Extrait du site UGTG.org

url :Â http://ugtg.org/spip.php?article993

EnquÃªte Expedia 2009 : Les franÃ§ais, pires touristes au monde

- ActualitÃ© -

Date de parution : 29 novembre 1999
Date de mise en ligne : lundi 13 juillet 2009
Mis Ã jour le : lundi 13 juillet 2009

Creative Commons by-nc-nd 2.0 - UGTG.org - Ibuka

L'enquÃªte d'Expedia est l'occasion de nous arrÃªter sur un discours qui refait surface depuis le mouvement de grÃ¨ve du LKP : La crise du tourisme serait liÃ©e Ã la *mauvaise qualitÃ© de l'accueil*, d'une part, et au *climat social*, d'autre part.

I - Rappel : En 2004, une anthropologue justifiait le mÃ©pris du groupe ACCOR :

En novembre 2002, le groupe franÃ§ais ACCOR, prÃ©sent aux Antilles depuis 30 ans avait annoncÃ© son retrait des Ã®les franÃ§aises en raison d'un climat social "dÃ©testable", dâEuros"une " attitude du personnel inamicale voire agressive vis-Ã -vis de la clientÃ¨le " et dâEuros"une " productivitÃ© franchement mauvaise en dÃ©pit des efforts de formation ", selon le terme employÃ© par GÃ©rard PÃ©lisson, son co-prÃ©sident d'alors. Dans un courrier adressÃ© Ã l'ElysÃ©e, le co-prÃ©sident d'Accor s'Ã©tait dit "convaincu de l'impossibilitÃ© pour une entreprise privÃ©e d'hÃ´tellerie de rentabiliser mÃªme trÃ¨s modestement un investissement, quelles que soient les mesures d'aides possibles apportÃ©es par l'Etat."

Dans un article publiÃ© en 2004, StÃ©phanie MULOT, anthropologue Ã l'EHESS justifiait tout en nuances - mais trÃ¨s largement - les propos racistes et mercantiles de GÃ©rard PÃ©lisson.

Extraits :

En dÃ©cembre 2002, les Â« Antilles franÃ§aisesÂ » furent au cÅ"ur d'un dÃ©bat trÃ¨s mÃ©diatisÃ© sur la qualitÃ© de l'accueil qu'elles peuvent offrir aux touristes franÃ§ais. A l'Ã©poque, le groupe ACCOR avait menacÃ© de se retirer de l'hÃ´tellerie de ces Ã®les franÃ§aises pour s'investir davantage sur le marchÃ© caraÃ¯bÃ©en. L'une des raisons avancÃ©es mettait en cause le mauvais accueil rÃ©servÃ© aux touristes en Guadeloupe et en Martinique. [...]

La rÃ©action de certains GuadeloupÃ©ens Ã la menace du groupe Accor avait Ã©tÃ© particuliÃ¨rement vive. Ils dÃ©nonÃ§aient alors un manque de "respect" et une "arrogance" inadmissibles chez l'entrepreneur qui mettait en

doute leurs capacitÃ©s de serviabilitÃ© et d'hospitalitÃ©. Or, ces qualitÃ©s reprÃ©sentent pour les GuadeloupÃ©ens les piliers d'un savoir-vivre local et familial, qui ne saurait Ãªtre remis en question sans toucher Ã leur identitÃ© fondamentale. **Il est alors toujours difficile pour certains d'entendre** que, vu de l'extÃ©rieur, lâEuros"accueil quâEuros"ils peuvent offrir dans les services et les commerces, exceptÃ© peut-Ãªtre dans le tourisme de proximitÃ© chez un habitant qui en fait son orgueil et son succÃ¨s, est souvent loin d'Ãªtre Ã la hauteur de ce que d'autres sociÃ©tÃ©s, ayant une culture plus entretenue de l'accueil et du service, indispensable Ã leur survie, peuvent proposer.

[...]

Dans cette dynamique des rapports sociaux, **les touristes ne sont en fait que des boucs Ã©missaires, les otages visibles d'un rÃ¨glement de compte** qui n'en finit pas de se jouer aussi au sein de la population guadeloupÃ©enne. En effet, l'abord relationnel en Guadeloupe se fait a priori dans un esprit de mÃ©fiance gÃ©nÃ©ralisÃ©e. L'autre n'est pas envisagÃ© comme un partenaire potentiel dans un Ã©change rÃ©ciproque, mais au contraire comme un rival prÃ©sumÃ© dans une relation de dÃ©possession annoncÃ©e : non en fonction de ce qu'il est susceptible d'apporter mais en fonction de ce qu'il est soupÃ§onnÃ© venir dÃ©rober. "Ka i vin chÃ¨chÃ© la ?" (qu'est-ce qu'il vient chercher lÃ ?) s'interroge la raison populaire dubitative. Ce syndrome de dÃ©possession se joue d'abord entre GuadeloupÃ©ens avant de se projeter dans la relation aux MÃ©tros.

Note : *Extrait de Â« Accor et dÃ©saccord entre la France et la Guadeloupe : retour sur l'histoire d'un contentieux.*Â » StÃ©phanie Mulot,
Docteur en anthropologie de l'EHESS de Paris,
Centre de recherche sur les pouvoirs locaux dans la CaraÃ¯be,
UniversitÃ© des Antilles et de la Guyane, Schoelcher (972).
Aix-en-Provence, Janvier 2003.
Baie-Mahault, Septembre 2004.

II - 2009 : Expedia Best Tourist Global Index :

PrÃ©sentation :

Selon une enquÃªte rÃ©alisÃ©e par lâEuros"institut TNS Infratest pour Expedia, numÃ©ro un mondial des agences de voyages en ligne, les touristes franÃ§ais sont les pires qui soient.

Cette enquÃªte - rÃ©alisÃ©e auprÃ¨s de 4500 professionnels Ã travers 9 critÃ¨res allant de allant de la propretÃ© Ã lâEuros"Ã©lÃ©gance en passant par la gÃ©nÃ©rositÃ© ou le savoir-vivre - nous dresse le portrait type du touriste franÃ§ais : un touriste impoli, rÃ¢leur et grossier, arrogant et hautain, rÃ©fractaire aux langues Ã©trangÃ¨res, pingre, et bien peu enclin Ã la propretÃ©.

Avants derniers en 2007 & en 2008, les franÃ§ais prennent donc fort logiquement cette annÃ©e la derniÃ¨re place du classement.

Faute de constituer une rÃ©futation des propos de G. Pelisson et de la rhÃ©torique de S. Mulot, cette enquÃªte est dÃ©jÃ en soi un agrÃ©able renvoi d'ascenseur aux Â« *nostalgiques de l'imagerie coloniale*Â » qui fantasment un *antillais jovial et docile et des doudous sÃ©ductrices aux tenues affriolantes*... au service de touristes [pour rappel] impolis, grossiers, hautains, incultes, radins...

Avant de dÃ©crier la mauvaise qualitÃ© de notre accueil & de nous inviter Ã dÃ©passer les *spectres du passÃ© colonial*, ces touristes grincheux, cet opÃ©rateur et cette chercheuse feraient donc bien mieux de commencer Ã balayer devant leurs portes !!!

Le classement :

1 : Japonais
2 : Britanniques
3 : Canadiens
4 : Allemands
5 : Suisses
6 : Hollandais - Australiens
8 : SuÃ©dois - AmÃ©ricains
10 : Danois - NorvÃ©giens - Finlandais - Belges
14 : Autrichiens - NÃ©o ZÃ©landais
16 : ThaÃ¯landais
17 : Portugais - TchÃ¨ques
19 : Italiens - Irlandais - BrÃ©siliens
22 : Polonais - Sud Africains
24 : Turcs - Grecs
26 : Espagnols
27 : FranÃ§ais

Note : *EnquÃªte rÃ©alisÃ©e du 10 au 23 Juin 2009 pour le compte d'Expedia par l'institut TNS, auprÃ¨s de 4,557 hÃ´teliers d'Europe, du continent AmÃ©ricain (AmÃ©rique du Nord & AmÃ©rique du Sud), d'Afrique & du Pacifique.*

La vÃ©ritÃ© sur les difficultÃ©s rencontrÃ©es par la destination Guadeloupe :

La vÃ©ritable rÃ©futation nous vient d'une Ã©tude rÃ©alisÃ©e en octobre 2008 par Louis Dupont & Alain Salzedo. Il y est encore question du *Â« touriste franÃ§ais...Â »*

Extraits :

Le nombre de touristes FranÃ§ais sÃ©journant en Guadeloupe Ã©tait en 1978 Ã peu prÃ¨s Ã©quivalent Ã celui des Nord- AmÃ©ricains, soit 34,8% de FranÃ§ais contre 30%. de Nord-AmÃ©ricains. Quant aux autres europÃ©ens, ils reprÃ©sentaient Ã lâEuros"Ã©poque 16.4% de la clientÃ¨le. Or aujourdâEuros"hui, 9 touristes sur 10 (91,6% de la clientÃ¨le) sÃ©journant en Guadeloupe sont selon lâEuros"Insee de nationalitÃ© FranÃ§aise. [...] Selon lâEuros"INSEE, 27% seulement de la clientÃ¨le touristique FranÃ§aise en Guadeloupe se composent de professions libÃ©rales et dâEuros"encadrement supÃ©rieur. Le reste, dans sa majoritÃ© est composÃ© pour lâEuros"essentiel, dâEuros"employÃ©s, policiers, militaires, retraitÃ©s, et de professions intermÃ©diaires.

[...]

En consÃ©quence, le positionnement adoptÃ© aujourdâEuros"hui par la Guadeloupe sur le marchÃ© du tourisme international a entraÃ®nÃ© par rapport Ã la pÃ©riode prÃ©cÃ©demment Ã©voquÃ©e une modification profonde

dans la composition de la clientÃ¨le touristique. Les autoritÃ©s en charge de ce secteur en Guadeloupe ont adoptÃ© depuis quelques annÃ©es, un âEuros"âEuros"positionnement soleilâEuros"âEuros" par rapport au âEuros"âEuros"positionnement Ã®leâEuros"âEuros" des annÃ©es 1970-1980 , privilÃ©giant ainsi un tourisme de masse, qui hÃ©las met la destination Guadeloupe en concurrence frontale avec des destinations telles que la RÃ©publique Dominicaine, Cuba, Cancun, Cozumel, Playa del Carmen etc.qui ont adoptÃ© toutes le mÃªme positionnement mais avec une offre et un rapport qualitÃ©-prix beaucoup plus attractifs. CâEuros"est ce qui explique en partie les difficultÃ©s que rencontre de nos jours la destination Guadeloupe.

Note : *Extrait de lâEuros"Ã©tude : LâEuros™Ã©valuation de la politique touristique en Guadeloupe et de son impact sur lâEuros™Ã©conomie et lâEuros™emploi Ã lâEuros™aide de modÃ¨les appliquÃ©s.*
Louis Dupont [The George Washington University] &
Alain Salzedo [Consultant en tourisme]
Octobre 2008

Ibuka - JozÃ¨f
Lundi 13 juillet 2009