainsi que des articles de joaillerie et de bijouterie. Avec ses immenses réserves en pétrole et sa population de 33 millions d'habitants, l'Arabie Saoudite est le poids lourd du CCG, les autres pays étant, mesurés à leur volume de marché et à leur étendue territoriale, nettement plus petits. Néanmoins, du fait de leurs gisements de pétrole et de gaz et d'un secteur touristique à vocation internationale, leur rôle économique est incontestable.

La population des pays du CCG est jeune et majoritairement constituée de travailleurs immigrés.

Education
Dans les pays du Golfe, le taux d'alphabétisation atteint chez les jeunes entre 99 et 100%. Ces pays ont pris conscience que la formation constituait la matière première de leur prospérité future et investissent aujourd'hui dans une multitude de programmes de formation et dans la recherche. Ce faisant, ils importent aussi des savoirs de l'étranger. En Arabie Saoudite (Université du Roi Abdulaziz à Djeddah), au Quatar (Fondation Qatar) et aux Emirats arabes unis des fonds importants ont été engagés dans la formation tertiaire.

Données économiques clés et démographie 2018

	RAS	EAU	Oman	Koweït	Qatar	Bahreïn
PIP (en milliards USD)	769,9	432,6	81,7	144,5	188,3	39,3
PIB par habitant (USD)	23200	41500	19200	31900	67800	26500
Population (en millions d'habitants)	33,6	9,5	4,8	4,2	2,7	1,6
dont <14 ans (en %)	25,7	14,4	30,1	24,8	12,7	18,9
dont >65 ans (en %)	3,3	1,5	3,6	2,6	1,1	3,1
dont étrangers (en %)	10,0	88,4	44,1	69,6	88,4	54,0
Croissance démographique (en %)	1,6	1,4	2,0	1,4	2,0	2,2
Espérance de vie (arrondi)	75,7	78,7	75,9	78,3	79	79,1

Source: Fonds monétaire international, World Economic Outlook Database (octobre 2018), www.cia.gov, www.worldpopulationreview.com

Culture et religion

Prière-moment de la journée
Fajr – aube
Dhour – midi
Asr – après-midi
Maghrib – coucher du soleil
Isha – tombée de la nuit

Les règles ne sont pas identiques pour les voyageurs. Ainsi, fajr, dhour et asr peuvent être réunis en une seule prière, tout comme maghrib et isha. Il y a donc deux prières obligatoires par jour.

Fêtes islamiques 2019 / 2020
Ramadan (mois de jeûne):
6. 5. 2019 – 4. 6. 2019
24. 4. 2020 – 23. 5. 2020
Aïd el-Fitr (Fête de rupture du jeûne):
5. 6. 2019 / 24. 5. 2020
Aïd el-Adha (Fête du sacrifice ou du mouton):
12. 8. 2019 / 31. 7. 2020
Nouvel an islamique:
31. 8. 2019 / 20. 8. 2020
Fête de l'Achoura:
10. 9. 2019 / 30. 8. 2020
Mawlid / Mawlid al-Nabi (naissance du prophète Mahomet):
10. 11. 2019 / 29. 10. 2020

Veuillez noter que les dates indiquées peuvent varier d'un jour en raison de bases de calcul distinctes.

L'islam

L'islam est le ciment des sociétés de l'ensemble de la région du Golfe. Etre au contact de la clientèle de ces pays suppose un minimum de connaissances de leur religion afin de mieux saisir leurs traditions et coutumes. A vrai dire, l'islam est bien plus qu'une religion. Dans les pays du CCG en effet, il n'existe pas de séparation nette entre société, politique et religion comme c'est le cas en Occident. La manière dont l'islam pénètre l'ordre social et politique varie cependant d'un Etat à l'autre dans cette région. De grandes différences s'observent notamment entre l'Arabie Saoudite où tout est dicté par la religion et les autres Etats.
Les heures de prière, le rituel des ablutions et les habitudes alimentaires sont des composantes essentielles de la vie des musulmans pratiquants, y compris pendant leurs voyages.

Ablutions rituelles

Avant de faire sa prière rituelle (salat), le musulman doit obligatoirement faire ses ablutions (wudu). Pour se purifier, il se lave les mains, le visage, la nuque, les bras jusqu'aux coudes et les pieds jusqu'aux chevilles.

Heures de prière

L'islam prescrit des heures de prières en fonction de la position du soleil, ce qui explique pourquoi ces heures varient d'un jour à l'autre. Les prières occupent le musulman quelques minutes par jour. Il les accomplit en direction de la Mecque, sur une surface propre ou sur un tapis de prière. La règle veut qu'il fasse sa prière entre les deux heures déterminées.

Fêtes et jours fériés

Les fêtes de l'islam sont définies par le calendrier lunaire. La fête du sacrifice ou fête du mouton, au moment du pèlerinage à la Mecque, est considérée comme un grand événement, de même que l'Aïd el-Fitr qui marque la fin du mois du jeûne. Les fêtes, qui suivent le calendrier islamique lunaire, sont donc mobiles avec une amplitude de dix à onze jours par an. Elles avancent chaque année et traversent donc toutes les saisons. Le début du mois commence avec l'apparition de la nouvelle lune, ce qui signifie que les dates mentionnées peuvent s'écarter d'un jour.

Code vestimentaire

Le mode de vie traditionnelle arabo-islamique transparaît extérieurement dans l'habillement presque uniforme des hommes et des femmes.

La longue robe blanche des hommes (dishdasha ou thobe) à manches longues se porte généralement en été et fait place en hiver à des couleurs plus soutenues crème, marron ou gris. Sur le thobe, on enfile le manteau appelé abaya ou bisht, plus épais en hiver qu'en été. Sur la tête, les hommes portent la traditionnelle ghutra ou shemagh. Ce carré de tissu peut être blanc (Emirats arabes unis, Qatar surtout), blanc et rouge ou blanc et noir (Arabie Saoudite surtout) ou blanc et or (Oman). Ce foulard est maintenu par un cordon noir nommé agal. Les Arabes du Golfe s'habillent aussi à l'occidentale lorsqu'ils voyagent à l'étranger. Hormis en Arabie Saoudite, il n'y a pas de règles vestimentaires pour les femmes. Les femmes musulmanes se signalent tout de suite par leur foulard (hijab) ou par leur voile avec lequel elles se couvrent une partie du visage (niqab). Les femmes des pays du Golfe portent souvent l'abaya, long manteau noir, avec ou sans niqab. Le voile peut être un signe de profond attachement à l'islam, mais beaucoup de femmes des Etats du Golfe se voilent par convention sociale. On peut l'observer lorsqu'elles ne dissimulent qu'une partie de leur tête. Quelques femmes sortent aussi tête nue.

Les Arabes sont fiers de leur littérature et manifestent une grande émotion à l'écoute de citations ou récitations.

Famille
La famille occupe une grande place dans la vie de tous les Arabes. L'homme est le chef de famille. La société arabe réserve un respect particulier aux aînés et accorde une grande considération aux enfants. L'origine sociale et familiale domine la structure sociétale arabe.

Le nom et l'origine déterminent grandement la position occupée dans la hiérarchie sociale.

Langue
L'arabe est au nombre des six langues officielles des Nations unies (plus de 422 millions d'arabophones dans 22 pays arabes et de nombreux autres pays d'Asie et d'Afrique). Cinquième langue mondiale et langue de l'islam, l'arabe est une langue internationale. On retiendra qu'elle s'écrit de droite à gauche.

Bienvenue	ahlan wa sahlan
Bonjour	salam aleikum
Bonjour (le matin)	saba~h ala kheir
Bonsoir	masaa oul kheir
Bonne nuit	tisbe~h ala kheir
Merci beaucoup	choukran
Pardon / excusez-moi	afouan
Au revoir	ma'a assalama
Permettez, excusez	laou sama~ht
Bon séjour	iqama saida
Oui, d'accord, entendu	hader!
Une seconde!	daqiqa!

Adressez-vous dans une conversation à l'homme et à la femme. Bien souvent, les femmes voilées ne laissent pas leur accompagnant masculin répondre à leur place.

Informations utiles sur l'islam

Le Coran

Le Coran est le livre sacré de l'islam et composé des révélations transmises par Allah au prophète Mahomet. Au-delà de sa dimension spirituelle, il précise les règles de vie, les devoirs et obligations du musulman.

Le vendredi est le jour de culte chez des musulmans. Tout le monde ou presque a congé et les agences de voyages sont fermées. La réunion des fidèles pour la prière du midi est une obligation.

Les cinq piliers de l'islam ou devoirs du musulman

- la profession de foi (Chahada): «Il n'y a pas d'autre dieu qu'Allah et Mahomet est son messager.»
- la prière rituelle (salat): à l'aube, à midi, l'après-midi, au coucher du soleil et à la tombée de la nuit.
- le soutien aux pauvres (zakat): l'aumône aux pauvres et aux nécessiteux.
- le jeûne du mois de ramadan (sawm): les musulmans s'abstiennent de manger et de boire de l'aube au coucher du soleil. La fin du ramadan est célébrée par la grande fête de l'Aïd el-Fitr.
- le pèlerinage (hajj) à la Mecque (Arabie Saoudite) qui abrite les lieux saints de l'islam. Tout musulman doit le faire au moins une fois dans sa vie.

Evitez tout commentaire critique ou intolérant sur l'islam, sur le prophète Mahomet ou sur le Coran.

Toutes les obligations valent pour les hommes comme pour les femmes. Des exceptions sont prévues pour les personnes âgées, pour les malades, pour les voyageurs, etc.

La charia

La charia désigne la loi islamique. Elle codifie les aspects publics et privés de la vie des musulmans (droits patrimoniaux, droit de la famille, successions, droit pénal, etc.). Elle se fonde sur le Coran et sur des traditions transmises par le prophète dès le milieu du VIIe siècle.

«En Suisse, les gens sont uniques et très fiers de leur pays.»

Rania Younes, animatrice de radio pour Star FM, Abou Dhabi
www.adradio.ae

Quelles sont les valeurs qui distinguent particulièrement la culture arabe?
Rania Younes: l'hospitalité, la sollicitude et la sphère privée.

Qu'est-ce que recherchent les hôtes arabes lorsqu'ils voyagent en Suisse?
RY: la nature, le beau temps, les montagnes, les lacs, les villes et quartiers historiques, des hôtels dans un décor magnifique et calme. Certains aiment aussi le shopping, surtout si les offres sont tentantes (dans les outlets p. ex.).

Avez-vous déjà passé des vacances en Suisse?
RY: Oui, plus d'une fois. Et j'aime ce pays.

Y a-t-il un élément dont vous gardez un souvenir particulier?
RY: Je voyage tous les ans en Suisse et à chaque fois, je rentre chez moi avec de merveilleux souvenirs. Mais si je réfléchis bien à votre question, la chose qui vient immédiatement à l'esprit est le «Grand Tour of Switzerland». On y voyage d'un endroit à l'autre et on peut y vivre les quatre saisons en une seule journée. La nature est exceptionnelle, les hôtels sont magnifiques, les gens uniques et très fiers de leur pays. Ils se préoccupent de chaque détail et savent tout vous expliquer de la région où ils vivent. La nature grandiose de la Suisse a un grand pouvoir d'attraction. Les déplacements en train ou en voiture sont très bien organisés.

Comment avez-vous vécu l'hospitalité suisse?
RY: J'ai fait de très bonnes expériences. J'ai séjourné dans plusieurs hôtels et je ne me souviens pas d'une seule fois où nous n'avons pas apprécié le séjour. Il y a des hôteliers qui sont aux petits soins pour leurs clients et avec qui vous établissez une relation personnelle, et d'autres qui sont surtout soucieux de préserver votre sphère privée. Les deux variantes ont leurs avantages. Personnellement, j'aime entrer en contact avec les gens, car c'est ainsi que je me connecte émotionnellement avec le lieu et j'aime retrouver le même environnement lors de ma visite suivante.

Avez-vous des conseils à donner aux hôteliers suisses concernant des améliorations à apporter au niveau de l'accueil des hôtes des pays du Golfe?
RY: Une vue d'ensemble des hôtels d'une région permettrait de mettre en évidence les particularités de chaque établissement: situation, paysage, environnement, restaurants et offres spéciales, etc. Le tourisme suisse fait de son mieux pour répondre à cette attente.

«Je voyage tous les ans en Suisse et à chaque fois, je rentre chez moi avec de merveilleux souvenirs.»

Rania Younes

Etiquette des affaires

Marchands arabes
Les Arabes sont des marchands nés qui maîtrisent parfaitement l'art de lire les visages. A leur contact, on veillera donc à ne pas dévoiler ses faiblesses, à ne pas manifester d'impatience ou d'autres émotions. En affaires, les Arabes comptent négocier avec des interlocuteurs bien préparés. Ils ont le goût du risque, encore que celui-ci se limite à la sphère des affaires.

Hiérarchie
La société arabe présente une structure hiérarchique et les différences dans l'ordre social sont bien acceptées. Le statut social d'une personne dépend de sa famille, de sa relation à l'Etat ou à l'organisation, mais aussi de ses connaissances et de sa situation financière. Le monde des affaires est majoritairement masculin. Un principe fondamental consiste à «toujours sauver la face», que ce soit dans les affaires ou dans le domaine privé. Dès lors, on aura soin de ne pas formuler de critiques en public.

Relations interpersonnelles
Les Arabes sont moins individualistes que les Européens et se sentent bien en groupe. Cependant, dans les négociations commerciales, les personnes jouent souvent un rôle plus important que l'entreprise. Ainsi, une bonne relation d'affaires passe-t-elle nécessairement par une bonne relation personnelle. Dans les pays arabes, le temps a moins d'importance que pour les Européens, ce qui représente une réelle difficulté pour ces derniers. La patience est ici la clé du succès.

Ne vous laissez pas décontenancer lorsque d'autres personnes viennent interrompre votre conversation.

Culture de communication
Les Arabes privilégient les nuances et la forme indirecte. Leur mode de communication repose sur la rhétorique, l'exagération et les répétitions. La tactique de nombre d'entre eux consiste à se cacher derrière des personnes plus haut placées pour éviter de donner une réponse claire et définitive. Ainsi invoquent-ils volontiers un supérieur, la famille ou l'Etat, ou encore Dieu lorsqu'ils utilisent la formule «Inch'Allah» (si Dieu le veut). Dans les discussions, il leur arrive aussi de ne pas réagir dans certaines situations, mais il ne faut y voir ni un signe positif ni un signe négatif.

Partenaires d'affaires arabes
Les personnes qui commercent avec des Arabes ont tout intérêt à vérifier si leur interlocuteur est vraiment habilité à conduire l'affaire en question. Il est même conseillé de déterminer qui prend véritablement les décisions, car cela ne sera pas nécessairement l'interlocuteur principal ou la personne qui mène les pourparlers. Dans le

monde arabe, les intermédiaires ont une fonction centrale. Ce sont des personnages-clés souvent très influents qui agissent pour le compte d'autres personnes. Ils peuvent ouvrir des portes et aplanir les difficultés.

Les boissons alcoolisées, les tableaux ou sculptures suggestives ou les objets susceptibles de porter atteinte à la fierté nationale sont à bannir.

Give-aways
Les cadeaux sont hautement appréciés dans le monde arabe et l'échange de présents entre partenaires commerciaux est chose courante. Les présents doivent être de valeur et véhiculer une image positive. Tant que les objets sont conformes aux préceptes de l'islam, toutes les formes et couleurs sont permises. Le miel et les souvenirs typiquement helvétiques sont hautement bienvenus.

Habitudes de voyage

Du fait de leur environnement naturel hostile et de leurs préceptes religieux, les Arabes sont des gens d'une grande hospitalité. Ils attendent la pareille lorsqu'ils voyagent à l'étranger.

Forte croissance des séjours à l'étranger
Entre 2012 et 2018, le nombre de nuitées des hôtes en provenance des Etats du Golfe a augmenté de 82%. Les très hautes températures qui règnent dans ces pays incitent leurs habitants à se rendre dans des régions plus fraîches pendant quelques mois. La période d'été (mai à septembre) est donc la plus prisée pour voyager. Le visiteur des Etats du Golfe est généralement très aisé. Il est habitué à être entouré de prévenances et à s'acheter quelques libertés moyennant des compensations financières considérables. Le luxe, la technique dernier cri et l'excellence du service sont des évidences à ses yeux. Il compte sur des hôtels bien équipés, mais attend surtout que l'on respecte sa religion et ses coutumes. La réputation d'ordre et de propreté de la Suisse, et avant tout son renom de pays sûr et hospitalier sont conformes à ces attentes.

Les visiteurs des pays du Golfe apprécient les sourires bienveillants, l'amabilité de l'accueil, la tolérance à l'égard des enfants et la patience.

Les touristes du Golfe sont plutôt jeunes: 57% de ceux qui séjournent en Suisse ont entre 16 et 35 ans.

Profil des hôtes arabes

La plupart des hôtes arabes partent en vacances en compagnie des membres de leur famille élargie. Selon le statut de celle-ci, le groupe peut compter, à l'extrême, jusqu'à 60 personnes, les gouvernantes, secrétaires, cuisiniers et chauffeurs étant souvent du voyage. Outre pour le repos, la découverte ou les affaires, certains visiteurs viennent en Suisse pour suivre des traitements médicaux. En règle générale, ils combinent ces soins également avec les vacances familiales. Depuis quelques années, les voyages de noces en Suisse ont le vent en poupe. En outre, on voit arriver en Suisse aujourd'hui des familles de la classe moyenne qui disposent d'un pouvoir d'achat moindre que les hôtes arabes habituels, mais prétendent à la même hospitalité. Les touristes solitaires et les voyageurs d'affaires – presque exclusivement masculins – restent encore minoritaires, encore que cette seconde catégorie soit en constante progression. Quelque 86% des visiteurs du Golfe privilégient les circuits touristiques en Suisse. Au nombre des activités les plus prisées figurent les visites de sites naturels, le shopping, les excursions en téléphérique ou autres remontées mécaniques, les courses en bateau, mais aussi la fréquentation de bars, clubs, discothèques et casinos. Ceci indique que malgré leur habillement traditionnel, une partie des touristes du Golfe ne boude pas le mode de vie occidental; il leur arrive aussi de boire de l'alcool, mais rarement en public.

Dépenses moyennes par jour et par personne pour les touristes hébergés en Suisse

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

Source: Monitoring du Tourisme Suisse, 2017

Touristes dépensiers

Les visiteurs des Etats du Golfe devancent nettement tous les autres touristes en termes de dépenses journalières. C'est que le shopping est aussi important que les excursions pendant leur séjour. Comme cadeaux pour la famille et les amis, ils affectionnent particulièrement l'artisanat suisse traditionnel, le chocolat et les souvenirs et raffolent d'articles de luxe et de produits de prestige, de mode haute couture, de sacs et chaussures de marque, de bijoux et de montres. Les articles et accessoires pour enfants ne sont pas en reste, sans oublier les jouets et les gadgets électroniques.

Source: Office fédéral de la statistique (HESTA 2018)

Nuitées des touristes des Etats du Golfe en Suisse (2012–2018)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Arrivées	175 204	216 341	266 066	331 024	340 129	336 575	356 958
Nuitées	518 842	623 205	770 725	929 799	959 467	919 968	946 259

«Le bouche-à-oreille est le meilleur marketing.»

Matthias Albrecht, Suisse Tourisme, directeur CCG

En quoi la Suisse est-elle selon vous particulièrement intéressante pour les hôtes des pays du Golfe?
Matthias Albrecht: Collines verdoyantes, vastes forêts, prairies et parcs, lacs bleus et rivières sauvages, de l'eau qui coule ... et tout cela dans un climat agréable: en somme la nature est à l'évidence la raison première qui incite les touristes du Golfe à visiter la Suisse. De plus, notre pays offre des possibilités d'hébergement de haute qualité adaptées à leurs exigences et est considéré comme une destination de vacances très sûre et agréable.

Est-ce que la Suisse reste un pays attractif pour les touristes en provenance des pays du Golfe?
MA: Oui, absolument. L'image de la Suisse est excellente. Nous prévoyons une croissance soutenue de ces visiteurs. La population des Etats du Golfe augmente et elle est de surcroît très jeune. Tout se joue sur le prix du pétrole: plus il est élevé, et plus les pays disposent de revenus et augmentent les salaires de leurs fonctionnaires. Ces derniers aiment le consacrer aux vacances.

Sur quoi le marketing des hôteliers suisses doit-il mettre l'accent pour attirer des visiteurs des pays du Golfe?
MA: Le bouche-à-oreille est toujours le meilleur marketing, y compris chez les Arabes du Golfe. De plus, cette population est très branchée numérique, tout le monde possède deux ou trois téléphones portables. Il s'agit donc de leur donner la possibilité de transmettre à leurs amis des photos de leur hôtel ou de leurs vacances via un hashtag #YourHotel. La présence sur les réseaux sociaux est un avantage. En outre, le site de l'hôtel doit surtout être accessible depuis un téléphone portable, car chez les Arabes 90% du trafic Internet passe par ces appareils et, en toute petite partie seulement via les ordinateurs de bureau. Un site web en langue arabe est sans doute utile, mais ce n'est pas une nécessité absolue. Un compte WhatsApp est également précieux pour les réservations. Ce sont des éléments très appréciés qui génèrent des ventes supplémentaires.

Y a-t-il des aspects auxquels les hôteliers suisses devraient prêter une attention particulière lorsqu'ils accueillent des voyageurs en provenance des pays du Golfe?
MA: Il faut éviter de remettre directement les enfants à l'ordre, mieux vaut parler avec les parents, de préférence avec le père de famille. Dans les familles arabes conservatrices, il est conseillé de s'adresser d'abord à l'homme, surtout si l'on est un homme. Cependant, beaucoup de femmes maîtrisent mieux l'anglais que leur mari et prendront alors peut-être la main dans la discussion. En

«Saluer ses hôtes par un ‹salam aleikum› donne un bon point de départ.»

Matthias Albrecht

outre, si vous tendez la main à une femme pour la saluer, elle pourra mettre un moment avant d'en faire autant. Ne forcez pas si elle s'abstient.

L'hôtelier peut-il offrir un service ou une petite attention pour que les hôtes des pays du Golfe gardent un très bon souvenir de leur séjour en Suisse?
MA: Saluer ses hôtes par un «salam aleikum» donne un bon point de départ. Le miel et les fruits dans la chambre sont des attentions très appréciées. Lors du check-in, l'hôtelier pourra aussi demander à ses clients arabes s'ils désirent un tapis de prière, une boussole ou un Coran dans la chambre. Il a aussi tout à gagner à disposer un vaste choix de jus de fruits, et notamment du «lemon-mint», cette boisson étant très prisée par les natifs des pays du Golfe. Ce qui compte aussi, c'est de bien indiquer les produits à base de viande de porc sur la carte des mets et au buffet du petit-déjeuner. Les Arabes apprécient particulièrement les mets arabes au petit-déjeuner, en particulier le hoummous ou le foul moudammas (ragoût de fèves).

Bon à savoir – Voyages et bonnes manières

L'hôte des pays du Golfe réserve généralement en été pour ses grandes vacances et passe encore principalement par les canaux traditionnels, surtout pour pouvoir réserver plusieurs chambres attenantes ou situées sur le même étage. Pour les séjours de courte durée, les réservations s'effectuent plutôt en ligne, via les téléphones mobiles.

Les recommandations personnelles formulées via les vastes réseaux ramifiés d'une famille arabe sont primordiales.

Les femmes jouent un rôle essentiel dans le choix des destinations de vacances, du lieu d'hébergement et des activités.

Evitez de regarder une personne du sexe opposé dans les yeux.

Les hôtes des pays du Golfe voyagent avec leurs domestiques. Prêtez la plus grande attention aux rapports hiérarchiques lors de la réservation.

La plupart des hôtes arabes parlent assez bien l'anglais. Ils parlent généralement fort et avec beaucoup de gestes.

Les vacanciers arabes sont rarement pressés quand ils voyagent, si bien qu'il leur arrive de changer librement leurs projets; même la date de leur départ reste souvent indéfinie. En règle générale, ils envisagent des séjours de plus longue durée.

En saluant vos hôtes, attendez que les personnes du sexe opposé vous tendent la main avant de tendre la vôtre.

Ne faites jamais de remontrances directes à un enfant. Tentez de parler à son père ou à un membre de la famille plus âgé et attirez diplomatiquement son attention sur le règlement interne et le comportement des enfants.

Il est rare que les hôtes arabes réservent des programmes ou excursions à l'avance. Ils apprécient donc les offres proposées en complément par les hôtels et les offices du tourisme.

Hospitalité suisse envers les hôtes arabes

Avec le charme de ses paysages, son climat agréable et ses multiples manufactures d'articles de luxe et de marque, la Suisse est une destination de vacances intéressante.

Demandez régulièrement à vos hôtes s'ils sont satisfaits.

Des visiteurs aux attentes élevées
Les visiteurs des pays du Golfe attendent du pays hôte des prestations de toute première classe. Ils ont l'habitude de formuler leurs demandes sur un ton péremptoire et autoritaire. Dire non à un souhait de l'hôte est perçu comme un grand manque de politesse. L'hôtelier aura donc soin de ne jamais refuser directement une demande. Les Arabes n'aiment pas attendre. Annoncez-leur qu'ils seront servis sous peu. Les hôtes apprécient les marques de respect envers leur culture et leur religion. Bien des petits gestes peuvent y contribuer: chaînes TV arabes pour les enfants, tapis de prière avec boussole, serviettes de toilette supplémentaires pour les ablutions, adresses de mosquées ou de lieux de prières, de commerces et restaurants halal. En présence d'un grand groupe de visiteurs pratiquants, il est recommandé de mettre à disposition une salle de prière et d'inscrire des mets halal sur la carte.

Activités de loisirs

Excursions
Les clients des pays du Golfe sont friands de visites touristiques, lesquelles constituent l'un des principaux motifs de leurs voyages. Ils aiment beaucoup se rendre dans les parcs de loisirs avec leurs enfants. Ils s'intéressent aussi aux villes authentiques et entreprennent volontiers des excursions dans la nature. La diversité des activités de plein air, les paysages lacustres et alpins, l'air frais des sommets suisses, mais aussi les nombreux parcs et le vaste réseau de sentiers de randonnées les enchantent. Certains visiteurs ne boudent pas non plus les casinos et les boîtes de nuit.

«Les touristes arabes raffolent d'activités à sensations fortes, mais pas trop fatigantes, telles que le parapente, les parcs d'aventure ou la luge d'été.»

Matthias Albrecht, Suisse Tourisme, directeur CCG

Veillez à ce que le personnel qui s'occupe des clientes qui fréquentent le spa ou l'espace piscine soit exclusivement féminin.

Activités sportives
Les manifestations sportives sont très appréciées dans les pays arabes, en particulier les concours hippiques, le football et le sport automobile. La culture sportive occidentale n'est pas toujours comprise des hôtes musulmans. Mais les jeunes gens, dont également des femmes, s'essayent de plus en plus aux disciplines de «soft adventure» (parapente, sports nautiques). Dans la culture arabe, hommes et femmes pratiquent certains sports séparément, en particulier la natation. Il est recommandé de bien organiser les horaires de piscine, et de prévoir notamment des heures réservées aux femmes. De nombreuses clientes arabes pénètrent dans la zone des bassins en leggins et t-shirt, et portent le plus souvent un foulard ou le voile.

Habitudes alimentaires

En guise de bienvenue, servez du thé ou des jus de fruits frais aux hôtes en provenance des pays du Golfe.

«Lemon and Mint»
(citron-menthe)
- ¾ de tasse de jus de citron ou le jus de 8 citrons
- ¾ de tasse de sucre
- 1½ c. c. d'eau de fleur d'oranger
- ¼ de tasse de menthe fraîche hachée fin
- 8 tasses d'eau froide, glace pilée à volonté

Durant le ramadan, les hôtels attentifs à leur clientèle arabe peuvent offrir un service spécial de restauration halal après la rupture du jeûne au coucher du soleil.

Restaurer les touristes arabes n'est pas toujours sans difficulté pour l'hôtelier. Certains visiteurs acheminent leur nourriture par avion et font préparer leurs plats en chambre. Dans certaines familles très traditionnelles, hommes et femmes ont coutume de manger séparément. La viande de porc est un tabou absolu pour la plupart des hôtes arabes. Les musulmans mangent généralement halal, ce qui signifie que la viande doit provenir d'animaux tués selon le rite musulman, et que les aliments et boissons ne doivent contenir ni sang, ni viande de porc ou saindoux, ni alcool. Lorsqu'ils ne peuvent obtenir de viande halal, les musulmans mangent du poisson ou des mets végétariens. Il n'est pas rare que les hôtes s'enquièrent des fournisseurs, lesquels devraient être en possession d'un certificat halal. Enfin, sachez que les hôtes arabes ne sont pas fermés aux spécialités locales du moment qu'elles sont halal.
La plupart du temps, ces visiteurs du Moyen-Orient mangent en silence. Ils affectionnent particulièrement les buffets qui leur permettent de choisir parmi de nombreux plats. Leur préférence va aux plats à base de légumes et de viande avec du riz. La viande d'agneau, la volaille et le poisson sont toujours bien accueillis. La cuisine du Golfe comporte bien des parfums méditerranéens.
En Europe, les Arabes mangent rarement avec la main. Le dessert, le café et le thé se servent aussitôt le repas principal terminé. Une fois la dernière gorgée avalée, l'hôte arabe se lève et quitte la table.

«Le ‹Lemon and Mint› est une boisson arabe typique qui se boit partout aux pays du Golfe.»

Matthias Albrecht, Suisse Tourisme, directeur CCG

Bon à savoir – Nourriture et boissons

Nombreux sont les hôtes arabes qui mangent de la viande non halal en Suisse – sauf s'il s'agit de viande de porc bien sûr – avec une préférence pour le poulet, mais aussi pour le veau et le bœuf. Proposez-leur néanmoins des plats halal, des fruits de mer ou des mets végétariens.

Enrichissez votre buffet du petit-déjeuner avec des fruits et des jus et indiquez les variétés de charcuterie qui contiennent du porc.

Les boissons se commandent généralement pendant ou après le repas. Il est donc recommandé de mettre spontanément une carafe d'eau à disposition.

L'eau se sert dans des verres normaux et non dans des verres à pied. Généralement, les hôtes du Golfe boivent de l'eau non gazéifiée. Proposez-leur un choix bien pensé de boissons sans alcool et de jus de fruits.

Le thé est la boisson favorite des hôtes arabes. Il est conseillé comme boisson de bienvenue, de même que les jus de fruits fraîchement pressés. Le thé se boit généralement très sucré. Le thé noir peut être servi avec des feuilles de menthe fraîches.

Dans les pays du Golfe, le café se prépare habituellement avec de la cardamome, c'est pourquoi les hôtes l'emportent souvent avec eux. Le café arabe se boit très sucré. S'agissant du café européen, les hôtes arabes ont une préférence pour le cappuccino et l'expresso.

Veillez à toujours disposer des dattes sur la table. Les hôtes arabes en apportent souvent de chez eux, car bien des variétés de ce fruit sont inconnues en Suisse. Les hôtes arabes ont un faible pour les desserts consistants et très sucrés, notamment pour les produits à base de noisettes, de noix, d'amandes, de pistaches et de miel. Le chocolat (sans alcool) est aussi apprécié, de même que les glaces en été.

Les Arabes mangent beaucoup de pain, avec une préférence pour le pain galette ou pita.

Le petit-déjeuner se prend entre 10 et 12 h, le repas du soir entre 21 et 23 h. A midi, le repas se résume généralement à une petite collation. L'hôtelier aura soin de prévoir du personnel en suffisance, car les Arabes aiment à être servis rapidement. Les enfants doivent être servis en premier. Bien souvent, les hôtes du Golfe emportent les restes de leur repas, il est donc conseillé de leur demander s'ils souhaitent le faire.

En Suisse, de nombreux Arabes s'accordent de temps à autre une bière ou un verre de vin. Ils apprécient la liberté et la possibilité de boire à l'occasion un peu d'alcool.

Adresses de contact

Pour de plus amples informations, pour des conseils ou des formations concernant l'accueil des visiteurs des pays du Golfe ou les marchés arabes, prière de 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
Tödistrasse 7
8008 Zurich
T +41 44 288 11 11
info@myswitzerland.com
www.myswitzerland.com

Suisse Tourisme – Dubaï
P.O. Box 309059, Dubaï,
United Arab Emirates
Jumeirah lake towers,
Swiss Tower – office 3602
T +971 4 4334 355
gcc@switzerland.com

Liens utiles

www.myswitzerland.com/ar

www.islam.ch
informations sur l'islam et sur les musulmans en Suisse

www.halal.ch
service d'information de l'Institut islamique des consommateurs

www.islamicfinder.org
heures de prière

www.swissmoschee.ch
mosquées en Suisse

www.global-blue.com
informations sur le remboursement de la TVA

www.swissinfo.ch/ara
plateforme d'information Suisse, en arabe