Suisse.
tout naturellement.

Bienvenue la Chine.

MySwitzerland.com

La Maison de l'Etivaz AOC, Région du Léman

www.swisshotels.ch

L'ACCUEIL DES HÔTES CHINOIS EN SUISSE

Suisse.
tout naturellement.

hôtellerie suisse

Table des matières

Préface	3
Informations générales sur la République populaire de Chine	4 – 5
Caractéristiques de la civilisation chinoise	6 – 8
Les formes de la pensée	9 – 11
Relations et interactions	12 – 13
Une langue qui ne manque pas de caractères…	14 – 15
Éthique des affaires	16 – 17
Les Chinois en voyage	18 – 20
L'hospitalité suisse envers les hôtes chinois	21 – 22
Activités de loisirs	23 – 24
Habitudes alimentaires chinoises	25 – 26
Contacts	27

Publié par: hotelleriesuisse, Berne et Suisse Tourisme, Zurich, 2004
Textes: Isabel Garcia, hotelleriesuisse, Berne; et Gérald Béroud, SinOptic, Lausanne
Mise en page: Blitz & Donner, Herrenschwanden/Berne
Traductions: www.global-translations.ch
Imprimé par: Läderach SA, Berne

Photos: hotelleriesuisse, MCH Foire Suisse SA, Office national chinois du tourisme, Suisse Tourisme
Langues: français, allemand, anglais

Avec l'aimable soutien de HOTELA

Préface

Les professionnels du tourisme sont tous d'accord: le potentiel du marché chinois qui représente au total 1,3 milliards d'habitants est énorme pour le tourisme suisse. Les prévisions nous disent que 800 000 nuitées seraient réalisées par des touristes du Céleste Empire dans 10 ans.

Voilà un chiffre impressionnant qui n'est pas irréaliste: la croissance se développe à une vitesse vertigineuse. Depuis plus de 20 ans, l'économie chinoise connaît un taux de croissance annuel d'environ 8% et aucun signe n'indique qu'il pourrait en être autrement dans les années à venir. De plus en plus de Chinois disposent de revenus suffisants pour pouvoir s'offrir un voyage en Suisse.

Mais l'hôte d'Extrême-Orient attend et espère beaucoup de la Suisse, son pays de voyage: il faut alors trouver le doigté nécessaire et adopter une hospitalité des plus accueillantes. En matière de réussite en affaires avec les touristes chinois, la sensibilité culturelle en ce qui concerne leurs besoins et leurs attentes joue un rôle particulier. Outre des prospectus, des menus et des dépliants traduits en chinois, il faudra aussi tenir compte des coutumes en Extrême-Orient, par exemple concernant l'organisation du voyage et celle des loisirs ainsi que l'intégration des préférences chinoises dans les repas et la décoration de la chambre. Il convient de souligner que la Chine est sous bien des aspects très différente des pays d'Amérique ou d'Europe et que la façon de penser des Chinois doit être prise en considération lorsqu'il s'agit d'entrer en relation d'affaires avec eux.

Le but de cette brochure, publiée en coopération avec Suisse Tourisme et le sinologue Gérald Béroud, est de vous donner la possibilité de vous préparer au mieux à accueillir vos nouveaux hôtes. La brochure contient à la fois des informations de base sur la culture et la mentalité chinoises, de même que des idées et des propositions pratiques sur la manière de recevoir vos nouveaux clients chinois.

Dr Christian Rey
Président hotelleriesuisse

Informations générales sur la République populaire de Chine

Bref historique

La République populaire de Chine a été fondée le 1er octobre 1949. Son premier président fut MAO Zedong, qui gouverna le pays selon les principes socialistes (économie planifiée, agriculture collective et campagnes politiques). Après la mort de MAO en1976, DENG Xiaoping vint au pouvoir. Il mit en place de très nombreuses réformes économiques en 1978, permettant ainsi à la Chine de se positionner comme l'une des plus importantes économies au monde, et apporta par là-même un dynamisme sans précédent.

Le 1er juillet 1997, Hong Kong fut restituée à la Chine, et le 20 décembre 1999, Macao, réintégra la Chine populaire. Ces deux régions administratives spécifiques détiennent toujours leur propre monnaie, et leur indépendance économique a été établie par contrat jusqu'au milieu de ce siècle.

Politiques et société

Malgré l'exceptionnel dynamisme économique, la Chine bénéficie d'une grande stabilité politique. Cela fut démontré de manière impressionnante en 2003 lors des changements au gouvernement, quand le pouvoir fut transféré de manière très sereine à une équipe plus jeune.

Une classe moyenne très prospère s'est développée durant les dernières années, principalement sur la côte Est de la Chine. Celle-ci se trouve en croissance rapide et se caractérise également par une envie de dépenser. C'est précisément ce groupe social – jouissant souvent d'un niveau élevé d'éducation – qui profitera de l'occasion de voyager à l'étranger dans les années à venir.

DONNÉES CLÉS

Population et superficie: La République populaire de Chine est le pays le plus peuplé au monde avec 1.3 milliards d'habitants. Il s'étend sur 9 600 000 km² et c'est le troisième plus grand pays au monde derrière la Russie et le Canada (Suisse: 41 290 km²).

Ethnologie et langues: 92% de la population chinoise appartient à la nationalité han. 55 minorités nationales, vivant pour la plupart au nord, à l'ouest et au sud-ouest du pays constituent les 8% restants. La langue officielle de la Chine est le mandarin; viennent s'ajouter de nombreux dialectes chinois et 53 langues parlées par les minorités nationales.

Divisions administratives et villes: La Chine est divisée en 32 provinces administratives (provinces, régions autonomes et municipalités). Les villes les plus importantes sont Beijing (capitale) comptant environ 11 millions d'habitants, Chongqing avec 15 millions, Shanghai avec 13 millions et Tianjin 9 millions. Il existe quelques 40 autres villes, toutes comptant une population de plus de 1 million.

Dirigeants: HU Jintao (Président), WEN Jiabao (Premier Ministre)

Situation économique

Engagée dans la poursuite graduelle des réformes structurelles nécessaires notamment dans la perspective de son entrée à l'OMC en 2001, la Chine a accompli un véritable bouleversement de son paysage économique durant la décade passée; enregistrant une croissance économique d'une ampleur et d'une durée remarquables, avec un taux de progression annuel moyen du produit intérieur brut (PIB) réel d'environ 8% depuis 20 ans, elle se place aujourd'hui au centre des intérêts économiques mondiaux.

Le 10e plan quinquennal (qui porte sur la période 2001–2005) met un accent particulier sur le développement des régions de l'ouest et du centre, l'environnement, la promotion du secteur privé et la restructuration de l'économie.

Principales données économiques

	2000	2001	2002	2003 (e)	2004 (p)
PIB (en milliards USD)	1081	1176	1266	1372	1551
PIB/habitant (USD)	853	921	986	1062	1118
Taux de croissance (% du PIB)	8,0	7,5	8,0	7,5	7,5
Taux d'Inflation (%)	0,4	0,7	– 0,8	0,8	1,5

Sources: seco – Secrétariat d'Etat à l'économie 2004, Fischer Weltalmanach 2004 (e) = estimation (p) = prévision

Caractéristiques de la civilisation chinoise

Un puissant ancrage historique

L'un des traits les plus marquants de la civilisation chinoise, dont les traces les plus anciennes remontent à environ 2000 ans avant J.-C., est son ancrage dans l'histoire. Malgré des ruptures et des discontinuités, qui font que la Chine actuelle est bien éloignée de ses origines, les Chinois se voient comme les dépositaires d'un patrimoine et les garants d'une filiation. Qu'elle se présente sous forme de figures légendaires, de récits épiques ou de faits avérés, l'histoire sert de référence à nombre de pratiques, d'usages et de coutumes.

De l'empire au régime communiste

La création de l'empire en 221 avant J.-C. a donné une dimension supplémentaire: la Chine se perçoit comme un tout, sa culture servant de ciment à cette unité. L'empereur tout-puissant exerce son pouvoir grâce à une administration centralisée et hiérarchisée, qui étend son contrôle sur l'ensemble du territoire. La période impériale qui s'écoule jusqu'en 1911 est une succession de dynasties dont certaines particulièrement florissantes. A la suite des guerres de l'opium au milieu du XIXe siècle, la Chine, pour la première fois de son histoire, fut forcée de s'ouvrir à l'Occident. Commence alors une période de forte instabilité et de décrépitude qui conduira à la révolution communiste et l'avènement de la République populaire de Chine en 1949. D'autres tragiques vicissitudes frapperont encore le pays. Ce n'est qu'à la fin des années 1970, après la mort de MAO Zedong, que la Chine retrouvera une certaine stabilité et optera pour la voie de l'«ouverture et des réformes», inaugurant ainsi un développement économique puissant et, jusqu'à présent, durable.

La complexité de la société chinoise

La conscience d'un destin commun, autour d'une nation retrouvant sa place, tant sur le plan économique que sur la scène internationale, se forge aujourd'hui dans la volonté de surmonter des traumatismes, dont certains sont encore à vifs.

La Chine actuelle est une société d'une extrême richesse et d'une grande complexité. Elle est caractérisée par de profonds bouleversements sur les plans économiques, politiques, sociaux, etc., qui font que des formes modernes, souvent importées puis adaptées, de la société chinoise coexistent, voire entrent en conflit, avec ses fondements traditionnels.

Philosophie et religion

En Chine, à l'image d'autres pays de l'Asie de l'Est, la société est première: les droits appartiennent au corps social et les devoirs à la personne. La famille l'emporte sur l'individu, le clan sur la famille, la société sur les clans. Chacun s'inscrit dans une relation de dépendance avec autrui. La société est perçue comme un ensemble structuré et hiérarchisé, dont le modèle est la Nature, où le Ciel domine la Terre.

Une caractéristique remarquable de la culture chinoise est sa disposition à absorber des pensées et des pratiques venues de l'extérieur. Remarquons que la plupart des envahisseurs se sont ainsi sinisés au contact du Céleste Empire.

CONFUCIANISME

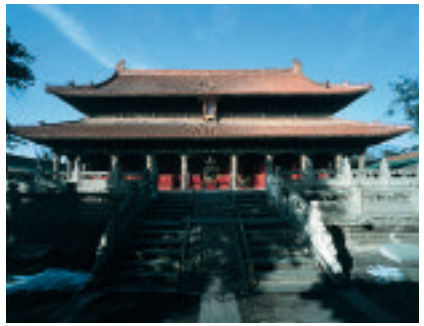
Confucius a formulé ses idées quelque 500 ans avant J.-C. Rigidifié plus tard au point de devenir une idéologie d'État, le confucianisme constitue davantage une philosophie qu'une religion. L'homme doit se conformer à la tradition et à l'ordre social. Il cherche à devenir un «homme de bien», pratique les rites et exerce sa vertu d'humanité. La pitié filiale, qui s'étend à toutes les relations, se manifeste dans l'attachement du fils pour son père, du disciple pour son maître, du ministre pour son roi. Par extension, les femmes obéissent aux hommes, les plus jeunes aux aînés. Toute idée d'égalité est rejetée, la réciprocité des devoirs ayant la primeur.
L'empereur se doit de donner l'exemple, car politique et morale sont inséparables. La bonne conduite de chacun est vitale pour un fonctionnement harmonieux de la société: suivre ce qui est prescrit selon la place qui est propre à chacun.

TAOÏSME

Le taoïsme, dont les fondements sont attribués à Laozi, entend suivre le «dao», la voie, qui est le principe de l'univers. Au contraire de la morale et des rites, c'est par le détachement complet, où dominent le calme et l'indifférence, que s'acquiert une vie pleine et entière.
Le taoïsme tend à éviter les contradictions, à trouver des accommodements dans la résolution des conflits. Afin d'éviter les désirs et de s'approcher de la voie, une vie ascétique est préconisée: hygiène corporelle, exercices gymniques (dont le «taijiquan»), pratiques méditatives, recherche des élixirs de longue vie.

BOUDDHISME

Quant au bouddhisme, arrivé d'Inde au début de l'ère chrétienne, il a introduit la notion de rétribution des actes et les idées de réincarnation, ainsi que les vertus du don et de la compassion. Son influence a été particulièrement perceptible dans le domaine des arts.
En revanche, il s'est profondément modifié au contact de la culture chinoise et en particulier du confucianisme.



Les formes de la pensée

Ici et maintenant

La pensée chinoise est fondamentalement pragmatique: est vrai ce qui fonctionne. Orientée vers les préoccupations d'un peuple d'origine agraire, elle cherche à capter le fonctionnement de l'univers dans lequel l'homme évolue. Le comment l'intéresse plus que le pourquoi. Selon la tradition chinoise, deux forces opposées, mais complémentaires, régissent l'ordre de l'univers: le yin et le yang. L'homme doit comprendre le mouvement et les mutations constantes de ces contraires.

Fruit d'éléments antagonistes, mais évolutifs, la vérité n'est pas absolue, mais toujours relative, et dépend des circonstances. Apprendre à composer avec les contraires pour privilégier l'harmonie fera qu'un «oui» et un «non» ne s'excluent nullement. Maîtrisant les passions, la raison prime. Afin d'éviter faux-pas et maladresses, prendre une décision demande une longue réflexion. En ce sens, la connaissance est inséparable de l'action.

Les relations

Pour survivre dans une société aussi populeuse que dense, les Chinois doivent chercher alliance et soutien, tout en évitant les affrontements. Nouer des relations, les cultiver est primordial, que ce soit au sein de la famille ou de l'entourage. Dans la mesure où une personne rend service, elle peut également s'attendre à un traitement équivalent, car la réciprocité s'impose impérativement. Ces relations interpersonnelles – les «guanxi» – ne peuvent s'établir qu'en respectant à la lettre la hiérarchie sociale et le respect qui les accompagnent. Il revient à chacun de démontrer par son comportement qu'il respecte scrupuleusement les normes

sociales. Faute de quoi, il s'expose au risque de briser l'harmonie présidant aux relations sociales et, par conséquent, de perdre «la face», notion qui revêt ainsi une importance fondamentale en Chine.

La déférence s'applique aux parents, en accomplissant les rites liés à la piété filiale, ainsi que par analogie aux maîtres, aux supérieurs, aux aînés.

Le modèle familial

La Chine impériale montre à l'évidence la prédominance du modèle familial dans la représentation du pouvoir. Dépositaire du mandat céleste, qu'il reçoit du fait de sa sagesse et de sa vertu, l'empereur est e Fils du Ciel, et le père de ses sujets. En réponse au respect de son peuple, il lui doit une protection toute paternelle. En outre, le respect des ancêtres, expression de la piété filiale, est nécessaire à l'ordre. La tradition confucéenne implique que chaque homme doit fonder une famille et s'assurer une descendance mâle qui perpétuera le culte des ancêtres.

Ce modèle patriarcal organise l'ensemble de la société chinoise, que ce soit la famille, le village ou l'entreprise, et rend floues les séparations entre les sphères privées, publiques et professionnelles.

La civilisation chinoise est une de celles qui a le plus codifié le rang et la place dans la cellule familiale (âge, sexe, génération). Les enfants sont couramment désignés par leur position au sein de la fratrie plutôt que par leur prénom. Le fait que les visiteurs étrangers qui sont accueillis dans une famille se voient presque automatiquement appelés «oncle» ou «tante» est un autre exemple de ce style familial. Ce procédé est une manière de faire entrer dans le groupe ceux qui sinon en seraient exclus. Ainsi, devient-on aussi rapidement «amis», sans que ce terme corresponde à ce qui a cours en Occident.

CHERCHER LE BONHEUR, CONJURER LE MALHEUR

Une foule de pratiques et de croyances parcourt la société chinoise dans sa quête d'un univers harmonieux et d'une vie heureuse. Les signes favorables sont multipliés à l'infini:

- **Les paroles propices:** proverbes, maximes.
- **Les animaux:** dragon, le signe impérial aussi favorable que prestigieux; phénix, licorne, tortue, grue, poisson, tous considérés comme signes de bonne augure.
- **Certains arbres et fleurs.**
- **Les motifs porte-bonheur:** souhaits sur papier pour le nouvel an chinois, caractères du bonheur, de la longévité placés sur toutes sortes d'objets.
- **Les couleurs:** rouge, bonheur; jaune, impérial; le blanc est associé au deuil (à l'heure actuelle toutefois, se marier en blanc n'est plus un tabou).
- **Les chiffres:** le «8», dont le son rappelle la fortune, est apprécié, au contraire du «4», dont la prononciation est proche du mot «mort».

La divination est courante. Le jour d'un mariage, celui de l'ouverture d'un magasin, le choix d'un prénom sont souvent décidés après consultation d'un diseur de bonne aventure; celui-ci s'appuie sur le Livre des mutations (Yi king).

La géomancie chinoise, le **«fengshui»** (vent et eau), aide à déterminer l'endroit d'une construction, la disposition d'objets dans une pièce, l'emplacement d'une tombe. Le fengshui, en régulant la circulation de l'énergie («qi»), préserve l'harmonie, base nécessaire à l'accroissement de ses chances dans l'existence.

Relations et interactions

Un point d'excellence de la culture chinoise est son sens de l'accueil. Par une prise en charge de tous les instants et détails, tout est mis en œuvre afin que le visiteur se sente chez lui. Ses hôtes chinois tiennent d'une part à donner une bonne image de leur famille, de leur société et de leur patrie. D'autre part, ils s'efforcent d'établir l'harmonie et le consensus. Privilégiant leur interlocuteur, ils lui donnent de la «face», en protégeant la leur. Ils montreront toujours que le maximum aura été fait pour combler le visiteur, mais, dans le même temps, s'excuseront de ne pouvoir offrir que des prestations imparfaites. Le prestige du visiteur est toujours rehaussé, celui de l'hôte volontairement abaissé.

RÈGLES DE CONDUITE

Lors des contacts, il est essentiel de se rappeler que la culture chinoise, traditionnellement, se base sur une inégalité des statuts, laquelle conditionne avec force les règles de conduite:

- La détermination du rang de l'interlocuteur est un élément vital. Elle passe, par exemple, par la remise à deux mains dès le début de la rencontre d'une carte de visite. Beaucoup plus qu'un geste de politesse, elle donne des indications indispensables pour savoir comment se comporter. Elle s'étudie longuement, et ne disparaît pas rapidement et négligemment dans une poche.
- L'image personnelle, qui englobe prestige social et intégrité morale, permet d'établir la confiance et de vérifier que chacun en est digne. Sans ce démarrage très personnalisé, la relation ne saurait se construire.
- Le protocole revêt une grande importance, car il doit assurer que chaque personne est bel et bien traitée selon son rang.
- L'ordre de préséance suit strictement la hiérarchie des statuts, puis vient le respect conféré aux anciens. Les règles de la galanterie ne s'appliquent généralement pas.

Une approche harmonieuse prime

Afin d'éviter les confrontations, les Chinois parlent avec retenue et modestie. Esclandres et colères sont extrêmement mal perçus.

Le style indirect, que la culture chinoise privilégie, s'oppose souvent à la manière occidentale, qui dans sa façon d'aller droit au but est souvent incomprise. Or, c'est une approche prudente qui permet de faire connaissance et de définir peu à peu ce dont on pourra parler.

Un refus direct ne sera jamais exprimé, ni d'ailleurs l'aveu que l'on ne sait pas. Il s'agit toujours de ne pas heurter ou blesser autrui et de préserver, en toutes circonstances, une porte de sortie honorable.

De même, reproches et critiques ne seront jamais exprimés directement. Ce qui, à nos yeux, est perçu comme un mensonge est une politesse, pour ne pas blesser ni perdre la face. Personne ne s'attend à être brutalement confronté à une vérité.

Par conséquent, on comprend l'attente des Chinois à être reçus avec le même soin lorsqu'ils sont en visite à l'étranger.

Une langue qui ne manque pas de caractères…

Ecriture

L'écriture chinoise constitue un exemple unique d'une langue graphique, composée de milliers de caractères (jusqu'à 50 000, dont 10 000 usités). Composé de traits tracés selon un ordre précis, chaque caractère a une prononciation monosyllabique, une signification générale, laquelle peut recouvrir de nombreux sens. Il n'y a donc pas d'alphabet.

Pour transposer ces caractères en alphabet occidental, la République populaire de Chine a adopté un système de transcription alphabétique et phonétique officiel appelé «pinyin», auquel on fait recourt fréquemment pour transcrire les noms propres (par exemple: LAO She), les lieux (tel «Tiananmen»), les pratiques (comme le «qigong»), etc.

Sur le continent, ce sont les caractères simplifiés qui ont cours, alors que la forme traditionnelle est utilisée à Hong Kong, à Taïwan et au sein de la diaspora.

Langue

L'écriture graphique constitue autant le dénominateur que le ciment commun d'une multitude de langues et dialectes parlés en Chine, dont les principales sont le mandarin (langue officielle), le cantonais, le minnanhua, etc. Ces langues appartiennent à la famille sino-tibétaine, et ont notamment pour caractéristique d'être tonales. Le nombre de tons peut varier d'une langue, d'un dialecte à l'autre.

Pour illustrer la différence entre caractères classiques et simplifiés: conférence, congrès

會議	huìyì	会议
caractères classiques	pinyin	caractères simplifiés

Noms propres

Le nom de famille, à un ou deux caractères, précède le prénom, qui en compte lui aussi un ou deux: LU Xun, SIMA Qian, SUN Zhongshan. Si, pour une raison «technique», nom et prénom sont inversés, il est vivement recommandé d'écrire le nom de famille en majuscules, pour être sûr de le repérer par la suite, et de ne pas le confondre ou le mélanger avec le prénom. Lorsque le prénom compte deux caractères, il est également conseillé d'écrire sa transcription en un seul mot et sans trait d'union, selon la pratique officielle en cours. Notons qu'à Hong Kong, Macao et Taïwan, la façon de transcrire est plus aléatoire.

Une personne est appelée par son nom et son titre, et non par son prénom, lequel est réservé aux intimes. Des Chinois en contact avec l'étranger ou y ayant accompli leur formation ont parfois des prénoms allemands, anglais ou français, ce qui figurera éventuellement sur leur carte de visite.

S'ADAPTER À LA LANGUE

Lors des contacts, la mise à disposition de documents en chinois est recommandée. Des traducteurs de haut niveau doivent être impliqués dans la confection de ce type de documents, la dernière version des textes étant impérativement approuvée par une personne de langue maternelle chinoise.

De même, il est vivement conseillé de donner un nom chinois à toute personne ou société qui souhaite interagir avec la Chine. En effet, les Chinois rebaptisent systématiquement en mandarin les noms propres. Le choix de ce nom requiert un avis spécialisé.

Enfin, relevons que savoir prononcer la dénomination d'une entreprise ou un nom de lieu en mandarin est souvent primordial pour bien identifier ce dont on parle: Tielishishan (Titlis), Caiermate (Zermatt), Yintelaken (Interlaken).

Éthique des affaires

Vision à long terme

Pour les Occidentaux, signer un contrat est un aboutissement; pour les Chinois, c'est un point de départ. Cette formule met en évidence les points suivants:

- Comprendre que le processus de négociation requiert un fort engagement personnel. La progression se fait prudemment, pas-à-pas.
- Insister sur un partenariat à long terme, au contraire d'objectifs à courte vue.
- Privilégier une atmosphère amicale et paisible, gage essentiel de l'entente.
- Sans confiance, sans bonnes relations et sans compromis, point d'affaires.

L'attitude personnelle est un facteur essentiel

C'est la personne elle-même qui est évaluée, elle sert de garantie, bien plus que le renom de l'entreprise ou le prestige de l'institution. Les premières conversations portent rarement sur les affaires. Elles ont pour but de permettre aux interlocuteurs de faire connaissance, de se mettre mutuellement au diapason. Les questions sur la sphère privée (famille, rapport aux parents) et les conditions d'existence (niveaux de prix, salaires) y sont courantes. Pour les Chinois, l'auditeur est au centre de l'attention. Une attitude retenue, attentive, modeste est donc de rigueur. Les extravagances vestimentaires sont à éviter: une tenue sobre et des vêtements et chaussures sombres font parfaitement l'affaire.

Négociations

En Chine, les négociations se déroulent de façon plus formelle qu'en Occident. En conséquence, il est utile de se souvenir des considérations suivantes:

- Porter attention au placement, les personnes de rang le plus élevé se font face au milieu d'une table allongée, au plus loin de la porte d'entrée.
- Dans les banquets, la meilleure place est à la droite de celui qui invite, la suivante à sa gauche. La place d'honneur fait face à la porte d'entrée, mais en est éloignée, et, si possible, face au sud. La personne de rang le moins élevé occupe la place la moins protégée, le dos à la porte.
- Respecter l'ordre de parole. S'exprimer lentement et de manière intelligible, sans interrompre l'autre partie.
- Prévoir suffisamment de temps, la précipitation est mauvaise conseillère.
- Comprendre que les Chinois ne s'attendent pas à trouver les éléments importants au début de l'échange, mais plutôt à la fin.
- Ne pas poursuivre les tractations lors du repas qui suit; toutefois, ce moment convivial est essentiel à la bonne marche de l'ensemble.
- Recourir à des interprètes au bénéfice d'un excellent niveau de langue et formés dans le domaine concerné; leur fournir toutes les précisions sur les démarches en cours, et s'assurer durant les échanges que tout est bien saisi de part et d'autre.

Cadeaux

Marques de respect autant que signes d'amitié, ils constituent une pratique incontournable:

- Les cadeaux typiquement helvétiques sont fortement appréciés: montres et horloges, boîtes à musiques, nécessaires d'écriture, calendriers, objets «ethno», etc. A rappeler que les couteaux suisses doivent être rangés dans une valise mise en soute pour cause de sécurité aérienne. A l'exception du chocolat et des sucreries, pas d'aliments.
- Les cadeaux s'offrent emballés (éviter le papier blanc et noir) et ne sont usuellement pas déballés devant vous.
- Ils se donnent à deux mains, comme d'ailleurs les cartes de visites, le passeport, la carte de crédit, la facture d'hôtel, tout papier personnel ou important.
- Leur valeur, ni trop basse, ni trop élevée, suit la hiérarchie. La personne de rang le plus élevé reçoit un cadeau plus prestigieux. L'objet qui lui est offert peut lui être présenté sans emballage, afin de montrer sa valeur ou d'en expliquer le fonctionnement.

EN RÉSUMÉ

De manière générale, il est conseillé de se préparer à ce travail interculturel, si nécessaire en recourant à des spécialistes du domaine.
Il faut relever combien les Chinois apprécient et se sentent flattés lorsque les Occidentaux font des efforts pour essayer de comprendre et respecter la culture chinoise, et tentent de parler leur langue. Enfin, ne pas avoir peur de commettre des erreurs, les Chinois sont parfaitement conscients que vous ne savez pas tout du monde chinois.

Les Chinois en voyage

Forte croissance des voyages en dehors des frontières

L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) estime qu'en 2020 environ 100 millions de chinois voyageront à travers le monde. En 2003, le nombre de touristes chinois a atteint 20,2 millions, ce qui représente une augmentation de 21,7% par rapport à 2002. Le nombre de Chinois voyageant à l'étranger a quadruplé durant les années 1990 et cette tendance va se confirmer pendant les vingt prochaines années, étant donné l'augmentation régulière de la classe moyenne dans le pays.

Le gouvernement lève peu à peu ses restrictions en matière d'obtention de passeports, tout comme il revoit aussi la somme d'argent que ces derniers peuvent prendre à l'étranger. De plus, il est prévu qu'un système de vacances flexibles soit mis en place rapidement afin de se détacher de la pratique actuelle commune à tout le pays qui consiste à partir en vacances en même temps. Deux mesures qui donneront un nouvel essor aux voyages au-delà des frontières.

La Suisse comme destination pour les touristes chinois

En novembre 2003, lors d'une rencontre officielle entre les représentants des gouvernements suisse et chinois, la suisse s'est vu attribuer le statut de destination approuvée (en anglais: Approved Destination Status, ADS). Un accord régule la façon dont les citoyens chinois peuvent voyager vers la Suisse. Celui-ci s'applique uniquement aux groupes (minimum cinq personnes), limite le flux vers l'extérieur de devises et prévoit des mesures en cas de séjour illégal de voyageurs chinois. Conformément à cet accord ADS, les agents et/ou les tours-opérateurs suisses doivent garantir que tous les membres d'un groupe partent de Chine ensemble et y reviennent ensemble. De plus, une centrale téléphonique employant du personnel parlant chinois doit être prévue en cas d'urgence et il sera fait appel à des guides et chauffeurs agréés. Cet accord ne régule pas le tourisme individuel. Les conditions d'obtention d'un visa pour entrer en Suisse restent obligatoires et inchangées.

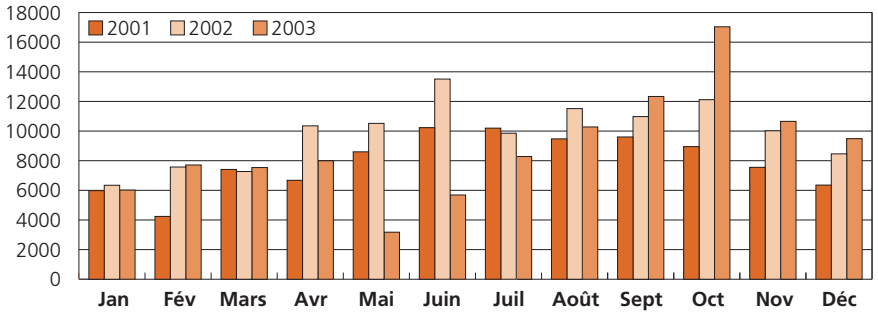
Profil des voyageurs chinois en Suisse

De manière générale, les voyageurs chinois réservent des voyages organisés, «tout compris», de 10 à 14 jours et visitent plusieurs pays. Le but est de visiter les principales attractions, et ils ne passent que très peu de temps dans un même lieu. La Suisse est parmi les trois destinations européennes préférées des touristes chinois.

La population des visiteurs chinois se décompose comme suit: 50% de voyageurs d'affaires et 50% de touristes; 40% entreprennent un voyage en hiver et 60% pendant l'été. Peu de Chinois ont déjà visité l'Europe ou la Suisse. Leurs attentes vis-à-vis de l'Occident sont par conséquent très élevées.

Les statistiques démontrent que la plupart des touristes chinois voyageant en Europe sont de jeunes cadres dans la trentaine ou la quarantaine. Ils viennent des grandes villes de la côte est et font partie de cette classe moyenne en pleine expansion. Parmi les autres groupes importants se trouvent les gens fortunés de tous âges, qui ont déjà beaucoup voyagé à travers l'Asie, ainsi que les membres du gouvernement et les entrepreneurs impliqués dans des négociations à l'échelle internationale.

Nuitées des touristes chinois en Suisse (2001 – 2003)



Source: Office fédéral de la statistique

PRESTATAIRES DE SERVICES SUISSES: CE QU'IL FAUT FAIRE ET NE PAS FAIRE

- Traitez vos invités chinois avec le plus grand respect. Ils sont fiers d'être des citoyens de la République populaire de Chine et de faire partie du succès économique et politique de leur pays. Les discussions portant sur des sujets politiques sensibles tels que les droits de l'homme, les mouvements indépendants régionaux, Taiwan, etc. doivent être menées avec beaucoup de précaution et de diplomatie – vos homologues chinois se sentent souvent mal à l'aise pour aborder des sujets controversés.

- Affichez le bon drapeau de la République populaire de Chine.

- Beaucoup de Chinois ne comprennent que très peu l'anglais, l'allemand ou le français: prévoir des écriteaux et informations en chinois dans les lieux touristiques qu'ils fréquentent de préférence, ainsi que les informations importantes (aéroports, gares, tramways, musées, entrée, sortie, toilettes, etc.) est donc indispensable.

- Des guides parlant chinois constituent un atout indiscutable pour accompagner les voyageurs de la RPC durant leur séjour en Suisse. Ils devront, par conséquent, être parfaitement formés.

- Apportez des informations précises et complètes en chinois concernant les principaux sites et attractions de la Suisse et/ou de leur pays de destination: un livret ou un fascicule comprenant une carte en chinois est suffisant.

- Les Chinois sont des «voyageurs de dernière minute», ils ne planifient pas réellement leur voyage et n'aiment pas attendre: montrez-vous flexible par rapport aux suggestions de vos hôtes et apportez une réponse et un service rapides.

- Indiquez de façon claire au tour-opérateur concerné le nombre de groupes que votre hôtel ou restaurant peut recevoir.

L'hospitalité suisse envers les hôtes chinois

Un élément central de la culture chinoise

L'hospitalité constitue un facteur extrêmement important dans la culture chinoise. Celle-ci fut développée et affinée à travers les siècles de l'histoire chinoise, en s'adaptant à l'évolution des besoins tout en ajoutant régulièrement de nouveaux éléments. L'art de recevoir en Chine se concentre sur deux principaux objectifs: prendre soin du visiteur pendant toute la durée de son séjour et placer ses préférences présumées au cœur des occupations de l'hôte. Tous les efforts sont mis en œuvre pour s'assurer que le visiteur se sentira comme chez lui, en apportant une attention toute particulière aux moindres détails le concernant. D'une part, les hôtes chinois aiment dépeindre leur pays natal et leur environnement sous un angle favorable. D'autre part, ils font de réels efforts pour instaurer une parfaite harmonie. Ils montreront toujours que tous les efforts ont été faits pour répondre aux attentes de leur visiteur. Le prestige de l'invité est toujours mis en avant. La satisfaction du visiteur et ainsi étroitement liée au comportement et aux activités de l'hôte.

Attentes des invités chinois

Si l'on prend en compte les éléments mentionnés précédemment, il ne sera pas surprenant que les attentes des visiteurs chinois envers leurs hôtes suisses sont particulièrement élevées. Ils tiendront pour acquis que leurs homologues suisses connaissent parfaitement les préférences et habitudes de leurs visiteurs et qu'ils s'y sont préparés. Ils s'attendent également à ce que leurs hôtes fassent le maximum pour rendre leur séjour agréable.

PRESTATAIRES DE SERVICES SUISSES: CE QU'IL FAUT FAIRE ET NE PAS FAIRE

- Les attentes des visiteurs chinois sont élevées: faites preuve d'un maximum de flexibilité et tenez compte de leurs requêtes.

- Dans la mesure du possible, n'attribuez pas de chambre au 4e étage ou contenant un «4» (4, 14, 24, 34, etc.) dans le numéro de chambre aux voyageurs chinois. En effet ce nombre est associé à la mort. A l'inverse, les chambres contenant un «6», «8» ou un «9» ou situées au 6e, au 8e ou au 9e étage sont considérées comme des chambres porte-bonheur.

- Mettez à disposition dans les chambres un fascicule en chinois contenant toutes les informations sur l'hôtel ainsi que les services proposés.

- Expliquez de manière claire et en chinois l'utilisation des chaînes TV payantes et précisez que les coûts ne sont pas inclus dans le prix de la chambre ou dans le forfait.

- Attribuez aux visiteurs chinois des chambres avec des lits jumeaux: en effet, la plupart du temps, les membres du groupe voyageant ensemble ne se connaissent pas avant d'entreprendre le voyage.

- Assurez un service rapide pour l'enregistrement et le départ: les Chinois se montrent plutôt impatients s'ils doivent attendre.

- Equipez les prises des chambres d'hôtel d'un adaptateur pour les appareils fabriqués en Chine.

- Les Chinois aiment boire du thé chaud ou de l'eau chaude et cela à pratiquement n'importe quelle heure du jour (ou de la nuit): équipez les chambres d'une bouilloire électrique ou d'un thermos contenant de l'eau chaude et mettez àdisposition du thé et du café. Il est également courant de servir de l'eau chaude ou du thé lors du déjeuner et du dîner.

- Les Chinois voyagent avec très peu de bagages: mettez à leur disposition dans leur chambre une sélection de base des accessoires à usage quotidien, comme shampoing, brosse à dents et dentifrice.

Activités de loisirs

Un concept largement méconnu

La notion de loisir est relativement nouvelle au sein de la société chinoise. De fait, il n'existe pas de réelle distinction entre le temps passé au travail et celui dédié à la famille, aux amis ou à un passe-temps. On ne considère pas la vie professionnelle et la vie privée comme deux sphères complètement séparées de la vie. A cet égard, il est également important de remarquer que les employés chinois et les entrepreneurs ont beaucoup moins de temps libre en dehors de leur travail que leurs homologues européens.

Priorités: la vie sociale et le shopping

Les Chinois apprécient les endroits dits «renao» – littéralement chauds («re») et bruyants («nao») – entendu dans le sens d'activité bourdonnante. «renao» fait parti du style de vie chinois de la même façon que 'cosiness' (convivialité, «Gemütlichkeit») l'est pour les Suisses, les Allemands et les Autrichiens.

Converser à la maison avec la famille ou les amis, fait ainsi partie des activités préférées des Chinois. Se promener dans la foule au centre-ville après le dîner ou durant le week-end est également très apprécié. Parmi les autres activités populaires, se trouve aussi le shopping, pratiqué plus particulièrement avec la famille ou les amis.

La pratique du sport comme activité de loisirs n'est pas aussi répandue qu'en Europe ou en Amérique du Nord.

Faire du shopping à travers le monde

Les touristes chinois préféreront également mettre en place des activités de loisirs au sein du groupe. Les divertisse-

ments tels que des spectacles et concerts seront ainsi très appréciés.

En Chine, le concept d'«économiser de l'argent à la maison pour le dépenser à l'étranger» est assez répandu. Les Chinois aiment faire des achats lors de leurs voyages. Ils ramènent des cadeaux pour toute leur famille et leurs amis. Sont particulièrement prisés les produits de marque caractéristiques du pays, comme les montres, la bijouterie ainsi que les vêtements. En l'occurrence, les Chinois comptent parmi les touristes qui consomment le plus en Suisse, avec une dépense moyenne d'environ 2,500.– USD par voyage.

Dépenses par jour et par personne des touristes en Suisse (CHF)

Pays	2003
Chine	450
Hong Kong	350
Japon	500
USA	450
Europe	250

Sources: Market Mirrors Suisse Tourisme 2004

PRESTATAIRES DE SERVICES SUISSES: CE QU'IL FAUT FAIRE ET NE PAS FAIRE

- Les Chinois préfèrent passer leur temps libre au sein d'un groupe: prenez ce facteur en considération lorsque vous proposez des activités lors du voyage.
- Les Chinois dînent de bonne heure (vers 19h00) et se couchent tard: informez-les des divertissements en soirée (spectacles, films, bars etc.).
- Avoir un personnel parlant chinois dans votre magasin est un plus, si vous voulez faire des affaires avec les touristes chinois.
- Affichez les prix des produits de manière claire.
- Les Chinois font du shopping en soirée et durant le week-end: assurez-vous que votre magasin est ouvert quand ils viennent et si besoin, adaptez vos horaires d'ouverture.
- Faire des achats constitue un événement social: préparez-vous à accueillir un groupe entier de clients en même temps.
- Informez vos clients chinois de la possibilité de bénéficier du remboursement de la TVA sur les marchandises achetées en Suisse et exportées en RPC: un fascicule en chinois avec une liste de conseils sera très apprécié.

Habitudes alimentaires chinoises

La cuisine chinoise, une tradition ancestrale

Une grande partie de la vie quotidienne en Chine gravite autour de la nourriture et pour ainsi dire chaque Chinois se considère comme un expert en la matière. Tant le citadin au mode de vie sophistiqué que le simple employé, chacun se réjouit de parler de nourriture en détail et avec enthousiasme, quel que soit l'interlocuteur. L'importance accordée aux délices de la table remonte à plusieurs siècles dans l'histoire de la Chine. A travers les âges, les poètes, les empereurs et autres personnages importants se devaient d'être des connaisseurs en matière de gastronomie.

Manger représente également un événement social important: les Chinois aiment partager leur repas avec leur famille ou leurs amis autour de grandes tables – se retrouver seul à table est considéré comme étant l'un des pires sorts pouvant vous être réservé.

Des sites culinaires à proposer?

Il n'est donc pas surprenant que la nourriture représente l'un des éléments les plus importants – si ce n'est le plus important – du séjour d'un touriste chinois: de fait, la plupart des Chinois ne recommanderont pas à leur famille ou leurs amis de visiter tel ou tel lieu lors de leur séjour, tels que des monuments historiques ou des musées, ils leur conseilleront plutôt de se rendre chez Wang, le meilleur restaurant en matière de rouleaux de printemps ou de canard grillé typique de Beijing. En fait, la cuisine chinoise peut pratiquement être considérée comme une drogue pour les Chinois. Même lorsqu'ils voyagent à l'étranger, ils ont besoin de manger chinois.

Habitudes en matière de boisson

Les habitudes chinoises en matière de boisson ne diffèrent pas de manière significative de celles des Européens, à l'exception de la consommation de vin et de café, chose encore relativement peu commune en République populaire de Chine. La sélection européenne habituelle d'eau, boisson non alcoolisée, bière ainsi que du thé chaud ou de l'eau chaude conviendra également parfaitement aux clients chinois.

PRESTATAIRES DE SERVICES SUISSES: CE QU'IL FAUT FAIRE ET NE PAS FAIRE

- Un éventail de base des produits chinois, tel que le riz, des légumes frits ou à l'étouffée et de la viande en fines lamelles (poulet, bœuf, veau, porc) devrait être présentée aux clients à tous les repas.
- Pour le petit déjeuner du porridge, en plus de la nourriture européenne traditionnelle, ainsi que des légumes et du riz sauté seront appréciés.
- Il serait bon qu'une carte de menu en chinois soit à la disposition de vos invités.
- Réservez à vos invités chinois une grande table, si possible ronde: le groupe voyageant ensemble préférera en principe manger ensemble.
- Les Chinois aiment combiner différents plats et saveurs: il est très apprécié que les différents mets soient servis en même temps. Quant à la soupe, elle sera servie, en principe, à la fin du repas.
- En même temps que les couverts européens classiques, les baguettes, – disposées à la droite du bol ou du plat – devront être fournies à chaque personne. Les baguettes ne doivent jamais être déposées dans la nourriture – ceci étant considéré comme un signe porte-malheur, voire de mort. Ceci dit, le linge de table tout comme la décoration européenne seront appréciés de vos invités chinois.
- Les repas chinois se prennent de bonne heure: petit déjeuner à 7h00, déjeuner à 12h00 et dîner à 19h00 sont les heures habituelles.
- Les Chinois mangent vite et sortent de table immédiatement après avoir terminé le dernier plat: Un service efficace et rapide sera par conséquent très apprécié des invités chinois.

Contacts

Si vous désirez de plus amples informations ou des conseils pour mieux accueillir les visiteurs chinois, ainsi que pour travailler avec le marché chinois, veuillez contacter une des organisations suivantes:

hotelleriesuisse
Monbijoustrasse 130, 3001 Berne, Suisse
Tél. 0041 31 370 41 11
Fax 0041 31 370 44 44
www.swisshotels.ch
isabel.garcia@swisshotels.ch

Suisse Tourisme
Tödistrasse 7, 8027 Zurich, Suisse
Tél. 0041 43 288 11 11
Fax 0041 43 288 12 05
www.myswitzerland.com
federico.sommaruga@switzerland.com

Suisse Tourisme – Office de Beijing
610 Scitech Tower, 22 Jianguomenwai Dajie
100 004 Beijing, République populaire de Chine
Tél. 0086 10 6512 0974
Fax 0086 10 6512 0973
www.myswitzerland.com.cn
wenjia.zhang@switzerland.com

Le bureau de Pékin de Suisse Tourisme propose un service spécial de traduction en langue chinoise pour ses partenaires.

SITES WEB UTILES

www.swisshotels.ch (hotelleriesuisse)

www.myswitzerland.com (Suisse Tourisme en anglais)

www.myswitzerland.com.cn (Suisse Tourisme en chinois)

www.sinoptic.ch (informations sur la Chine et sa culture)

www.chinadaily.com.cn (journal quotidien en anglais)

www.cnta.com (Office national chinois du tourisme)

www.sccc.ch (Chambre de commerce Chine-Suisse)

www.eda.admin.ch/china_beishan/e (Présence Suisse en Chine, ambassades et consulats suisses, en anglais)

www.switzerland.com.cn (la Suisse en Chine, en chinois et en anglais)

www.swissinfo.org/scn (informations en chinois)

www.osec.ch/marketplaces/china (Osec Business Network Switzerland, informations économiques en anglais)

www.globalrefund.com (informations sur les remboursements de la TVA)

www.global-translations.ch (traductions du et vers le chinois)