

Approches culturelles différenciées de la notion de VOYAGE: l'exemple de la Chine

Quiconque est allé visiter la Chine le sait : La découverte de ce pays se mérite, elle nécessite une démarche active du voyageur. Sinon, on a la sensation de passer à côté de la "vraie Chine"; on déambule de site en site, on se fait photographier sur tous les spots mais qu'a-t-on vraiment appris sur la Chine et les Chinois ? La Gazette a enquêté pour comprendre les raisons de ces difficultés. Nous avons rencontré Jenny et Sandrine de l'agence de voyage Karana qui nous ont aidés à les décrypter. Voici les clés d'un voyage réussi en Chine... selon les critères occidentaux !

Le touriste occidental est souvent déçu par la qualité du service hôtelier en Chine profonde

L'occasion d'un voyage dans le Guizhou m'a permis de mesurer l'impact de l'immaturité de la notion de qualité d'un voyage telle que la conçoit un occidental. Plusieurs points d'achoppements ont jalonné le voyage : hôtels mal desservis, piètre qualité de la table, de la diligence et de la courtoisie du personnel. A notre arrivée, le premier soir, il nous a fallu nous battre pour dîner. Le personnel semblait se moquer éperdument de notre confort. A Yangshuo, nous avons parcouru 3km à pied avant d'atteindre à l'aveuglette un hôtel très mal indiqué ; personne n'a songé à nous accueillir à l'embarcadere. Pire, à Longsheng, on nous a prévenu la veille qu'il nous faudrait gravir 700 marches de montagne pour atteindre l'hôtel, rien n'étant prévu pour le transport de nos bagages.

Un marketing immature

En réalité, le **marketing-mix balbutiant de l'hôtel se limite en Chine profonde au produit et à son prix** tandis qu'en France il comprend aussi le service, les moyens de distribution, la communication. Le client français a complètement intégré cette qualité élaborée épousant les progrès de la science mercatique. On peut d'ailleurs considérer cette assimilation comme une **donnée culturelle occidentale**. En Chine, satisfaire un client se limite à lui offrir une chambre pour un hôtel, un repas pour un restaurant, cela pour un « bon » prix. Ainsi, notre guide nous amenait-elle à chaque étape systématiquement au même restaurant, ce qui nous semblait bien lassant à la longue. Mais elle avait fait son travail : on avait "de quoi manger". Les hôtels manquent souvent de charme. « *Il faut même grimper dans le nombre d'étoiles pour qu'il n'y ait pas de problème de propreté* » précise Jenny.



L'impact de l'ouverture, récente, de la Chine au monde

La Chine s'est ouverte au monde pour des raisons économiques dans les années 70. Depuis, le monde pénètre très doucement en Chine profonde. Cette dernière a ainsi gardé une authenticité garante d'un voyage inoubliable. Mais cela s'accompagne parfois d'une certaine méfiance de l'étranger. La ségrégation entre touristes chinois et occidentaux est très fréquente sur les bateaux, dans les restaurants, les hôtels. Jenny nous explique : « *Les Chinois pensent que leurs comportements pourraient choquer les occidentaux. Ils se sentent plus à l'aise entre eux* ». Elle souligne que c'est une réaction humaine naturelle : « *Moins on connaît quelqu'un, plus on s'en méfie. La peur, le racisme apparaissent. Les occidentaux sont d'ailleurs appelés les Diables étrangers* ». Les Chinois ne savent pas comment nous aborder. Il nous est arrivé de dîner dans un





restaurant avec des serveuses en rang d'oignons qui se moquaient de nous à 2 mètres de la table ! Mais nous avons été aussi accueillis chaleureusement dans sa maison par un monsieur âgé près de Yangshuo, par une dame à Daxu. Le contact s'opère avec magie lorsqu'on leur présente notre famille, une valeur universelle. Le sourire est également une arme efficace.

En outre, nous avons noté que de nombreuses Chinoises se montraient touchées que nous portions leurs petites chaussures en toile noire.

Les guides chinois repèrent avec difficulté ce que constitue la Chine profonde au sens occidental du terme



Les Chinois connaissent encore très peu le monde hors Chine. Et les guides eux mêmes ont des difficultés à repérer ce qui peut nous intéresser dans leur pays : **la prise de conscience de l'identité n'existe que dans la relation au différent.** Notre guide ne comprenait pas l'intérêt que nous pouvions trouver à

déambuler dans des villages anodins et « voir les gens vivre ». Tout n'était que banalité pour elle ; elle vivait là depuis sa naissance et ne comprenait pas quels contrastes avec la vie en France nous observions avec tant d'intérêt. Elle résumait la découverte de la région de Longsheng (l'équivalent des Alpes !) à une journée : visite du spot 1 le matin et du spot 2 l'après-midi avec photos à côté des minorités.

En Chine, le prix est le déterminant fondamental de la notion de qualité

Impression récurrente également que notre guide voulait boucler vite la journée : le moins de prestations possibles pour le salaire obtenu, **tirer à son avantage le prix, un réflexe culturel chinois.** Notre chauffeur allait dans le

même sens; il fallait insister pour avoir gain de cause. A cela s'ajoute le fait qu'ils sont vraisemblablement très mal rémunérés, les nombreux intermédiaires se payant sur la somme versée par le client. Le Chinois, lorsqu'il est voyageur à son tour, cherche en un réflexe identique la rentabilité à tout prix : la qualité du voyage résulte de la multiplication des sites parcourus. La quantité prévaut, « *Il préfère se lever tôt pour tout voir, même sous la tempête ! Il veut avoir le maximum pour l'argent qu'il a versé* » précise Jenny. Il faut dire que leurs vacances sont courtes et qu'ils ont tant à découvrir du monde. « *A l'hôtel, indique Jenny, la qualité découle de la multiplication des prestations et de la proximité d'une zone de shopping* ». Pour un voyageur occidental, la qualité prime. Il recherche le charme de l'hôtel, l'authenticité du pays, repère les signes de ses traditions profondes, se nourrit de son histoire.

Les clés d'un voyage réussi en Chine profonde

Il faut donc adopter une démarche active, qu'on dispose d'un guide ou non, profiter des services d'une agence sensible à nos attentes et qui forme ses guides, compiler plusieurs ouvrages touristiques et surfer sur internet. Une fois sur place, il faut **dialoguer en permanence avec son guide**, être ferme sur ce que l'on attend du voyage, mais aussi échanger avec les touristes occidentaux. Le Lonely Planet de la Chine recense les cafés Internet où ces derniers se rencontrent. On y trouve des livres d'or avec tous les « bons plans » de la région. Il faut surtout **comprendre ces différences culturelles et les accepter.**



Texte : Stéphanie Talleux

Photos : Priscille et Stéphanie Talleux

A Yangshuo

Un guide : Henry Principal henryits@hotmail.com

Un restaurant : MeiyuCafé, 86 West Street

Un hôtel loin de tout mais charmant : Li River Retreat www.li-river-retreat.com

A Longsheng

Le meilleur hôtel de PingAn, rustique toutefois : PingAn Guest House. Pinganhotel@21.cn.com