

Le 03/09/07 – Thierry Poupard pour Néorestaurations – Chronique N°24 : sept. 2007 1^{ère}

LES TOURISTES ETRANGERS ONT-ILS, ENFIN, ÉTÉ BIEN REÇUS CETTE ANNÉE ?

Comme il est d'usage en fin de période estivale, l'heure est au bilan afin de savoir comment la déferlante de touristes étrangers a été accueillie en France. Et bien, sans attendre les conclusions, il y a fort à penser qu'elle le fut assez mal, une fois de plus, ainsi que l'avaient prédit les professionnels des secteurs concernés réunis fin 2006 à Paris à l'occasion du marché international du tourisme.

Nul besoin d'être un spécialiste pour constater que les difficultés commencent dès l'arrivée à l'aéroport : le douanier est toujours aussi peu avenant, la signalétique n'est pas conçue pour s'y retrouver, la file de taxi est interminable et le chauffeur est irascible, la conduite urbaine provoque le stress, l'accueil à l'hôtel est aléatoire. Une fois sur place, l'étranger constate que l'on ne fait aucun effort pour le comprendre, qu'on l'évite quand il est en quête d'un renseignement, que le serveur l'embrouille entre le service et le pourboire, que le sourire ne fait pas partie des coutumes locales, que les toilettes publiques sont trop souvent répugnantes, que les remerciements et autres formules de politesse sont parcimonieux... Bref, la France a bien de la chance d'occuper un espace géographique central, d'avoir une cuisine réputée et Paris d'être « la ville la plus romantique du monde » (dixit Tom Cruise et bien d'autres) parce que pour ce qui est du service, notre pays ne fait pas bonne figure.

Hélas, rien d'étonnant à cela car le constat est identique en situation inverse : lorsqu'il se rend à l'étranger le Français donne une bien piètre image de lui-même. Une récente enquête (*GFK pour Expedia, réalisée en avril 2007 auprès de 15 000 hôteliers en Europe*) révèle, ou plutôt confirme, que le Français est radin, râleur, impoli, orgueilleux et nul en anglais. Il se classe à la 28^{ème} place, sur 28 ! Derrière le Chinois et l'Indien et très loin du Japonais (1^{er}) et de l'Américain (2^{ème}). Les Français tiennent la tête pour l'impolitesse, après les Russes et les Chinois et sont bons derniers pour l'apprentissage de quelques mots dans la langue du pays visité. Le Français n'est jamais content. Pire encore, c'est celui qui donne le moins de pourboire, quand il en laisse un.

Les étrangers de toutes origines pourraient croire les Français xénophobes, mais ce serait mal les connaître car la réalité est telle qu'ils ont un comportement similaire entre eux. Il suffit de conduire ou de marcher quelques instants en ville pour constater le déficit patent en termes de courtoisie et de respect. Malgré tout, on constate un mieux dans certaines entreprises : des chaînes de magasins ou de restaurants, des commerces indépendants, des administrations parviennent à offrir un bon service. La raison en est double : les personnes chez qui le sens de l'ouverture sur les autres, de l'attention, de la disponibilité, de la politesse est inné ont de grandes facilités pour pratiquer un bon service. Il suffit qu'elles le veuillent. Les autres - l'immense majorité - doivent en passer par une sensibilisation, un apprentissage, une formation, un entraînement. Il suffit qu'elles le décident. Et les enseignes qui pratiquent un service de qualité réalisent des performances économiques supérieures parce qu'elles ont compris qu'un client satisfait du service est un client qui dépense plus, qui revient plus souvent et qui fait du prosélytisme. La recherche de l'excellence dans le service est largement plus une question de volonté que de moyens ; c'est l'investissement champion en termes de rentabilité. Et ça tombe bien, puisque, cette année, en France, l'été se terminera le 20 octobre avec la finale de la Coupe du Monde de Rugby et ses hordes attendues de supporters. Une chance de se rattraper. Bonne rentrée à tous et bon service !