

UNIVERSITE DE NICE

U.E.R. de Lettres et Sciences Humaines

ESSAI HISTORIQUE
SUR UNE THEORIE DE L'ACCUEIL

TOME 1

THESE POUR LE DOCTORAT D'ETAT D'HISTOIRE
PRESENTEE par Monsieur
Pierre GOUIRAND
sous la Direction de Monsieur le Professeur
Paul GONNET

NICE 1987

2ème EDITION

**à Gisèle
à Romain
à Juliette**

et à tous les chefs de réception et réceptionnaires d'hôtels

Nous tenons à adresser nos plus vifs remerciements à :

Monsieur Paul GONNET, Professeur à l'Université de Nice, qui non seulement, malgré ses nombreuses occupations, a très gentiment accepté de diriger cette thèse, mais encore nous a encouragé et conseillé tout au long de sa rédaction,

MM. les Professeurs membres du Jury,

Monsieur Jean FALLOT, Professeur émérite de l'Université de Nice, qui fut un de nos premiers professeurs de Philosophie. Il a bien voulu s'intéresser à ce travail, nous aider dans nos recherches, et nous soutenir par de nombreux entretiens,

Madame FERET, qui a dactylographié et mis en page cet ouvrage sans être découragée par notre écriture.

A V E R T I S S E M E N T

Les chiffres entre parenthèses que l'on trouve dans ce texte correspondent à des références portées en bas de page.

Les lettres entre parenthèses correspondent à des notes reportées en fin de chapitre.

Afin de faciliter la lecture, chaque chapitre a été divisé en paragraphes dont les titres sont mentionnés dans la table des matières avec pagination.

Pour des raisons techniques, cette thèse est éditée en deux volumes.

AVANT PROPOS

La notion d'accueil est universelle. On y fait de plus en plus souvent référence dans les réflexions concernant notre société. Il semble que ce qui était jadis un "donné" soit maintenant l'objet d'une construction. A tout moment, on nous le rappelle. L'accueil sert d'argument de vente, d'image de marque et est utilisé pour toute sorte de choses. Cette insistance est indéniablement le signe d'un "manque" que nous avons voulu essayer de définir et de comprendre. Nous nous sommes demandé :

1/ Quel était l'objet du "manque", autrement dit ce qu'était l'accueil,

2/ Pourquoi notre société éprouvait un tel besoin d'accueil.

Ces questions ne pourront pas réellement être traitées séparément. Les réponses sont intimement liées. Il y a entre elles une interaction constante, la qualité de l'objet agit sur le besoin et inversement. Au cours de ce travail, les deux réflexions seront donc aussi traitées simultanément et nous croyons que les réponses, s'il y en a, se dégageront plutôt de la lecture de l'ensemble plutôt que de celle d'une conclusion précise.

Au cours de trente-cinq ans de carrière hôtelière, nous avons pu observer les réactions de voyageurs et de visiteurs dans les circonstances les plus diverses et dans un grand nombre de pays du monde. Les quelques dizaines d'hôtels dans lesquels nous avons été en stage, et plus tard dans lesquels nous avons travaillé, ont été autant de laboratoires où nous avons pu comparer les comportements aussi bien des professionnels de l'accueil que de ceux qui étaient accueillis. Ayant surtout consacré notre carrière au service

de réception : nous avons été secrétaire de réception, réceptionnaire, chef de réception, directeur de l'hébergement, sous-directeur et enfin directeur général de grands hôtels, nous avons à ces différents postes participé aux procédures d'accueil "sur le terrain", en contact avec le public.

Cela nous a permis, d'abord par curiosité, ensuite pour organiser des services, de procéder à un certain nombre d'expériences. Nous avons établi des comportements-types et observé comment celui que l'on accueillait réagissait à ces comportements. Le même comportement étant utilisé avec des individus de nationalité, de couches sociales différentes, dans des circonstances différentes, en tenant compte du motif du voyage, du mode de transport, cela était même parfois devenu un jeu dans les brigades de réception des grands hôtels internationaux. Nous nous disions : "Tiens, celui-là, je vais le recevoir de telle façon".

Ainsi au cours des années, nous avons pu accumuler des observations et comparer nos expériences avec celles de nos collègues. Malheureusement, parce qu'à l'époque nous ne pensions pas entreprendre un jour un travail sur l'accueil, nous n'avons gardé aucune trace écrite de ces réflexions, de ces observations et de ces références.

Il n'en reste pas moins que pour avoir pratiqué l'accueil hôtelier et pour continuer, à un poste plus administratif il est vrai, à y participer, tout ce que nous avons pu acquérir à ce sujet est encore très présent dans notre esprit. D'autre part, nos activités actuelles nous amenant à voyager régulièrement dans le monde entier, nous avons pu, comme on dit, "voir les choses de l'autre côté de la barrière" et éprouver à de maintes reprises ce que ressentait celui qui arrive et qui est accueilli. Notre avantage, si l'on peut dire, était de pouvoir comprendre ce que pense celui qui accueillait. Nous avons pu ainsi nous livrer à une réflexion globale dont ce travail est le résultat.

INTRODUCTION

Notre réflexion est partie d'un certain nombre de constatations : comment se fait-il que des gens qui ont souvent une fortune suffisante pour fréquenter les meilleurs hôtels et les meilleurs établissements continuent de descendre dans de petits hôtels ou des établissements beaucoup moins luxueux que ce que leurs moyens leur permettraient normalement de s'offrir ? Lorsqu'on leur en demande la raison, on n'obtient généralement que des réponses assez floues : "Nous y avons nos habitudes, c'est sympathique, je connais les patrons, j'y suis particulièrement soigné, je me sens chez moi".

Presque toujours ce sont des raisons affectives et subjectives qui repoussent au second plan les raisons matérielles et objectives qui devraient normalement les inciter à utiliser ce qu'il y a de mieux en matière d'hôtels et de restaurants, c'est-à-dire les établissements où les prestations sont parfaites, le service impeccable, le confort excellent.

Ainsi, et cette attitude se retrouve dans toutes les classes de la société, le confort matériel, la perfection de la prestation, quelle que soit la catégorie de l'hôtel ou du restaurant, ne sont pas suffisants pour :

a/ fidéliser la clientèle, c'est-à-dire faire qu'un client qui a été satisfait matériellement revienne régulièrement et n'aille pas chercher ailleurs le même type de prestation,

b/ donner entière satisfaction à la clientèle. Il semble qu'à une époque presque entièrement dominée par le matérialisme, on ne puisse se satisfaire d'une hôtellerie "désincarnée", et que dans l'hôtel le public recherche autre chose qu'une structure destinée à satisfaire des besoins matériels.

Le client d'un hôtel une étoile, comme celui d'un quatre étoiles, donne l'impression d'être frustré lorsqu'on ne lui fournit qu'une prestation matérielle, aussi parfaite soit-elle, si elle n'est pas accompagnée d'une intervention humaine. Il apparaît que même si une robotisation absolue de l'hôtellerie était possible, elle ne donnerait pas aux clients tout ce qu'ils désirent comme il semble qu'elle puisse le faire dans d'autres industries, l'automobile par exemple.

Nous ne voulons pas dire qu'une automatisation complète de certains services n'ait aucune chance d'avoir du succès et soit à rejeter. On peut parfaitement concevoir que, par exemple, dans des restaurants de type self-service l'intervention humaine soit réduite au minimum : l'addition pourrait être faite par lecture optique du contenant des plats choisis, l'encaissement par des caisses électroniques rendant la monnaie ou par carte de crédit magnétique, et le débarrassage par les consommateurs eux-mêmes, jetant dans des goulottes, plateaux, couverts et vaisselle qui ne seraient pas récupérés et ne resserviraient pas.

Il se peut aussi que l'emploi de réceptions automatiques, mis en pratique dans quelques hôtels la nuit seulement, se généralise : il s'agit d'un appareil qui, contre introduction d'une certaine somme d'argent, délivre la clé d'une chambre (1). Mais nous constatons que le public ne s'attache pas à une prestation qui est uniquement matérielle. Il l'utilise. Lorsqu'il n'est pas attiré particulièrement vers un établissement, il va vers celui qui est le plus facilement accessible, sous réserve qu'il puisse y trouver une prestation de niveau acceptable.

En revanche nous constatons que ce même public a tendance à s'attacher à l'élément émotionnel et subjectif qui accompagne la fourniture de la prestation. Autrement dit, lorsque deux hôtels présentent des chambres de confort égal à des prix égaux, celui qui a le plus de chances de plaire au public, d'avoir le plus de clients et surtout d'avoir une clientèle régulière (du "repeat business" comme disent les américains) est certainement celui qui accompagnera la prestation "brute" de la meilleure intervention humaine et des éléments émotionnels les plus conformes aux attentes des clients.

(1) La chaîne des hôtels Campanile notamment.

Il arrive même que certaines imperfections techniques soient effacées par des facteurs subjectifs : gentillesse, bonne volonté, dévouement, etc... D'autre part, on note que la notion d'accueil est de plus en plus présente dans les préoccupations du public :

- La "qualité de l'accueil" est une expression qui revient sur toutes les bouches dès que l'on parle tourisme et hôtellerie.

- On dit que des populations sont accueillantes, d'autres pas. Monsieur Jacques Médecin, Maire de Nice, Président du Conseil Général, précise dans une lettre ouverte aux habitants des Alpes Maritimes : "L'accueil est l'affaire de tous" (1).

- Certains choisissent un établissement plutôt qu'un autre parce que, disent-ils, il y a "un accueil". D'autres au contraire n'iront plus dans tel endroit parce qu'on y est "reçu comme un chien dans un jeu de quilles", c'est-à-dire mal, comme un être dérangent, comme celui qui vient bouleverser des choses et des habitudes établies.

- Il arrive même que l'on prétende que de la qualité de l'accueil dépend la qualité du séjour. Les pouvoirs publics mettent en place différentes structures pour accueillir les touristes. Même les villes s'organisent pour "accueillir" les nouveaux venus.

- Enfin, cette "qualité de l'accueil" semble devenue un argument de vente important pour de nombreux établissements de toutes sortes : hôtels bien sûr, restaurants, mais aussi pour les commerces, les industries et même les administrations qui cherchent à s'humaniser en "accueillant mieux" le public.

On dépense beaucoup d'argent pour améliorer la qualité de cet accueil (A). Les halls de réception sont redécorés pour les rendre "plus accueillants", on embauche du personnel spécialisé, on forme le personnel existant. On insiste sur le côté relationnel de la prestation, des uniformes sont spécialement dessinés, des documents améliorés, des annonces sonores étudiées et conçues pour être accueillantes, des fonds musicaux créés, etc...

(1) Nice Matin du 5 Décembre 1984.

Incontestablement, on attache une énorme importance à l'accueil. D'autre part, on note un plaisir certain chez les grands ou même les moins grands de ce monde à être salués et appelés par leur nom par tous ceux dont c'est le métier de les recevoir, notamment les employés d'hôtel.

Il est tout de même curieux de voir que des personnages quelquefois considérables, qui ont du pouvoir, commandent dans leurs affaires à beaucoup de monde, qui sont souvent très riches, célèbres ou connus comme les meilleurs de leurs spécialités, soient sensibles aux marques d'attention que leur profèrent un chef de réception, un barman ou un maître d'hôtel et soient franchement mécontents si le directeur ou le propriétaire de l'hôtel ou du restaurant ne les saluent pas personnellement.

On pourrait croire qu'à un certain degré de fortune, de responsabilités, de pouvoir, de célébrité, l'homme oublie ces contingences, il ne devrait plus en avoir besoin. Or, pas du tout. Même au contraire ce sont ceux qui ont le plus de tout, les privilégiés, ceux qui peuvent l'exiger, qui attachent le plus d'importance aux petites attentions des hôteliers, comme si leur personnage n'était pas complet sans cela. Ces constatations nous ont amené à nous poser un certain nombre de questions.

Tout d'abord, la question fondamentale : l'accueil, qu'est-ce que c'est ? C'est-à-dire quels sont les mécanismes psychologiques qui sont mis en mouvement lors de l'accueil ? Qu'est-ce qui fait que l'on se sent bien ou mal accueilli ? Qu'est-ce qu'un bon accueil ? Qu'est-ce qu'un mauvais accueil ? Les mêmes critères s'appliquent-ils à tout le monde, ou le même type d'accueil peut-il à la fois être bon pour certains et mauvais pour d'autres ? La façon d'accueillir est-elle immuable ou bien évolutive ? C'est-à-dire l'accueil est-il toujours le même ou change-t-il en fonction des époques et des modes ?

Ensuite deuxième question : pourquoi attache-t-on une si grande importance à la qualité de l'accueil ? Comment, si cela est vrai, la qualité de l'accueil peut-elle influencer sur la suite de relations entre deux sujets, un qui a accueilli et un qui a été accueilli, et comment ces relations personnelles peuvent-elles déborder sur les organisations dont font partie les sujets ?

Le but de cette réflexion est de dégager un ensemble d'éléments qui permettront d'apporter des réponses à ces interrogations. Il nous a paru important aujourd'hui, alors que le monde dans lequel nous vivons se déshumanise de plus en plus sous les coups à la fois :

- du progrès technologique qui fait une place toujours plus grande au savoir spécifique et toujours plus petite à l' "humain", c'est-à-dire au côté émotionnel de l'homme,

- du déséquilibre démographique qui, en concentrant de plus en plus de monde dans d'énormes mégapoles, tend à ne nous faire considérer les hommes qu'en termes de masses (on parle de production de masse, de "mass-media", de voyages de masses) et non plus en termes d'individualités,

d'affiner cette notion d'accueil, que l'on sent très bien être une des attentes les plus pressantes de tous les individus de notre époque et de comprendre comment elle fonctionnait. Du point de vue purement hôtelier et commercial, il nous a paru également important de la "décortiquer" pour tenter d'en connaître le contenu. Nous pensons que sa compréhension pourra être déterminante pour l'avenir de nombreuses entreprises.

L'évolution des moeurs, le nivellement des coûts (dans le monde actuel, les choses coûtent de partout à peu près la même chose, la construction, l'énergie, la main d'oeuvre -ou elle est très évoluée on emploie peu de monde, ou bon marché on emploie beaucoup de monde-, les charges diverses, etc...), la diffusion rapide de toute nouvelle idée à partir des années 1960, la standardisation des niveaux de vie et des habitudes de vie, la mondialisation de certains comportements dans certaines couches de la société depuis les années 1970, et le fait que les mêmes types de besoins apparaissent et sont publicisés dans presque tous les pays à la fois, font que l'on construit à peu près partout, en tenant compte des catégories différentes, le même type d'hôtels, les mêmes chambres équipées du même confort ; que dans certaines catégories de restaurants, on offre le même type de nourriture, souvent dans des décors similaires.

Or, une des premières lois du marketing est la différenciation. Un produit peut d'autant mieux être publicisé qu'il est différent de son concurrent. Tous les professionnels de la publicité savent combien il est difficile de monter une campagne publicitaire et de trouver des arguments pour une marque dans un produit présentant peu de différences perceptibles, la farine par exemple, alors qu'il est beaucoup plus facile de vanter les qualités d'une automobile : on peut parler de son confort, de son allure, de son moteur, chaque marque a ses qualités propres.

Toutes proportions gardées, bien sûr, nous risquons dans l'hôtellerie d'approcher une situation d'uniformité matérielle certes pas comparable à celle de la farine, mais assez gênante pour que les hommes de marketing aient à faire appel à toutes les ressources de la différenciation pour bâtir des campagnes publicitaires pour des établissements ou des chaînes. Il est possible que la fonction "accueil" puisse apparaître comme assez importante pour différencier un hôtel ou une chaîne d'un autre. L'accueil pourrait ainsi servir de base à des actions de promotion et être employé comme argument de vente majeur. Dans cette optique, il est donc impératif de savoir ce qui le constitue car non seulement il faudra pour s'en servir en améliorer la qualité, mais encore il faudra expliquer au public en quoi ses désirs seront satisfaits par l'amélioration de cette fonction.

NOTE

Note A - p. 9

En Décembre 1984, les transports parisiens se sont également préoccupés de l'accueil des passagers. De grandes affiches montraient une employée du métro en train d'écrire sur un bloc, assise sur un banc dans une station. Devant elle, un homme agenouillé, revêtu d'un déguisement bizarre : culotte à la française, bas blancs, chemise à jabot, cape brodée, mais chevelure et moustache moderne. Ce tableau insolite était surmonté d'un titre : "Parlez-moi d'accueil".

L'affiche annonçait une grande enquête des agents de la R.A.T.P. du 7 au 25 Janvier 1985. "L'accueil dans le métro ? Le rôle du personnel ? Autant de sujets sur lesquels les agents de la R.A.T.P. veulent connaître votre opinion. Donnez votre avis. A bientôt les résultats". Nous n'avons malheureusement à ce jour pas pu avoir communication des résultats.

PREMIERE PARTIE

LA THEORIE DE L'ACCUEIL

CHAPITRE I

LE BESOIN D'ACCUEIL

Les dictionnaires définissent l'accueil comme la réception que l'on fait à quelqu'un et donnent comme exemples : un accueil chaleureux, un accueil glacial. Ceci indique donc qu'en matière d'accueil, il n'y a pas de milieux. Il est bon ou mauvais, il n'existe pas sans qualificatif. Il n'est rien par lui-même qu'une fonction, qu'une pratique.

Le mot accueillant signifie : qui fait un bon accueil. Autrement dit, en poussant le raisonnement un peu plus loin, on peut affirmer que lorsqu'on fait référence à l'accueil, c'est à un bon accueil que l'on pense. Le qualificatif, même s'il n'est pas exprimé, est toujours sous-entendu.

Donc, a contrario, dans le cas du négatif, le qualificatif a nécessairement besoin d'être exprimé. Puisque "accueil" dans l'esprit du public est synonyme de "bon accueil", il faut par le qualificatif inverse renverser la signification. En ajoutant "mauvais" au mot accueil, non seulement on le qualifie, mais on en change la signification première.

Il semble étonnant que l'on ne se soit pas vraiment penché, à notre connaissance, sur le pouvoir de l'accueil. On se borne généralement à le constater, mais les limites en sont mal fixées. Pas plus que l'on ne sait bien comment il agit, on ne sait pas non plus avec précision jusqu'où il agit, c'est-à-dire qu'elle est la part de l'effet qu'a produit sur nous le type d'accueil dont nous avons été l'objet, dans la décision que nous avons prise. Si nous avons été reçu autrement, aurions-nous pris une décision différente ?

L'EPOQUE MODERNE

Si l'on s'en réfère à la vie courante, l'accueil semble jouer un grand rôle dans la décision d'achat, nous en avons tous fait l'expérience. Alors que l'on va généralement dans un magasin pour acquérir un objet dont nous avons besoin ou envie, ce qui revient au même, la satisfaction de ce besoin ou de cette envie passe au second plan si nous avons le sentiment d'être mal accueilli. Quelquefois, nous repartons sans avoir rien acheté parce que nous avons été mal reçu. Quelquefois aussi, lorsque nous avons été particulièrement bien accueilli, il arrive que nous achetions quelque chose qui n'est pas exactement ce que nous voulions car nous hésitons à décevoir un vendeur ou une vendeuse qui nous a bien reçu, qui a été gentil.

Donc notre comportement peut être modifié de fond en comble par la façon dont nous sommes reçus. Au premier abord, cela paraît évidemment très paradoxal, surtout si l'on en revient aux faits bruts. Nous avons besoin ou envie d'un objet, nous allons chez celui qui le vend pour l'acquérir, nous échangeons notre argent contre l'objet et nous repartons avec l'objet désiré. On ne voit vraiment pas pourquoi le sentiment et l'émotionnel viennent se mêler de cet acte. Pourquoi la façon dont le vendeur va nous accueillir va ou non nous faire renoncer à notre achat ? La logique voudrait que seule la qualité et le prix de l'objet guident notre décision et que l'attitude du vendeur n'ait aucune influence.

Je viens acheter un livre. Seul le fait d'obtenir le livre devrait m'intéresser et je devrais ignorer complètement la personnalité et le comportement de celui qui me le vend puisque c'est par la possession du livre que je satisfais mon besoin. Or, c'est presque toujours le contraire qui se produit : même si nous n'osons pas, dans la majorité des cas, ne pas acheter ce que nous sommes venus chercher si nous sommes mal reçus, nous avons néanmoins envie de repartir sans rien "pour donner une leçon au vendeur" pensons-nous souvent, et de toutes façons, nous repartons bien décidés à ne pas revenir. Le vendeur, sauf s'il est en position de monopole, a perdu un client.

Le pouvoir de l'accueil est donc très étendu. La qualité de l'accueil peut complètement modifier les comportements des consomma-

teurs, par là même, faire et défaire la fortune du commerçant. Cela mérite donc toute notre attention. La plupart des gens dans "les affaires" y sont d'ailleurs particulièrement sensibles et font de très gros efforts pour bien recevoir leurs clients. Non seulement, ils s'appliquent à bien les accueillir, mais aussi à bien les traiter tout au long de la rencontre. Le succès des "repas d'affaires", la multiplicité des marques d'attention diverses dont les vendeurs couvrent les acheteurs en sont la meilleure preuve.

Mais tous ces comportements sont empiriques. ils ont fait leurs preuves, c'est certain, toutefois nous avons le sentiment qu'il faut aller un peu plus loin et comprendre pourquoi l'accueil a un tel pouvoir, surtout en saisir le fonctionnement de façon à essayer de "rationaliser" l'accueil. En effet, il est curieux de constater que l'on n'a jamais vraiment essayé d'approcher cette fonction comme on approche un phénomène que l'on cherche à contrôler et à prévoir, par exemple la publicité et ses effets sur le public. C'est d'autant plus curieux que, comme nous venons de le dire, le succès ou l'insuccès d'une entreprise peuvent dépendre de ce phénomène.

Alors qu'il est dépensé de très grosses sommes pour la publicité, la promotion des ventes et tout ce qui tend à attirer des clients dans un établissement ou à faire vendre un produit, que les résultats de ces actions sont analysés avec la plus grande attention, qu'auparavant ces actions avaient été testées par des spécialistes, on laisse à la fantaisie et à l'humeur de chacun le soin de décider de l'accueil qui sera réservé à ce client que nous avons eu tant de mal à attirer et qui nous coûte si cher. On se prive ainsi d'un moyen qui permet de constituer un fond de clientèle et par là même de diminuer les besoins et les dépenses de prospection commerciale. Chaque client qui revient régulièrement dans un établissement (que ce soit parce qu'il a été bien reçu ou pour toute autre raison) est un client "gratuit" du point de vue commercial. C'est un client que l'on n'a pas à aller chercher et sur lequel on n'a pas à dépenser un franc de publicité. A la limite, on pourrait considérer (bien que les exemples pratiques prouvent le contraire) qu'un hôtel qui a un fond de clientèle, qui revient régulièrement, suffisamment important, n'aurait à faire aucune publicité ni prospection commerciale. Quelle économie d'argent, mais aussi de temps, d'énergie et de créativité !

LES EFFETS DE LA REVOLUTION INDUSTRIELLE

Depuis le début de la révolution industrielle au XIXe siècle, les relations de personne à personne n'ont cessé de se dégrader dans le commerce. La production de masse, la création des grandes manufactures et la naissance d'un prolétariat urbain ont profondément altéré les rapports qui existaient auparavant entre les commerçants, qui étaient souvent les producteurs comme dans le cas des artisans, et leur clientèle constituée par leur proche environnement dans le cadre du village ou du quartier dans une grande ville.

Cette mutation a fait dire au XIXe siècle que les relations avec les choses prenaient dans le système capitaliste la place des relations avec les personnes, ce qui voulait dire que dans un monde matérialiste, on tendait à se soucier en premier lieu de la chose qu'il fallait acquérir, dont on avait besoin, que l'on avait acquise ou au contraire que l'on produisait et que l'on vendait, et que l'on ne se souciait plus de la personne, producteur, vendeur ou acheteur. Mais comme la personne ne disparaît pas puisqu'elle est tout de même à la base de la production, de la vente et de l'achat, elle réapparaît nécessairement derrière la chose, et peu à peu elle regagne sa place. Si elle ne la regagne pas complètement, elle fait toutefois des efforts désespérés pour reprendre de l'importance. C'est le phénomène auquel nous assistons. Il se manifeste de très nombreuses façons.

LA DEUXIEME PARTIE DU XXe SIECLE

Il y a d'abord cette importance que l'on redonne à la relation d'accueil. Il y a ensuite ce retour en arrière vers les urbanisations de tailles modestes. "Small is beautiful" (ce qui est petit est merveilleux) n'est pas seulement le titre d'un livre qui a eu beaucoup de succès (1), mais c'est presque devenu une idéologie. Même si on construit encore des supermarchés et même des hypermarchés, des immeubles-tour, et de très grands hôtels, on sent très bien que la quête du public va vers autre chose. Il subit en quelque sorte ces grandes constructions au nom de la facilité, du modernisme, du rythme de vie mais dès qu'il le peut, il s'en échappe.

(1) SCHUMACHER E.F., Small is beautiful : une société à la mesure de l'homme, Le Seuil, Paris 1978.

Et c'est pourquoi nous notons que l'on construit à l'heure actuelle beaucoup plus de maisons individuelles qu'il y a deux ou trois décennies et ce, malgré la crise. Dès que l'on parle des grands hôtels modernes, on s'entend répondre que l'on y est un "numéro" et non pas un client, que l'on ne sait plus si l'on est dans une chambre à Londres, à Paris ou à New-York car elles sont toutes pareilles et que l'on ne rêve que de petites auberges "sympathiques". Cela a d'ailleurs eu pour conséquence immédiate que nous assistons actuellement à un changement de tendance en matière de construction hôtelière. Sauf dans des cas biens particuliers, on ne construit plus de très grandes unités (plus de mille chambres) mais, au contraire, on réduit le nombre de chambres de façon à ce que l'hôtel puisse être contrôlé par une petite équipe sous la responsabilité d'un homme qui doit pouvoir avoir la possibilité de tout voir ou presque et d'être présent partout ou presque. La taille est donc déterminante.

D'autre part, au lieu de jeter à bas les vieux immeubles et de reconstruire de nouveaux hôtels, on voit de plus en plus d'hôtels anciens complètement rénovés et on respecte de plus en plus les architectures traditionnelles. Il y a enfin ce rejet des contraintes et de la réglementation. De partout, on entend des gens se plaindre de l'excès de règles qui briment la personnalité. Une des manifestations les plus spectaculaires de cet état d'esprit est l'accroissement des gens qui, au risque de leurs vies, "brûlent" les feux rouges. Ils ne supportent plus qu'une machine leur dise quand ils peuvent avancer ou quand ils doivent s'arrêter. Ils veulent exercer leur libre arbitre et refusent d'être considérés comme des incapables et des mineurs. C'est donc à une quête du regain de la personnalité que nous assistons.

Ce sentiment n'est pas nouveau. L'homme a toujours mal supporté les contraintes sinon il n'y aurait pas eu de révolutions. Mais bien qu'ancien, ce sentiment prend de nouvelles formes dans notre société. Outre les manifestations individuelles que nous constatons, nous avons signalé le non respect des feux de circulation, la plupart des actes d'indiscipline bénins sont à rattacher à ce besoin de se prouver que l'on existe encore et le fait de rompre la règle est vécu comme une manifestation de vitalité, comme une preuve que l'on est plus fort, que la société, au nom de l'ordre, ne peut briser en nous toute possibilité d'action et de décision.

Donc, outre ces manifestations individuelles, nous avons récemment assisté à des manifestations collectives. Une des plus connues a été ce que l'on a appelé le phénomène "hippie", c'est-à-dire les efforts d'un petit groupe pour réagir contre la société de consommation. Le fait de vivre en marge de cette société, de rejeter sa morale, ses comportements (façon de s'habiller, habitat, horaires et même la légalité), son mécanisme production-consommation, a permis de penser à ceux qui rejoignaient le mouvement qu'ils regagnaient une innocence perdue à cause des effets d'une civilisation polluante. Ce fut une nouvelle expression du mythe du "bon sauvage" rousseauiste. L'usage des drogues est aussi un moyen d'échapper aux contraintes de la société, une façon de s'évader d'un monde matériel qui retient prisonnier.

Ces idées ont été parfaitement formulées par Herbert Marcuse dans L'homme unidimensionnel (1) et dans Eros et civilisation (2) et cet état d'esprit issu de ce besoin de liberté né d'une impossibilité à supporter les contraintes toujours plus lourdes qui s'abattent sur les hommes et d'un sursaut de vitalité, soubresaut d'une quête incessante de la personnalité, a culminé dans ce qu'on a appelé "les événements de Mai 1968" en France et "la révolution estudiantine" dans le reste du monde.

Un des slogans de l'époque était : "Il est interdit d'interdire". Phrase combien contradictoire, mais qui exprimait bien le fond de la demande : les jeunes voulaient être traités en humain, c'est-à-dire en êtres pensants et non plus en têtes de bétail, enrégimentés, parqués et commandés comme des êtres irresponsables. Que les moyens employés pour faire triompher cette idéologie n'aient pas été les bons, que la société ne puisse se modifier par un coup de baguette magique, que les mouvements aient été récupérés politiquement et qu'enfin personne n'ait réellement eu envie de changer l'ordre des choses, tout cela est évident, mais il n'en reste pas moins que les motifs profonds du mouvement ont été et sont encore des motifs d'insatisfaction pour la plus grande partie des populations du monde.

(1) MARCUSE Herbert, L'homme unidimensionnel, Les Editions de Minuit, Paris 1968.

(2) Ibid., Eros et civilisation, Les Editions de Minuit, Paris 1963.

L'homme, lorsqu'il est en possession de tous ses moyens et qu'il n'est pas abruti par les habitudes ou toute autre chose, souffre atrocement de ne pouvoir être complètement libre. Toute règle, contrainte, loi est alors reçue comme une agression contre sa personnalité car il pense, comme le philosophe grec à qui l'on demandait ce qu'il changerait dans sa vie si toutes les lois étaient supprimées et qui répondit "Rien" (1), qu'il est parfaitement capable de vivre en société sans être brimé, sans avoir au-dessus de sa tête une épée de Damoclès prête à le tuer au moindre faux pas. Nous savons tous que c'est parfaitement impossible et c'est pourquoi nous acceptons de bonne grâce un certain nombre de règles et de lois. Heureusement, les choses sont rentrées dans l'ordre, les "révolutionnaires" de 1968 se sont intégrés à la société et la réforme a fait long feu.

LES EXIGENCES ACTUELLES

Toutefois, la quête et le besoin sont toujours là, mais dans le cadre de notre société ils se sont transformés. C'est à l'heure actuelle par des voies pacifiques que nous voulons regagner notre "ego". Notre refus d'être pris comme la partie d'un tout, d'une masse et notre envie d'être considéré pour nous-même, comme individu pensant et non seulement comme être agissant dans le cadre d'une fonction quelle qu'elle soit, existent toujours mais s'expriment autrement. Dans le travail, au delà du salaire, le travailleur recherche la dignité humaine : d'une part, il fait pression pour pouvoir s'exprimer, pour participer, d'autre part, lorsqu'il est en chômage, c'est autant sa dignité qui est atteinte que son portefeuille.

Dans le commerce, les partenaires de l'échange veulent apparaître comme des personnes et non pas comme des choses ou des fonctions. Le client ne veut pas être seulement un individu anonyme qui achète, qui donne son argent et qui prend une marchandise. Le vendeur ne veut pas être seulement la courroie de transmission de la production. Ils ne veulent pas être des numéros, des machines à faire telle ou telle chose, mais des hommes qui font telle ou telle chose. Non seulement des hommes, mais tel homme, Monsieur X qui fait ceci, et Monsieur Y qui fait cela.

(1) "Si les lois disparaissaient, notre vie n'en serait point changée", DIOGENE Laërce, Vie d'Aristippe, Livre II.

Au milieu d'une société mécanisée où les imbrications administratives sont telles que l'on ne peut guère faire un pas sans avoir à faire référence à un texte, certaines fonctions, certains actes, certains comportements jusqu'ici banals, qu'il n'y avait guère besoin d'étudier, apparaissent comme des espaces privilégiés pour la réhumanisation de la société. L'échange commercial est l'un d'eux, et encore pas tous les échanges commerciaux. Dans le commerce d'alimentation par exemple, on voit le petit commerce céder tous les jours le pas aux supermarchés car la facilité joue pour les ménagères un rôle déterminant (les grandes entreprises conscientes des besoins humains font de grands efforts pour soigner le côté relationnel de leur activité).

Toutefois, il est beaucoup de commerces où l'on assiste à la démarche inverse et où au contraire la tendance et les choix de la clientèle font apparaître un retour aux entreprises de taille "humaine" où la négociation commerciale permet aux partenaires de se reconnaître comme personnes et non plus seulement comme vendeur et acheteurs. Dans toutes les entreprises, l'accueil est un moment privilégié pour la réhumanisation de la société, et c'est lors de ce moment privilégié que les attentes des individus sont les plus perceptibles, qu'elles peuvent être le plus facilement satisfaites ou le plus amèrement déçues.

Le lieu de l'accueil est le "champ de bataille" sur lequel se déroule maintenant la lutte pour le regain de la conscience (la personnalité) perdue dans le maquis de la société industrielle. Mal accueillir celui qui vient vous voir ou acheter, c'est le rejeter dans l'anonymat, dans le magma de la société. C'est en faire une chose alors qu'il s'attendait à ce que l'on en fasse un homme. C'est le frustrer de sa conscience, c'est donc le rejeter dans l'hostilité et c'est, du point de vue commercial, le perdre.

ETYMOLOGIE DU MOT "ACCUEIL"

Le verbe accueillir est formé du verbe cueillir et du préfixe d'origine latine ad qui signifie vers, ajouté à. Cette étymologie est importante car elle indique que dans "accueillir" il y a une idée d'action et de volonté. La cueillette est un acte volontaire. Pour cueillir,

on va vers l'arbre, on agit, on prend les fruits et on les met dans un panier. On prend les précautions nécessaires d'abord pour ne pas les abîmer en les cueillant, ensuite pour bien les conserver dans un récipient choisi à cet effet. On va donc au devant de ce que l'on veut cueillir. On est actif et non passif. Ce n'est pas le fruit qui vient à nous et qui tombe tout seul dans le panier, c'est nous qui par l'effet de notre volonté avons décidé que nous devons nous approprier le fruit qui était mûr et pour ce faire qui tendons la main, le "cueillons" et le mettons dans notre panier. Il y a donc une dynamique de la cueillette.

Le verbe cueillir vient du latin colligere (de cum avec et ligere cueillir) qui a une signification légèrement plus large que notre mot : cueillir ensemble, mais qui veut aussi dire : recueillir, ramasser, réunir. Nous trouvons là d'autres idées :

- D'abord celle de rassemblement : on cueille pour joindre ce que l'on cueille à ce que l'on a cueilli précédemment. Et en allant un plus plus avant dans la pensée, on peut y trouver une certaine idée d'identité. En effet, on ne cueille pas ensemble des choses hétérogènes : des poires et des marguerites. Lorsqu'on cueille des fleurs, on peut éventuellement en mêler de plusieurs variétés, mais on reste dans le genre "fleur". Si l'on cueille des fruits, on pourra dans le même panier mêler des fruits différents, mais on en restera aux fruits. On ne mettra pas ensemble fleurs et fruits. Selon les variétés et selon les circonstances, les unes ou les autres risqueraient d'en souffrir. Nous verrons que cette idée d'identité ou d'homogénéité est importante pour ce qu'on appelle la qualité de l'accueil. Donc cueillir c'est non seulement prendre, mais aussi rassembler et rassembler ou grouper par genre ou par espèce, tout au moins rassembler dans le cadre d'une certaine homogénéité ;

- Ensuite, l'idée de recueillir : c'est-à-dire à la fois l'idée de retirer, de récupérer (on recueille le fruit de son travail, on recueille un héritage) et celle de réunir (on recueille des documents, on parle d'un recueil de poèmes) ;

- Et enfin, celle de donner refuge : on recueille quelqu'un dans le besoin.

Nous trouvons donc dans ce verbe cueillir un faisceau d'idées : celles d'un acte volontaire, d'une dynamique, du rassemblement, de la réunion de choses hétérogènes, de donner refuge (nous excluons bien sûr celle de recueillement dont la signification : action de se retirer en soi-même, vient de l'adjonction du pronom réfléchi se devant le verbe recueillir pour faire : se recueillir avec un sens religieux : se livrer à de pieuses méditations).

Si l'on ajoute à ces idées celle du préfixe a (de ad et non pas a privatif) vers, ajouté à, nous obtenons un renforcement des idées du verbe et aussi une addition de ces idées. En effet, les verbes "cueillir" ou "recueillir" selon le contexte peuvent signifier : détacher de leurs tiges des fruits ou des fleurs, prendre, emmener à l'improviste, ou retirer, récupérer, rassembler, réunir, donner refuge. Mais "accueillir" contient en lui-même tous ces sens.

Il nous a semblé que ce détour étymologique permettrait d'embrasser plus facilement l'espace de la signification de ce verbe. Notons aussi que la grandeur de cet espace est encore amplifiée par le sens figuré du verbe. On emploie aussi "accueillir" dans le sens d'agréer, accepter lorsque par exemple on souhaite que quelqu'un accueille bien notre demande. On peut donc ajouter encore au sens du verbe cette idée d'acceptation qui découle peut-être de celle de la cueillette : pour être cueilli, le fruit a besoin d'être "accepté" comme faisant partie des fruits, comme une chose semblable à celles que l'on a déjà récoltées. Ceci nous amène à dire qu' être "accueilli" c'est donc aussi "être accepté". Nous verrons plus tard combien cette notion est importante.

En collationnant les différents sens du verbe et les différentes idées qu'il suggère, on peut donc dire qu'accueillir c'est : aller vers celui que l'on reçoit pour, après l'avoir accepté comme digne de ceux qui sont reçus, lui donner refuge et dans ce refuge le réunir à ceux qui y sont déjà, le considérer comme un des nôtres. C'est donc bien autre chose que recevoir. La notion d'accueil est beaucoup plus vaste que la notion de réception alors que dans l'esprit de beaucoup de gens elles se confondent parfois.

LE SENS DU MOT ACCUEIL

Nous avons déjà déterminé qu'accueillir c'était "aller vers" alors qu'habituellement on pense le contraire. On se représente toujours celui qui accueille immobile sur le pas de sa porte, derrière un bureau ou derrière un comptoir de réception, et celui qui va être accueilli allant vers celui qui accueille, nous l'avons nous-mêmes mentionné précédemment. Celui qui arrive va aussi vers celui qui le reçoit, mais c'est là que réside la différence entre réception et accueil : lorsqu'on reçoit seulement, on est immobile et on attend que celui qui arrive vienne jusqu'à nous. Nous le laissons aller au bout de son effort, presque jusqu'à l'épuisement et de notre côté, nous gardons toutes nos forces et notre puissance, protégé par le bastion de l'endroit où nous recevons celui qui arrive. Comme le taureau dans l'arène, nous restons dans notre territoire où nous nous savons le maître et le plus fort.

Mais comme accueillir c'est aussi "aller vers", cela signifie qu'il va y avoir rencontre de deux dynamiques et ce qui est le plus important c'est que la rencontre s'effectuera en terrain neutre. Ainsi, en "allant vers", celui qui accueille accepte de se départir de l'avantage que constituait le fait de recevoir dans son propre territoire, à l'abri de ses fortifications. Il veut ainsi dire qu'en acceptant de se désarmer, d'apparaître comme démunie de toute protection, il fait confiance au nouvel arrivant et l'accepte comme un frère, comme quelqu'un qui ne lui veut pas de mal, comme celui vers qui on peut aller les mains nues.

Il n'y a donc pas contradiction de ces mouvements. Ce sont au contraire des mouvements qui tendent à l'union. Celui qui arrive est désarmé, celui qui reçoit se désarme pour se mettre à la portée de celui qui arrive, pour ne pas jouir d'un avantage exorbitant, pour être volontairement son égal et ainsi lui prouver sa confiance. Donc recevoir c'est rester en position de force (le langage commun le fait bien ressortir. Lorsqu'on dit quelquefois : "Celui là on va bien le recevoir", c'est souvent pour dire, nous allons user de notre force pour lui imposer notre idée ou pour le faire fuir) alors qu'accueillir c'est volontairement abandonner sa force pour rejoindre l'état de faiblesse dans lequel se trouve l'arrivant. Cela se retrouve tous les jours dans la vie courante.

L'ATTITUDE DE L'ACCUEIL

En effet, les règles de la bienséance veulent que lorsqu'on accueille quelqu'un, on aille au devant de lui. Si on est assis, on se lève, si on est en train de faire quelque chose, on s'interrompt. On voit toujours les grands de ce monde sortir sur le perron de leurs châteaux ou de leurs résidences pour accueillir leurs hôtes de marque. Ainsi la représentation populaire de l'accueil immobile ne résiste pas à l'examen. Pour accueillir, il faut bien "aller vers". C'est même un élément fondamental de l'accueil.

C'est aussi par ce geste d'aller au devant que se manifeste le plaisir de recevoir quelqu'un. Il est un des signes que percevra celui qui est accueilli et qui lui fera juger de la qualité de l'accueil qu'il reçoit. Il est un geste de politesse simple et de courtoisie, mais il est surtout une marque d'intérêt pour celui qui arrive. Plus rien ne compte sauf lui, tout s'interrompt, tout peut attendre, il s'agit avant tout de recevoir cet hôte qui se présente. On trouve là toute la dynamique de l'accueil, tout le côté volontaire de la bonne réception par opposition au côté imposé que revêt l'accueil fait par le guichetier, qui reste dans sa forteresse, au client qui se présente. Ce geste "d'aller vers" est ce qui humanise l'accueil alors que celui qui attend derrière le guichet, qui a souvent malgré lui une attitude hostile, le mécanise. Il joue le rôle de la machine. S'il y avait une machine assez intelligente, comme cela arrive parfois, il pourrait aisément être remplacé.

LA NOTION DE PLAISIR

Celui qui "va vers" au contraire est irremplaçable. Seuls l'homme et l'animal vont vers. On sait quel plaisir ceux qui ont un chien éprouvent lorsque ce dernier leur "fait fête" quand ils rentrent chez eux. L'homme, animal politique, a une autre manière d'exprimer son plaisir, de voir, de recevoir, de "faire fête". Il "va au devant". Il "va vers". Il exprime ainsi le plaisir qu'il a de voir arriver celui qui vient. C'est extrêmement rassurant pour celui qui arrive de constater qu'il fait plaisir, que sa présence est un élément de satisfaction et de bonheur pour celui qui le reçoit. L'angoisse qui accompagnait l'incertitude quant au type de réception dont il allait

être l'objet disparaît lorsque l'arrivant s'aperçoit qu'il "fait plaisir", que sa venue était souhaitée et qu'il ne dérange pas.

Il est gratifiant d'être celui qui donne du plaisir. On a souvent dit qu'il y a autant sinon plus de plaisir à offrir qu'à recevoir. Il y a là dans l'accueil cette notion de renvoi du plaisir qui est liée à l'attitude de celui qui accueille. L'arrivant est incertain quant à l'accueil qui va lui être réservé. Il a des attentes, mais ces attentes ne sont généralement pas clairement exprimées. Les besoins de celui qui arrive ne sont pas aussi clairs que ceux que ressent celui qui a faim ou qui a soif. Là on connaît exactement où se situe le manque et on sait parfaitement comment satisfaire le besoin. En matière d'accueil, la chose est beaucoup plus subtile. Elle fait intervenir un grand nombre de facteurs qui vont se regrouper dans le sentiment qu'aura l'arrivant d'être ou de ne pas être bien accueilli.

La notion de plaisir est particulière en ce sens qu'à l'inverse des autres, ce n'est pas ce qu'éprouve l'arrivant lui-même qui va compter, mais au contraire, pour l'arrivant, ce qui va compter c'est ce qu'éprouvent ceux qui le reçoivent. Ce qui commencera à sécuriser l'arrivant, c'est de constater et on pourrait presque dire à distance, c'est-à-dire avant d'avoir eu le moindre contact même verbal avec celui qui le reçoit, que ce dernier loin d'être dérangé par son arrivée ou d'éprouver de la gêne, de l'ennui ou tout autre sentiment négatif qui tendrait à vouloir lui faire rejeter l'arrivant, éprouve au contraire du plaisir à le voir arriver. Ce plaisir est tel que l'on abandonne ce que l'on est en train de faire et que, au lieu d'attendre que ce nouvel arrivant vienne jusqu'à nous, on va vers lui pour hâter le moment de la rencontre qui est celui où le plaisir se réalisera.

Le mouvement "d'aller vers" est donc un signe que l'on fait au nouvel arrivant pour lui faire comprendre que sa venue nous donne du plaisir. Ce n'est pas le seul signe, mais c'est le mouvement qui est contenu dans la définition du mot "accueillir". C'est donc un des signes de base de l'accueil. C'est celui qui rattache l'accueil à son sens étymologique de cueillette. Comme celui qui cueille une fleur le fait en prévision du plaisir que lui donnera la fleur cueillie, celui qui "va vers" celui qui arrive le fait parce qu'il va éprouver du plaisir à rencontrer l'arrivant.

LA SIGNIFICATION DU COMPORTEMENT D'ACCUEIL

Ainsi par ce mouvement, il démontre à celui qui arrive que non seulement sa présence n'est pas dangereuse ni dérangeante, mais qu'elle est considérée comme un apport, comme un avantage qui va procurer un bien-être supplémentaire à celui qui reçoit. Ce mouvement, cette impulsion pourrions-nous dire, est le premier acte d'un processus que nous appelons accueil. Il est aussi la démonstration de la satisfaction qu'éprouve l'accueillant à voir l'accueilli et cette démonstration va faire disparaître chez lui l'angoisse dans laquelle le plongeait l'incertitude de ne pas savoir s'il allait être bien accueilli.

La perception de ce signe joue un rôle multiple. Tout d'abord, elle va décrire l'arrivant en le plaçant avant tout contact verbal dans ce rôle de la personne souhaitée sinon toujours attendue. Elle va ensuite lui conférer le statut de "celui qui fait plaisir". C'est en se vivant comme "celui qui fait plaisir" que d'une part celui qui arrive est rassuré (car on ne renvoie pas "celui qui fait plaisir" et on s'efforce de le bien accueillir) et que d'autre part il éprouve lui-même un certain plaisir. Il éprouve un plaisir similaire à celui qu'éprouve quelqu'un qui offre un cadeau. Le plaisir de voir la joie illuminer le visage de l'autre, le plaisir d'apporter le bonheur.

Outre le plaisir de celui qui donne, il y a aussi le prestige que confère le fait d'apporter le bonheur. Il est certain que la possibilité de rendre heureux, d'apporter le bonheur est vécu comme un pouvoir, comme une force, donc inconsciemment comme une supériorité. A l'inverse, on constate tous les jours le sentiment de frustration qui étreint celui qui s'aperçoit que malgré tous ses efforts, son partenaire n'éprouve aucun plaisir. Lorsqu'on offre un cadeau qui est mal reçu ou qui manifestement ne fait pas plaisir (combien de fois avons-nous entendu cette réflexion lancée sur un ton de colère : "Oh, toi, tu n'es jamais content" ou "Toi, rien ne te satisfait jamais"), c'est la preuve que rien n'est plus désespérant que lorsqu'on s'attend à faire plaisir de constater que l'on ne fait pas plaisir.

A contrario, lorsqu'on n'est pas sûr de faire plaisir et que l'on constate que l'on fait plaisir, on est à la fois heureux, rassuré et même relativement fier. Ce mouvement qui porte l'accueillant

au-devant de l'accueilli est plein de significations. Non seulement, il fait réellement partie de l'accueil puisqu'il est contenu dans le mot même, mais encore, en exprimant l'importance qu'a pour celui qui reçoit celui qui arrive, et le plaisir que le premier éprouve à voir le second, il dit à ce dernier que le processus du "bon accueil" est engagé.

CHAPITRE II

THEORIE PHYSIOLOGIQUE DE L'ACCUEIL

UNE CONCEPTION DES ANNEES 1960

Il existe une théorie psycho-sociologique de l'accueil étudiée par le Docteur Paul Chauchard dans un ouvrage intitulé L'Accueil (1) qui a le mérite de supprimer la coupure entre l'accueil et la personne. Elle considère que l'accueil n'est pas une activité extérieure à l'homme, mais est en partie essentielle. Nous sommes biologiquement et cérébralement des structures d'accueil, ce qui fait dire à l'auteur :

"Aimer son prochain comme soi-même n'est pas un précepte de morale chrétienne, c'est la loi de notre équilibre. L'égoïsme est déséquilibrant parce qu'inhumain et contraire à notre nature. Mais l'altruisme total l'est tout autant car pour aimer comme soi-même, il faut s'aimer soi-même, savoir aimer en refusant l'égoïsme..." (2).

L'amour du prochain fait donc partie de l'amour de soi. On ne s'aime bien que si on aime son prochain. Il ne nous annihile pas, mais nous épanouit à condition d'y voir un besoin naturel de sympathie et non pas une contrainte moraliste contre nature. En effet, nous sommes d'une certaine manière le reflet du milieu, nous redonnons ce que nous avons emmagasiné. Mais il ne suffit pas d'avoir une bonne nourriture, encore faut-il pour être un homme équilibré, avoir des structures internes d'assimilation adéquates.

(1) CHAUCHARD Paul, L'accueil, Editions Universitaires, Paris 1971.

(2) Id., p. 16.

Nous sommes naturellement faits pour l'accueil pour participer à l'édification d'une société qui soit une communauté d'accueil où tous comptent et participent, mais il nous faut apprendre à accueillir le monde, à s'accueillir soi-même et à accueillir les autres.

La pathologie, dit le Docteur Chauchard, aide à comprendre le normal ; ainsi de l'isolement comme pathologie de l'accueil. Cet isolement qui devient le plus grand fléau social de notre époque est d'autant plus traumatisant que l'isolé est perdu dans la foule indifférente des grandes villes où il n'existe plus de communauté à l'échelle humaine. Le névrosé est celui que l'isolement subi a rendu incapable de relation, il s'est refermé sur lui-même. Pour le guérir, le rééquilibrer, il faut le resocialiser, remettre en jeu ses structures d'accueil bloquées. Il faut d'abord tenter de lui faire accueillir le monde extérieur et de le faire s'accueillir lui-même, de redonner un corps au monde pour qu'il puisse ensuite reprendre contact avec les autres et se réinsérer dans la société.

Il y a d'abord le rapport avec soi-même. Selon cette théorie, nous ne sommes pas une simple juxtaposition d'un ange et d'un animal, notre vie psychique obéit aux lois de la biologie. Il y a donc une morale naturelle de l'accueil. L'élément de la vie : la cellule vivante, ne saurait exister indépendamment du milieu qui doit lui fournir les aliments dont elle a besoin et les conditions favorables (température, humidité) à son action. La vie qui ne saurait exister indépendamment du milieu est donc essentiellement une structure d'accueil, ce qui implique un dynamisme chimique, une mécanique complexe d'assimilation énergétique. Cette vie est caractérisée par la possibilité d'une activité motrice propre et les déplacements sont des réactions provoquées par le milieu (par exemple, la plante pousse vers le soleil). Chez l'homme, la base biologique du besoin : la modification spécifique du sang, va créer dans les centres instinctifs des structurations d'accueil spécifiques qui n'existent qu'à l'état de possibilités.

Ainsi, pour savoir l'accueil qui sera fait à une situation, il faudrait connaître l'état organique du besoin et aussi toutes les habitudes qui ont été contractées. L'hérédité a donné une structure d'accueil, mais c'est le milieu qui l'active. Ainsi, l'accueil humain est joyeux : c'est la recherche voulue du profitable, de l'agréable, de ce

qu'épanouit la joie dans tout notre corps, c'est le refus du désagréable qui déséquilibre le corps. Mais plongés dans le monde, ni sourds ni aveugles, on pourrait croire que nous sommes forcés de tout accueillir. Or non. Le véritable accueil utile est un accueil conscient et voulu, c'est un acte d'attention.

Le problème est que nous sommes de perpétuels distraits. Nous nous enfermons en nous-mêmes pour penser, si bien que l'isolement sensoriel devient plus ou moins la condition habituelle dans les sociétés civilisées. Les conditions de vie qui y sont imposées ou choisies sont déséquilibrantes et entraînent le repli sur nos idées et l'absence de réaction sensible. Pour accueillir, il nous faut donc supprimer la coupure entre l'extérieur et l'intérieur. Le Docteur Chauchard, pour ce faire, suit un itinéraire qui va de l'intérieur vers l'extérieur.

L'ACCUEIL DE SOI

Nous sommes donc constitués par des structures d'accueil sélectives qui fournissent les réponses de notre corps et de notre cerveau à ce monde extérieur dont nous sommes issus. Il y a en nous des mécanismes d'accueil. Ils fonctionnent correctement de façon instinctive chez l'animal. L'homme au contraire a la liberté de bien ou de mal accueillir, son libre arbitre dirige l'accueil. C'est à ce point où cette théorie de l'accueil devient originale.

L'homme est une personne éduquée et civilisée dont l'essentiel est un moi culturel et spirituel apte à la commande du corps. Toutefois, ce qui fait que je suis une personne humaine, un individu doué de réflexion, c'est le corps. Ce sont les mécanismes individualisants et personnalisants de mon corps avec son cerveau. En tant que personne, je suis un corps. Grâce au cerveau, le corps accède à la dimension personnelle et à l'autocontrôle, ce qui est une conception opposée au dualisme métaphysique d'un Descartes pour qui l'âme est indépendante.

Ainsi avant de s'intéresser aux autres, il faut d'abord exister dans son corps et par son corps. Il faut former en nous l'unité de notre corps, refaire cette unité en accueillant son corps qui nous

fait être un "je" sujet de l'action et de la relation. Cette unité est souvent défaite par des causes extérieures (colère, insomnie, fatigue nerveuse, anxiété, stress). L'animal déterminé est toujours unifié. L'homme au contraire est ainsi fait qu'il doit s'unifier et que son unification est toujours remise en question. La vraie conscience humaine à laquelle n'atteint pas l'animal, qui au plus reconnaît son nom mais ne se reconnaît pas dans un miroir, c'est d'être un moi sujet de l'action. C'est de se penser comme relativement indépendant de son corps. Ce "je" sujet de la phrase représente notre individualité.

SOCIOLOGIE ANIMALE - BIOSOCIOLOGIE HUMAINE

L'homme est un être social puisqu'il vit en société, mais il ne peut guère faire autrement. L'étude de la désocialisation de l'isolement nous montre d'ailleurs que la désocialisation est une dénatura-tion. L'homme n'est pas social par goût ou par habitude. C'est pour lui une nécessité vitale. L'homme est un être vivant de nature sociale, la sociabilité n'est pas une qualité de son âme, mais une propriété de son corps et de son cerveau. Il y a donc un lien très étroit entre la sociologie animale et la sociologie humaine. La nature sociale d'un être social est une propriété de l'individu qui ne peut pas vivre sans les autres, qui a besoin des autres, et qui est attiré par eux. Il y a ce qu'on appelle une appétition sociale, un pouvoir d'accueillir et d'être accueilli qui est une propriété de chaque individu comparable à l'attirance pour l'autre sexe, base de l'instinct sexuel.

Ce pouvoir d'accueil inné et instinctif comporte des méca-nismes d'accueil. Sensibilisé aux autres, l'animal, comme être social, émet des signaux évocateurs de reconnaissance et d'action qui, accueillis par un cerveau réceptif au niveau d'abord des automatismes inconscients, déclencheront l'attraction et la collaboration. Solitaire, l'animal social est déséquilibré, en état de frustration et de besoin. L'homme possède la même appétition sociale dans ses centres instinc-tifs, mais il ne réagit pas de façon instinctive aux signaux évoca-teurs. Il faut qu'il apprenne le besoin des autres et en quoi il consiste au lieu de subir des habitudes sociales. Dans une société d'insectes par exemple, la contrainte d'institutions sociales n'existe pas, il n'y a que des relations sociales.

En fonction de l'évolution du cerveau, on distingue trois types de sociétés :

1/ Celle des insectes inférieurs : l'individu est immergé dans sa dimension sociale. On est au maximum de la biosociologie ;

2/ Celle des vertébrés intermédiaires : la hiérarchie ne dépend pas de castes, mais de combats qui classent les individus selon leur force. Les moeurs sociales ne sont plus passives et rigides, mais font intervenir les réactions conscientes des individus. Le chef est vraiment un chef ;

3/ Le niveau humain supérieur : les automatismes innés sont réduits, les relations conscientes prédominent, les inventions sociales naissent, où apparaît la dimension culturelle. La société périrait si le contact entre anciens et jeunes disparaissait ou si les jeunes refusaient l'apport du passé.

Toutefois, la grave erreur serait de croire que ce niveau supérieur n'a rien de commun avec les autres. Les niveaux inférieurs subsistent dans le supérieur. On retrouve dans les groupes humains des échanges souvent inconscients de messages sensoriels (odeurs par exemple) qui influent sur la physiologie et la psychologie. Mais la biosociologie humaine n'est pas encore assez avancée comme science pour expliquer le fonctionnement de ces mécanismes. Ce que nous savons cependant, c'est que l'homme étant social doit avoir des relations avec les autres. C'est un individu relationnel. Il a d'abord des relations avec lui-même : l'accueil de son corps, et avec les autres.

"Aimer son prochain comme soi-même", c'est la loi qu'impose notre nature. Ce n'est pas un double principe, mais l'amour de soi comporte l'amour du prochain car l'équilibre individuel exige la relation authentique : nous avons besoin d'accueillir et d'être accueilli. Si l'accueil réciproque n'est pas bon, il en résulte un déséquilibre, une souffrance inconsciente, une source d'angoisse et d'irritabilité.

Quand on songe aux relations, on les situe sur le plan conscient, mais leur base est inconsciente. Comme derrière l'amour de l'autre sexe, il y a la pulsion érotique. Ainsi l'attraction sociale

pour l'autre n'est d'abord ni un devoir ni un choix de sympathie, mais c'est un besoin de sociabilité qui est en nous, ce qui veut dire qu'il dépend des centres d'affectivité et des pulsions instinctives et non pas des institutions. La relation sociale nous est vitalement nécessaire, il nous faut être le prochain l'un de l'autre.

"Si Freud, dit Chauchard, a raison de mettre au coeur de notre être la force de la libido érotique non purement génitale, il montre mal que cette force n'a pas besoin d'être sublimée en social ou en spirituel car elle est d'abord sociale et spirituelle. L'Eros, la libido qui s'exprime dans le sexe est en quelque sorte une spécialisation de l'amour. Eros c'est d'abord cette nécessité au coeur de nous-mêmes d'aimer et d'être aimé, cette pulsion ignorée qui nous pousse à accueillir et à être accueilli avec toute la chaleur de notre affectivité" (1).

La révélation chrétienne, en dissociant l'amour du prochain de l'amour sexuel, a fait de l'amour du prochain un froid devoir où on n'aimait pas le prochain lui-même et pour lui-même, mais pour le bien qu'il amenait. On aimait Dieu dans le prochain. Or actuellement, tenant compte de la déchristianisation, il faut de nouveau aimer le prochain humainement, c'est-à-dire maintenir la norme relationnelle du respect d'autrui qui n'est ni chose ni proie. Il existe une pulsion affective qui nous pousse à accueillir et à être accueilli, à entrer en relation d'accueil réciproque avec autrui.

"Accueillir et être accueilli sont deux aspects complémentaires indissociables /.../ (C'est) la rencontre de deux libertés qui se heurtent et luttent dans l'amour /.../ Sans la liberté qui joue dans les deux sens, il n'y a pas d'accueil..." (2).

Il y a donc réciprocité du besoin. Accueillir, c'est aussi avoir besoin d'être accueilli. C'est se reconnaître mutuellement, considérer le point de vue de celui que l'on accueille et qu'on reçoit comme il nous reçoit. Accueillir n'est pas que donner. On ne donne que ce qu'on a reçu. Accueillir c'est donc d'abord recevoir, écouter, accepter l'autre. On a besoin d'accueillir aussi bien parce que l'on est fort et que l'on peut donner ce qu'on possède, mais aussi parce qu'on est faible et que l'on a besoin de la protection sécurisante de celui qui est aussi ou plus faible que nous.

(1) CHAUCHARD Paul, op. cit., p. 109.

(2) Id., p. 110.

Il y a protection mutuelle dans l'accueil et non pas relation unilatérale de celui qui aide vers celui qui est aidé. L'aide et la protection ne mettent pas en état d'infériorité, elles valorisent au contraire. On ne recherche pas autrui pour l'aimer en s'oubliant, mais pour l'aimer comme soi-même, ce qui implique de s'aimer soi-même. On ne peut privilégier l'affirmation de soi qui pousse à dominer autrui tout en voulant qu'il nous protège, ni l'altruisme qui voudrait que l'on s'oublie pour l'autre. Il faut intégrer l'amour de soi dans l'amour des autres, mais l'opposition des deux pulsions (égoïsme et altruisme) réapparaît. Nous affirmons notre supériorité en luttant contre autrui, nous avons donc besoin que son accueil amical soit une résistance comme nous devons lui résister. Un accord trop facile est superficiel et sans valeur. L'accueil n'est valable que s'il passe par le préalable de la défense de l'étranger afin de reconnaître son autonomie et sa liberté. Il ne s'agit pas de devenir l'autre en reconnaissant sa supériorité ni de le faire devenir nous-même en affirmant la nôtre, il faut l'accepter tel qu'il est et pas l'appriivoiser.

"L'accueil du trop semblable est sans intérêt" (1).

Le vrai ami est celui avec qui on n'est pas toujours d'accord. Les vrais couples s'opposent, le masculin et le féminin sont différents. De plus l'accueil est encore plus difficile parce que l'on accueille avec toute notre personnalité, nos habitudes, notre culture. On n'accueille pas qu'avec des motivations conscientes, mais aussi avec nos pulsions inconscientes qui perturbent cet accueil en faisant référence à des situations passées, oubliées ou refoulées et à tous les chocs qui ont pu influencer la construction de notre affectivité d'accueil. Ainsi derrière les bonnes intentions, il y a souvent des motivations inconscientes de domination agressive qui masquent une faiblesse. On doit essayer de connaître ses impulsions et de les contrôler.

Dans l'accueil, la tentation est de rester un être exigeant qui veut à la fois qu'on le dorlote et qu'on le laisse tranquille. Accueillir en restant soi-même et en laissant l'autre être lui-même, c'est la spécificité de l'adulte. L'accueil dépend donc en partie des

(1) CHAUCHARD Paul, op. cit., p. 112.

pulsions inconscientes dont nous devons prendre conscience. Nous nous faisons une idée d'autrui avant de l'avoir vu. Mais recevoir cet autrui c'est le voir par nos sens tel qu'il est objectivement et accorder notre réceptivité objective à notre émissivité pour sortir de nos préjugés, soit voir dans celui qui arrive (patron ou employé) un homme avec ses qualités et ses défauts, sa morphologie, etc...

Notre cerveau est une structure d'accueil qui nous sert à assimiler autrui tel qu'il est, dans son originalité. Il opère la synthèse du "je" et du "tu" en un "nous", et c'est ce "nous" qui prend en charge toutes les pulsions affectives de l'appétition sociale, les transforme en désir d'accueil et donne naissance aux comportements. Nous renvoyons à autrui un reflet de lui-même et en même temps nous nous reflétons en lui. Il y a toujours cet échange dans l'accueil ; la relation est bilatérale. On a besoin d'autrui pour s'affirmer, se sécuriser, donner, recevoir, aimer et être aimé. Lui a les mêmes besoins. Autrui est donc un semblable, mais un semblable différent. Le désaccord est nécessaire pour que chacun se complète, corrige ses insuffisances et ses erreurs. Le désaccord c'est l'individualité ; l'accord, l'appartenance à l'humanité.

Le grand message de la biologie c'est la notion d'espèce humaine. Tous les hommes sont des personnes aux aptitudes comparables et ayant droit au même respect. C'est la notion de base du concept d'accueil. Cette notion inclut l'idée d'égalité, mais une égalité qui tient compte que chacun est valorisé par ses dons propres et ses aptitudes. La difficulté pour les hommes est de respecter ces différences dans une conception générale de l'égalité, c'est-à-dire d'éviter de se retrouver mal socialisé par un sentiment de supériorité quand on se trouve en situation de supériorité ou, ce qui est pire, de se bloquer dans une supériorité orgueilleuse dont le but est de masquer une infériorité, de la refouler car elle ne manquerait pas d'apparaître dans des contacts authentiques. Une supériorité technique par exemple peut aller de pair avec une infériorité humaine et inversement, et c'est l'infériorité qui peut produire le blocage.

L'orgueil comme l'humiliation sont des états névrotiques préjudiciables à l'accueil. Il faut se guérir de l'un et de l'autre. Le maître est celui qui connaît ses insuffisances et sait utiliser ses collaborateurs. Il nous faut faire la synthèse de nos tendances

contraires et les maîtriser pour accueillir. Un excès d'affirmation de soi est le vice d'orgueil, un excès d'attention aux autres est le vice d'humiliation. Il faut être conscient de ses supériorités sans se croire supérieur et aussi de ses infériorités sans se croire inférieur. L'accueil c'est aimer : s'aimer soi-même pour se rendre aimable et pas seulement se croire aimable, aimer les autres en trouvant ce qui est aimable en eux. C'est dans la mesure où les autres peuvent nous aimer que nous pouvons les aimer aussi.

Pour comprendre les réactions à l'accueil, le Docteur Chauchard se pose la question de la peur d'autrui :

"Pourquoi l'humilié accepte-t-il son humiliation et ne se révolte-t-il pas ? C'est qu'il a peur et préfère passer inaperçu, mais l'orgueilleux bloqué dans sa supériorité, c'est aussi quelqu'un qui a peur : il sent inconsciemment qu'il a des insuffisances qu'il vaut mieux ne pas montrer : Le mieux n'est-il pas de refuser le dialogue... ?" (1).

Ainsi l'homme a besoin des autres. L'accueil est ce qui commence ce contact entre les uns et les autres, mais certains ne peuvent entamer ces contacts car ils sont paralysés par la peur de l'autre. Donc pour accueillir, il ne faut plus avoir peur, ne plus être la proie de cet affolement à la vue de l'autre, reprendre le contrôle de soi-même. Cette peur des autres est un sentiment extrêmement méconnu qui constitue peut-être le plus grand obstacle à la relation sociale. Elle n'est apparente que sous la forme de phénomènes tels que la timidité ou le trac, mais elle existe à différents degrés chez chacun de nous. En fait, nous sommes tous timides et intimidants à la fois. Nous nous sentons en insécurité et en infériorité, presque humiliés devant un autre qui est notre juge. Mais notre vis-à-vis est intimidant parce que lui aussi est intimidé. Nous ne le savons pas, et nous nous crispons dans un refus de dialogue qui apparaît comme une supériorité dédaigneuse, intimidante pour l'autre. Nous faisons peur à celui qui nous fait peur. Cette peur se transforme souvent en un complexe de supériorité issu d'un complexe d'infériorité, ou elle se manifeste par une ironie blessante loin de l'humour, mais surtout par la volonté de limiter le dialogue.

(1) CHAUCHARD Paul, op. cit., p. 119.

Or l'accueil implique ce dialogue, et celui qui accueille doit s'efforcer de rénouer le dialogue. Il nous faut prendre le temps de nous arrêter pour nous reprendre afin de ne pas sombrer dans la fatigue nerveuse car, devant le danger, le faible s'affaiblit ou se camoufle en fort avec l'agressivité que cela implique. Si on considère que cette agressivité résulte d'états organiques, le remède n'est pas que psychologique, il passe par exemple par la mise au repos. On doit apprendre à surmonter sa peur de l'autre.

Lorenz (1) a bien montré que chez l'animal l'agressivité est sage et se limite aux circonstances utiles. Il a des dispositifs anti-agressifs comme le marquage du territoire qui interviennent. L'animal menace pour faire fuir l'intrus, mais son agressivité s'arrête là. Souvent un petit chien menacé par un gros lui tend le cou comme pour se faire égorger et bloque ainsi l'agression. Chez l'homme, ce réglage instinctif n'existe pas. Il peut donc déchaîner une violente agressivité. Ce n'est que par l'éducation et le contrôle de soi qu'il peut y remédier. On triomphe de la timidité en contrôlant sa respiration ou en se concentrant sur un objet insignifiant, la couleur de la cravate de l'interlocuteur par exemple. La réceptivité étant la base d'une bonne émissivité, il importe de s'éduquer. Une lutte lucide et détendue contre ses propres faiblesses est une grande force qui permet de bien accueillir.

Un accueil authentique exige un sujet qui accueille dans la vigilance, la lucidité et la liberté. Il s'agit d'imaginer le vrai, le réel et non pas de créer des conditions mensongères heureuses qui entraîneraient une perte d'attention. L'accueil idéal n'est pas celui qui uniformise, mais celui qui personnalise. Pour accepter les différences et les valoriser, il faut se mettre sur un plan d'égalité interpersonnelle. La difficulté est que nous avons tendance à transformer les différences en inégalité.

Pour bien comprendre ceci il faut penser à l'accueil "inégal" du type de celui que pratique le médecin vis-à-vis du patient. Il est certainement supérieur dans le dialogue thérapeutique, mais ce n'est globalement qu'une différence et le médecin n'a rien à imposer : il

(1) LORENZ Karl, L'agression : une histoire naturelle du mal, Flammarion, Paris 1969; et Essai sur le comportement animal et humain, Le Seuil, Paris 1970.

aide le malade qui est humainement son égal. Beaucoup de relations de l'accueil peuvent se résumer en celle-ci. C'est une attitude d'implication qu'attend celui qui est accueilli, c'est-à-dire bien au-delà d'une attitude directive ou semi-directive. L'implication de celui qui accueille doit être consciente et orientée et non pas régie par des pulsions inconscientes. L'accueil antique était une vertu, une loi morale et non pas une disposition d'esprit, la lucidité reste la règle de l'accueil.

L'homme a besoin d'accueillir et d'être accueilli, d'aimer et d'être aimé pour lui-même, à-travers d'authentiques et profondes relations interpersonnelles respectueuses de son autonomie. Cet accueil demande un apprentissage qui n'est pas fait. Notre société est une société de compétition, de pathologie de l'accueil. Autrefois, chacun avait sa place dans la famille, le village, la petite entreprise, on avait moins à accueillir. Aujourd'hui, nous sommes submergés parce qu'il faut accueillir, d'où la nécessité d'une technique d'accueil, c'est-à-dire, entre autres, un contrôle de soi parfait.

L'isolement de l'homme moderne dans la foule, dans la bousculade, devant la télévision, aggrave l'effet de la compétition moderne. Nous sommes tous prédisposés aux troubles de l'isolement et avons un déséquilibre secret qui vient du manque de relations. La famille n'est souvent maintenant qu'un rassemblement d'isolés qui ne communiquent que très peu. De ce que les solitaires sont souvent misanthropes, de ce que l'isolement est nocif, il ne faut pas conclure que l'homme ne doit jamais être seul, nous avons besoin de solitude.

L'accueil est un accueil sélectif, il comporte une résistance à l'accueil et pour bien accueillir, il faut le temps de s'accueillir soi-même, en accueillant son corps et le monde dans la solitude, sachant que la solitude voulue n'est pas l'isolement imposé qui nous angoisse. Pour accueillir, il faut être fort car souvent nous devons accueillir contre notre gré. La nature est parfois hostile, nous sommes fatigués, on n'a ni envie ni le temps d'être aimable et aimer son prochain devient une ascèse. On arrive à ce paradoxe que ce qui est nécessaire à notre nature : l'accueil, apparaît comme étant contre nature. Il faudrait changer le monde, le rendre moins oppressif, mais cela est hélas impossible. C'est un problème politique qui nous dépasse.

Ce que nous pouvons faire de mieux est d'être lucides et vigilants, de vouloir accueillir et d'acquérir la connaissance et la technique de l'accueil. Il faut arriver à faire passer l'amour du prochain dans la vie privée au niveau de la vie publique. On est toujours prêt à bien accueillir quelqu'un que l'on aime, un homme que l'on connaît. Il faut que les hommes en général puissent être traités comme cet homme en particulier. Il est insuffisant de dire que l'homme est biologiquement social si on ne reconnaît pas le caractère collectif de ce social.

"L'homme est biologiquement communautaire et se déséquilibre s'il ne vit pas dans une communauté où l'accueil consiste dans l'humanisation des institutions" (1).

Autrement dit, notre société implique que l'on mette au service de la vie publique les dispositions d'accueil que nous pouvons avoir pour quelqu'un de particulier dans la vie privée, que nous traitions tous les membres de cette société comme nous traitons ceux que nous connaissons particulièrement. La biologie nous enseigne ce que doit être la société et les rapports des hommes entre eux. Elle nous précise ce que devrait être une société de l'accueil universel, une "agaposphère". La biosociologie nous permet par comparaison, en principe de porter un jugement de valeur sur diverses institutions sociales et notamment de juger les manières d'accueillir :

"C'est (la) lumière (du) biologiste qui est nécessaire au sociologue et au politicien" (2).

L'animal est sage d'une sagesse instinctive, automatique : il est enchaîné à son corps qui l'oblige à ne consommer que ce qui est bon et en quantité optimum. Il n'a que très peu de possibilité de perfectionnement cérébral. Même ses habitudes sont transmises par l'espèce. Son niveau d'individualité est extrêmement réduit. Il a surtout des besoins, très peu de désirs. L'homme au contraire est un être culturel. Les progrès de son cerveau l'ont libéré et ont transformé ses besoins en désirs. Nous croyons agir naturellement selon de bons instincts, en réalité nous n'avons plus d'instincts et nous sommes la proie de pulsions incoercibles que nous assumons mal.

(1) CHAUCHARD Paul, op. cit., p. 143.

(2) Id., p. 146.

Nous ne subissons pas seulement des pulsions transformées en désir que nous prenons pour des besoins, mais inversement nous déclenchons aussi des pulsions en nous donnant des désirs estimés légitimes du moment que nous en avons l'envie. Ainsi notre culture est dénaturante en ce qui concerne l'accueil et, en quelque sorte, nous devons réapprendre à accueillir. Toute notre société économique basée sur une stratégie des désirs ne nous incite pas à nous contrôler, bien au contraire. Nous sommes évidemment très suggestionnés par le milieu dans lequel nous vivons. Le paradoxe est que c'est peut-être la nocivité du monde actuel qui nous conduit à revenir peu à peu à la nature. Les besoins d'accueil qui se font jour un peu partout dans la société actuellement en sont peut-être la preuve.

Si l'histoire est le progrès culturel qui nous permet de mieux utiliser notre cerveau, il faut replacer l'amour des hommes au coeur de notre être et ne plus le considérer comme un sentiment. C'est l'exemple de la biologie humaine qui nous le montre. On pourrait alors dire que le vrai sens de l'histoire c'est le respect, c'est-à-dire la promotion de toute vie humaine : l'accueil de la vie. En apprenant à accueillir correctement, nous sommes fidèles à la réalité secrète de notre être, donc plus efficaces pour réaliser notre humanité. Accueillir serait donc rencontrer l'idéal inscrit dans nos gènes et c'est peut-être là que la psycho-physiologie rencontre la mystique religieuse de l'accueil. Croyants et incroyants se retrouveraient donc autour de l'accueil.

Ainsi selon cette théorie psycho-physiologique de l'accueil, l'homme serait lui-même une structure d'accueil, sa naturalité "animale" l'inciterait à accueillir le monde. Toutefois, ses possibilités cérébrales l'ont fait évoluer et l'ont détaché de son corps, de son animalité. Il a perdu ses qualités naturelles d'accueil, mais il reste un être social qui ne trouve réellement son équilibre qu'au contact des autres, qui a besoin d'avoir avec ces autres de bonnes relations. Il lui est donc nécessaire, pour être équilibré, d'accueillir tout son environnement. Notre société actuelle isole l'homme, il est seul dans la foule, détaché de sa famille et de ses amis, et cela est contre sa nature. Le besoin actuel d'accueil que l'on perçoit de partout est en fait la lutte de l'homme pour retrouver sa nature. La société en l'isolant le pousse à la socialisation, mais il lui faut réapprendre à accueillir, et pour cela comprendre l'accueil et le processus d'accueil.

CHAPITRE III

LES CONCEPTS DE L'ACCUEIL

La compréhension de l'accueil passe par l'analyse de trois concepts qui interviennent en priorité dans son processus :

- la reconnaissance,
- l'hospitalité,
- le voyage.

Ces trois concepts se mêlent dans la notion d'accueil de façon inégale et selon les circonstances et les personnalités, mais ils sont toujours présents et si l'on veut comprendre les réactions et les comportements des partenaires de l'accueil : un individu qui arrive et qui a besoin d'être accueilli et un autre qui l'accueille, on doit les étudier et tenir compte de la place de chacun.

Il faut également prendre en considération, en ce qui concerne l'accueil public d'une manière générale (c'est-à-dire l'accueil dans les administrations, les transports, etc...) et plus particulièrement dans l'accueil commercial, une quatrième notion que nous pourrions appeler : le concept de clientèle.

Il est en effet évident que l' "homme client" réagit différemment de l' "homme" tout court. De ce fait, le comportement et les attentes de celui qui arrive seront modifiés selon qu'il est client ou non.

CHAPITRE III

LES CONCEPTS DE L'ACCUEIL

La compréhension de l'accueil passe par l'analyse de trois concepts qui interviennent en priorité dans son processus :

- la reconnaissance,
- l'hospitalité,
- le voyage.

Ces trois concepts se mêlent dans la notion d'accueil de façon inégale et selon les circonstances et les personnalités, mais ils sont toujours présents et si l'on veut comprendre les réactions et les comportements des partenaires de l'accueil : un individu qui arrive et qui a besoin d'être accueilli et un autre qui l'accueille, on doit les étudier et tenir compte de la place de chacun.

Il faut également prendre en considération, en ce qui concerne l'accueil public d'une manière générale (c'est-à-dire l'accueil dans les administrations, les transports, etc...) et plus particulièrement dans l'accueil commercial, une quatrième notion que nous pourrions appeler : le concept de clientèle.

Il est en effet évident que l' "homme client" réagit différemment de l' "homme" tout court. De ce fait, le comportement et les attentes de celui qui arrive seront modifiés selon qu'il est client ou non.

Celui qui vient dans sa famille et qui est accueilli par un membre de cette famille aura bien sûr une attitude très différente de celle qu'il aura lorsqu'il se présentera dans un hôtel ou dans un commerce. Les attentes, en soi, seront les mêmes, c'est-à-dire elles découleront toujours des mêmes notions : reconnaissance, hospitalité, voyage, mais elles seront amplifiées et leur satisfaction sera considérée comme due, comme normale.

Si l'on parle encore d'attentes, c'est parce qu'effectivement celui qui arrive attend tel comportement de celui qui le reçoit et s'attend à trouver tel type de réception, mais lorsque c'est un client qui arrive, ces attentes sont exacerbées et on pourrait presque parler d'exigences.

Ce qui implique que la non satisfaction de ces attentes amène non seulement la frustration, mais aussi souvent la colère, le sentiment d'être grugé, d'être volé et, partant de là, le désir de réparation, presque la soif de vengeance. Tout cela bien sûr est inconscient et doit donc être resitué dans le contexte de façon à être ramené à de justes proportions.

Comme la grande majorité de ceux qui arrivent dans un hôtel sont des clients, il convient de tenir compte de ce quatrième concept qui modifie les comportements qui sont impliqués par les trois autres.

2/ identifier ou distinguer quelqu'un ou quelque chose à certains caractères,

3/ admettre, accepter.

LA NOTION DE RECONNAISSANCE AU DEBUT DU XIXe SIECLE

Hegel considère que la reconnaissance est pour l'homme la condition de son existence psychique.

"la conscience de soi est en soi et pour soi quand et parce qu'elle est en soi, et pour soi pour une autre conscience de soi, c'est-à-dire qu'elle n'est qu'en tant qu'être reconnu" (1).

L'homme est conscient de soi, de sa réalité et de sa dignité, c'est en cela qu'il diffère de l'animal. Il prend conscience de soi quand il dit "moi", mais c'est le désir qui transforme l'être révélé à lui-même par lui-même. L'homme est rappelé à lui par un désir, celui de manger par exemple, c'est ce désir qui le constitue, c'est lui qui désire et pas un autre. Ainsi l'être de l'homme implique et présuppose le désir. La connaissance maintient l'homme dans la quiétude, le désir le pousse à agir et cette action est négation. Pour se nourrir, l'homme détruit la nourriture, mais l'action négatrice n'est pas purement destructive, elle est assimilation, intériorisation. L'homme qui détruit la nourriture en mangeant l'assimile et maintient sa réalité.

Mais ce moi est un moi animal car le désir porte sur quelque chose de naturel. Pour qu'il y ait conscience de soi, il faut que le désir porte sur quelque chose qui dépasse la réalité donnée. Or ce qui dépasse cette réalité c'est essentiellement le désir lui-même. Ainsi, le désir qui désire un autre désir créera un moi autre que le moi animal. Ce moi nourri de désirs est lui-même désir, donc action. Ce moi ne sera donc pas ce qu'il est, mais ce qu'il peut devenir. Il est ce qu'il sera devenu par la négation de ce qu'il a été. Ce moi est un individu humain libre, et c'est ce moi seulement qui se révèle à lui-même en tant que conscience de soi.

(1) HEGEL G.W.F., La phénoménologie de l'esprit, Ed. Aubier, Paris 1941, Traduction J. HYPOLITE, Tome I, p. 155.

Le désir humain doit porter sur un autre désir. L'homme apparaît sur terre comme dans un troupeau. Pour que ce troupeau devienne une société, il faut que les désirs des membres de ce troupeau portent sur les désirs des autres membres du troupeau. Le désir humain diffère donc du désir animal parce qu'il porte non pas sur une chose, mais sur le désir d'un autre. Ainsi dans le rapport entre l'homme et la femme, le désir est humain quand ce n'est pas le corps que l'on désire, mais le désir de l'autre. L'homme qui désire la femme désire le désir de la femme. Il veut en être aimé avant de posséder le corps. Le désir qui porte sur un objet naturel n'est humain que dans la mesure où il est "médiatisé" par le désir d'un autre.

Ce qui signifie :

a/ que le désir par exemple du corps est humain s'il est "médiatisé" par le désir de celui que l'on désire, et

b/ qu'un objet inutile du point de vue biologique, une décoration par exemple, peut être désiré parce que tout le monde le désire.

Ainsi dans l'accueil, ce que l'on désire c'est être désiré, c'est-à-dire que celui qui vous accueille ait envie de vous accueillir, ait le désir de vous recevoir. On souhaite qu'il éprouve du plaisir en nous voyant. C'est par le désir de l'autre que l'on prend conscience de soi. L'homme affirme son humanité quand son désir humain l'emporte sur le désir animal. La valeur suprême pour l'animal est la vie, sa conservation. L'homme pour s'affirmer humain doit être prêt à perdre la vie, c'est dans le risque de mort que l'homme est humain. Il est prêt à tout risquer pour satisfaire son désir qui porte sur un autre désir.

Mais désirer un désir, c'est vouloir se substituer soi-même à la valeur désirée, c'est vouloir être l'être désiré, qui prend la place de l'objet désiré. Etre désiré par un autre, c'est souhaiter que ce que je suis représente la valeur que désire l'autre. Ainsi, comme dit Kojève :

"Je veux qu'il reconnaisse ma valeur comme sa valeur, je veux qu'il me reconnaisse comme une valeur autonome" (1).

Tout désir humain, origine de la conscience de soi, est en fin de compte le désir de la reconnaissance pour la satisfaction duquel l'homme est prêt à entreprendre une lutte à mort :

"La conscience de soi, dit Hegel, atteint sa satisfaction seulement dans une autre conscience de soi" (2).

L'être humain ne se constitue qu'à partir du désir qu'il a d'un autre désir, soit d'un désir de reconnaissance. Il ne peut donc se constituer que s'il y a au moins deux êtres, soit deux désirs qui vont s'affronter puisque chacun va risquer sa vie, mettre en péril celle de l'autre afin de se faire reconnaître et de s'imposer comme valeur. C'est par cette lutte que l'homme devient une réalité reconnue. Mais si tous les hommes luttent à mort, il n'y aurait pas de reconnaissance possible car un mort ne peut reconnaître personne et avec lui disparaît l'autre désir sur lequel doit porter le désir humain. Pour que la réalité humaine puisse se constituer comme réalité reconnue, il faut que les deux adversaires restent en vie après la lutte.

Ceci n'est donc possible que si leur comportement est différent dans cette lutte, ce qui signifie que l'un doit céder à l'autre. Ils doivent se constituer comme inégaux : l'un doit préférer ne pas courir le risque de sa vie et abandonner son désir de reconnaissance, et être prêt, en revanche, à satisfaire celui de l'autre, soit le reconnaître. Mais reconnaître sans être reconnu, c'est reconnaître l'autre comme son maître, et se reconnaître et se faire reconnaître comme esclave du maître. C'est ce qu'on a appelé la dialectique hégélienne du maître et de l'esclave par laquelle il explique cette opposition de deux consciences qui, chacune, est à la recherche de la reconnaissance, mais dont l'une doit céder à l'autre. A l'origine, il y a des individus indépendants l'un de l'autre qui surgissent face à face, mais ces individus ne sont pas encore des consciences de soi. Ces consciences doivent nécessairement engager la lutte pour se prouver à elles-mêmes qu'elles existent.

(1) KOJEVE Alexandre, Introduction à la lecture de Hegel, Gallimard, Paris 1947, p. 14.

(2) HEGEL G.W.F., op. cit., p. 153.

Hegel dit :

"L'individu qui n'a pas mis sa vie en jeu peut bien être reconnu comme personne (au sens juridique du mot), mais il n'a pas atteint la vérité de cette reconnaissance d'une conscience de soi indépendante" (1)

c'est-à-dire que tant qu'il n'y a pas eu cette confrontation de deux consciences qui chacune veulent être reconnues par l'autre, et tant que l'une n'a pas acquis le statut de maître qui lui confère la véritable indépendance, il n'y a pas de vraie reconnaissance. La reconnaissance qui intéresse l'homme est celle de sa valeur, de son humanité et non pas de son animalité. C'est en tant qu'individualité et non pas comme individu membre du troupeau qu'il veut être reconnu. Le processus de reconnaissance implique donc cette dualité du maître et de l'esclave.

"L'une est la conscience indépendante pour laquelle l'être, pour soi, est essence, l'autre est la conscience dépendante qui a pour essence la vie ou l'être pour un autre, l'un est le maître, l'autre l'esclave" (1).

L'homme, qui pour la première fois est face à face avec un autre homme, s'attribue une valeur et est sûr de sa réalité. Il a la certitude subjective d'être homme, mais cette certitude subjective a besoin d'être prouvée. La valeur qu'il s'attribue et ce qu'il pense être est peut-être complètement faux. Pour que cette croyance devienne une vérité, il faut qu'elle se transforme en réalité objective, c'est-à-dire qu'elle existe pour d'autres qu'elle-même, pour les réalités qui l'entourent. L'homme doit donc imposer l'idée qu'il se fait de lui-même. Il doit se faire reconnaître par les autres et préférablement par tous les autres. Il doit transformer le monde où il n'est pas reconnu en un monde où cette reconnaissance ne pose pas de problème. Cette transformation s'opérera grâce à une action, par l'acte de s'imposer au premier que l'on rencontrera. Cette action prend la forme d'une lutte, dans l'abstrait d'une lutte à mort, lutte de pur prestige menée en vue de la reconnaissance. Dans le monde animal, la lutte à mort a effectivement lieu pour la possession de la femelle.

(1) HEGEL G.W.F., op. cit., p. 159.

(2) Id., p. 161.

Dans le monde humain, il arrive aussi parfois qu'elle ait lieu. Combien de duels, de batailles ont eu pour motif la domination morale de l'autre, la reconnaissance par l'entourage de l'autorité, de la maîtrise. Mais en général la lutte physique n'a pas lieu, elle n'en existe pas moins du point de vue psychologique. Chacun lutte de toutes ses forces pour s'imposer à celui qui est en face, parce que ce n'est que reconnu par les autres que l'homme se reconnaît lui-même et que la certitude subjective se transforme en certitude objective. En vérité :

"La vérité de l'homme, ou la révélation de sa réalité, présuppose donc la lutte à mort" (1),

et, dit Hegel :

"Le maître est comme médiation ou comme un être pour soi, qui est pour soi seulement par l'intermédiaire d'un autre..." (2).

Ainsi celui qui n'a pas osé risquer sa vie n'a pas atteint la vérité comme conscience de soi autonome. Chacun des deux individus doit avoir pour but la mort de l'autre. C'est par cette négation que son être acquiert sa réalité, comme l'animal détruit la nourriture qu'il ingère pour survivre. C'est cette négation de l'autre au profit du premier qu'explique la phrase de Hegel :

"Un moi qui est un nous et un nous qui est un moi" (3)

car la conscience de soi, pour devenir libre, autonome, a besoin d'avoir nié l'autre, celui à qui elle s'opposait. Cette action de lutte l'a élevé au rang de vérité, de réalité d'être pour soi. L'homme n'est réellement humain que par sa volonté de s'imposer à un autre homme, de se faire reconnaître par lui. C'est dans cet autre que se concentre le sens de sa vie, c'est de cet autre et de sa reconnaissance que dépendent sa valeur et sa réalité. Il doit se faire reconnaître par l'autre, avoir la certitude que l'autre le reconnaît pour se reconnaître lui-même.

(1) KOJEVE Alexandre, op. cit., p. 19.

(2) HEGEL G.W.F., op. cit., p. 161.

(3) Id., p. 154.

Mais pour que cette reconnaissance ait une valeur quelconque à ses yeux, pour qu'elle le satisfasse, encore faut-il qu'il sache que cet autre est un être humain. Or, a priori, tant que cet autre n'est pas reconnu, il ne voit en lui qu'une réalité animale, c'est-à-dire un membre du troupeau, un individu parmi les millions d'autres. Il doit donc percevoir que cet autre veut aussi se faire reconnaître et est même prêt à risquer sa vie, sa vie animale, pour être reconnu comme humain, c'est-à-dire comme quelqu'un capable de dépasser cette vie animale. Vouloir être reconnu par un humain, c'est en quelque sorte provoquer l'autre pour le forcer à engager la lutte pour la reconnaissance. C'est à cette condition qu'il va acquérir un statut d'humanité qui rendra la reconnaissance qu'il confère satisfaisante pour le premier. Hegel exprime cette nécessité de reconnaissance mutuelle :

"Chacun est à soi-même et à l'autre une essence immédiate qui est pour soi, mais qui en même temps est pour soi seulement à-travers cette médiation. Ils se reconnaissent comme se reconnaissant réciproquement" (1)

c'est-à-dire que chaque conscience de soi est pour soi effectivement par le moyen de l'autre qui la reconnaît. Chaque homme acquiert la certitude de ce qu'il est (ou de ce qu'il pense être ou veut être grâce à la reconnaissance des autres) à la façon dont le considèrent et le voient les autres. Nous le savons, cette lutte ne peut pas et ne doit pas se terminer par la mort effective animale de l'un ou des deux adversaires. Le vaincu mort ne pourrait rien reconnaître et la certitude que le vainqueur aurait de sa valeur et de son être n'aurait pas de vérité et resterait subjective. L'homme n'est réel que s'il vit dans le monde naturel. Hors de ce monde, l'homme n'est rien.

On entre réellement ici dans la dialectique. Il y a à la fois nécessité de mort et nécessité de survie dans le processus de la reconnaissance. Les deux, par la lutte, se libèrent mutuellement. On a affaire à une négation abstraite, c'est la suppression dialectique : supprimer en conservant le supprimé. Cette action est exprimée par le verbe allemand aufheben qui signifie supprimer et conserver, verbe hegelien par excellence. L'être né vaincu est à la fois supprimé et conservé dans ce qu'il a d'essentiel.

(1) HEGEL G.W.F., op. cit., p. 157.

L'homme ne doit donc pas tuer l'adversaire mais le supprimer dialectiquement, lui laisser la vie mais ne supprimer que son autonomie, car la vie animale de l'autre est indispensable à la reconnaissance. Le maître est celui qui est allé jusqu'au bout du risque ; l'esclave est l'adversaire vaincu qui n'est pas allé jusqu'au bout du risque de la vie. Il a accepté la vie que lui a accordée l'autre. Il dépend donc de l'autre. Il a préféré l'esclavage à la mort, il vit donc en esclave.

"Le maître est la conscience existant pour soi et non plus seulement le concept de la conscience. Mais c'est une conscience étant pour soi, qui est maintenant en relation avec soi-même par la médiation d'une autre conscience" (1).

L'autre conscience est l'esclave qui s'est solidarisé avec la vie animale, il ne fait qu'un avec le monde naturel. Il se considère comme tel et sait que le maître le considère comme cela. L'esclave de son côté reconnaît le maître dans sa dignité et sa réalité. La certitude du maître n'est donc plus subjective, mais elle est objectivée par la reconnaissance d'un autre. L'esclave reste encore un être "bestial" ; le maître est constitué par la chose dont il incarne la valeur. Il obtient le désir de l'autre, il est l'objet du désir et la conscience qui le reconnaît comme ayant cette valeur. Le maître, là, ne voit dans la chose que le moyen de satisfaire son désir, et il la détruit en le satisfaisant. L'argent dépensé par exemple : il sert à satisfaire le désir de celui qui est maître. Il donnerait du pouvoir à l'esclave, mais c'est l'esclave qui produit pour le maître qui n'a plus qu'à consommer, qu'à nier, qu'à jouir du travail de l'esclave.

Le maître est libre vis-à-vis de la nature, il n'est le maître de l'esclave que parce qu'auparavant il s'est libéré en risquant sa vie dans une lutte de prestige. Toutefois, le rapport entre le maître et l'esclave n'est pas une reconnaissance complète. Le maître se considère comme maître et il est aussi considéré comme tel par l'esclave qui le reconnaît dans sa réalité humaine. Mais cette reconnaissance est unilatérale car lui-même, le maître, ne reconnaît pas l'esclave comme humain, donc il est reconnu par quelqu'un qu'il ne reconnaît pas.

(1) HEGEL G.W.F., op. cit., p. 161.

Là est le tragique de la situation. Le maître a risqué sa vie pour la reconnaissance et il n'obtient qu'une reconnaissance sans valeur pour lui. En effet, il ne peut se contenter, être satisfait d'être reconnu par quelqu'un qu'il ne reconnaît pas digne de le reconnaître. C'est l'impasse existentielle. Le maître n'est maître que parce que son désir a porté non pas sur une chose, mais sur un autre désir, désir de reconnaissance. Il veut être reconnu maître et ne peut être reconnu comme tel qu'en faisant de l'autre son esclave. Mais, pour lui, l'esclave est un animal, une chose indigne de le reconnaître. Il est reconnu par une chose, ce qui n'a aucune valeur. Il a fait fausse route en asservissant l'autre. Il n'a pas ce qu'il recherche, c'est-à-dire être un homme reconnu comme tel par un autre homme. Il est insatisfait. Si l'homme pour être satisfait doit être reconnu par un homme, celui qui se comporte en maître ne le sera jamais, il ne sera reconnu que par des esclaves, des choses.

L'impasse existentielle sera résolue par l'esclave qui aura supprimé dialectiquement sa servitude, c'est-à-dire celui qui, après être passé par l'esclavage, s'en sera libéré. L'esclave se libérera par son travail. Le maître qui ne peut reconnaître celui qui le reconnaît est en effet dans une impasse puisque la reconnaissance mutuelle est impossible. En revanche, l'esclave qui dès le début de la relation reconnaît le maître, pour se satisfaire, n'aura qu'à se faire reconnaître par le maître. Il lui suffira de s'imposer à lui pour que s'établisse une reconnaissance mutuelle et réciproque qui seule est en mesure de satisfaire les hommes pleinement et définitivement. Pour cela l'esclave doit cesser d'être esclave, il doit se transcender.

Alors que le maître n'a aucun désir donc une impossibilité de supprimer sa maîtrise, l'esclave, lui, a tout intérêt à supprimer sa servitude. Le maître est bloqué dans sa maîtrise, il ne peut pas la dépasser, il a risqué sa vie pour être maître, il ne peut que se maintenir comme tel. L'esclave, lui, n'a pas voulu être esclave, il a cédé à la force, il n'a pas accepté de courir le risque mortel. Il n'est pas solidaire de la condition du maître ni de sa condition d'esclave, il est prêt au changement, à la transformation. Le maître forçait l'esclave à travailler, mais en travaillant l'esclave devient maître de sa nature. Il se libère donc de sa propre nature et également le travail le libère du maître.

Dans le monde naturel, l'esclave est esclave du maître. Dans le monde transformé par son travail, il s'est libéré et l'esclave règne en maître. L'avenir pour Hegel n'appartient pas au maître guerrier, mais à l'esclave travailleur qui transforme le monde. Toutefois, sans l'angoisse ou la terreur inspirée par le maître, l'homme ne serait jamais esclave et par conséquent ne pourrait jamais atteindre la perfection finale. Cette dernière ne peut être atteinte que dans et par le travail. Dans l'angoisse, l'homme prend conscience de sa réalité et de la valeur de sa dignité humaine. La reconnaissance n'est pas gratuite, elle s'acquiert par le travail grâce à la volonté.

"C'est donc le travail qui "forme ou éduque" l'homme à partir de l'animal. L'homme "formé ou éduqué", l'homme achevé et satisfait par son achèvement, est donc nécessairement non pas maître, mais esclave, ou du moins celui qui a passé par la servitude" (1).

Le maître rend le processus anthropogène possible. C'est par le travail que l'homme se libère de l'angoisse qui l'asservissait au maître et ainsi se reconnaît lui-même comme homme. Il reconnaît dans le monde transformé son oeuvre, il s'y reconnaît lui-même : il y voit sa réalité, il découvre et révèle aux autres la réalité de son humanité. L'idée subjective de sa valeur est devenue objective par son oeuvre. Il atteint ainsi son autonomie, sa liberté authentique. Le travail libérateur est donc d'abord un travail au profit du maître : c'est en cherchant à se libérer, en voulant rompre les chaînes qui l'asservissent que l'homme gagne la reconnaissance.

L'homme ne peut se libérer du monde donné qui ne le satisfait pas que si ce monde appartient à un maître. L'esclave se transforme lui-même et crée les conditions objectives nouvelles qui lui permettent d'entreprendre la lutte libératrice pour la reconnaissance. C'est la conscience d'abord dépendante et servile qui réalise en fin de compte l'idéal de la conscience de soi autonome.

Hegel, dans sa conception de la reconnaissance, indique principalement deux choses que nous retrouverons dans l'accueil :

(1) KOJEVE Alexandre, op. cit., p. 30.

1/ Etre reconnu est une nécessité existentielle pour l'homme, c'est par la reconnaissance qu'il acquiert réellement son statut d'homme,

2/ La reconnaissance n'est pas donnée, elle est le fruit d'un travail, d'une quête, le résultat d'une volonté.

L'homme en fin de compte doit se reconnaître lui-même pour ce pourquoi il veut être reconnu. Pour cela, il a besoin d'atteindre la vérité objective. Il n'atteindra cette vérité que par la reconnaissance d'un autre ou des autres. Ce sont ceux-là qui le persuaderont qu'il est ce qu'il pense être, mais il ne sera reconnu par les autres que par son action, son travail. La lutte, la guerre ne suffisant pas, c'est son action qui se traduira par un certain charisme qui le fera reconnaître.

C'est la conquête du monde naturel, la transformation du monde par le travail, qui lui confère en fin de compte la dignité humaine, et c'est celle là qui est reconnue par les autres et qui lui permet de se reconnaître lui-même.

LA NOTION DE RECONNAISSANCE A L'EPOQUE ACTUELLE

Le concept de reconnaissance est certainement le concept central de l'accueil. Il intervient de plusieurs manières et à plusieurs degrés. Examinons en premier lieu ses implications chez celui qui accueille.

La première question qui se pose à lui est de savoir s'il va recevoir ou rejeter celui qui se présente. C'est le premier stade de la reconnaissance. De partout, que ce soit dans une maison particulière, un lieu destiné à recevoir du public (café, restaurant, hôtel, cinéma), un commerce ou même parfois un lieu public lorsqu'il est surveillé, la question se pose ou tout au moins peut se poser. Il peut se présenter en effet un ou des individus que l'on ne souhaite pas recevoir. Dans une famille, ce sera parce qu'ils sont inconnus, dans un café parce qu'ils sont manifestement en état d'ivresse, dans un restaurant, un hôtel ou un commerce parce que leur comportement risque de troubler l'ordre public.

Cette décision de base (recevoir ou rejeter) va être prise par celui qui accueille en fonction de la façon dont il aura "reconnu" l'arrivant, c'est-à-dire l'a-t-il déjà vu ou non ? S'il le connaît, il peut le connaître comme quelqu'un que l'on peut recevoir ou, au contraire comme un troubleur ou un mauvais payeur qu'il faut rejeter. S'il ne le connaît pas, il va devoir s'attacher à le "distinguer" grâce à certains caractères de façon à le classer dans l'une ou l'autre des catégories : ceux que l'on reçoit, ou ceux que l'on rejette.

Enfin, comme un état reconnaît ou ne reconnaît pas le gouvernement d'un autre c'est-à-dire admet ou n'admet pas que ce gouvernement est légitime et par conséquent accepte ou n'accepte pas de traiter et de dialoguer avec lui, le préposé à l'accueil reconnaît donc admet ou n'admet pas l'arrivant. Il décide qu'il a ou n'a pas les qualités nécessaires et à ce titre accepte ou n'accepte pas de le recevoir et le lui fait savoir, tout comme un gouvernement en informe un autre qu'il ne le reconnaît pas. En fait, il lui donne la vie ou lui refuse la vie selon qu'il le reconnaisse digne ou non d'être reçu.

Ce travail élémentaire de reconnaissance est presque toujours fait automatiquement et inconsciemment sans que nous ayons à nous poser beaucoup de questions. Quand quelqu'un frappe à notre porte, ou nous le connaissons et nous l'accueillons, ou nous ne le connaissons pas, et si ses explications ne sont pas satisfaisantes c'est-à-dire s'il n'a pas un motif que nous considérons comme légitime pour se faire recevoir nous le rejetons, ou encore s'il est manifestement animé de mauvaises intentions nous n'écoutons même pas ses explications et lui fermons la porte au nez. Nous ne nous rendons pas compte qu'un processus de reconnaissance est en train de se dérouler dans notre esprit. De même lorsque quelqu'un franchit la porte d'un commerce ou d'un restaurant, on la lui laisse en général franchir et on le laisse pénétrer dans le local parce qu'on l'a reconnu comme un "client potentiel" (sauf si par certains signes nous l'avons identifié comme quelqu'un à rejeter, par exemple s'il titube sous l'effet de l'alcool ou s'il se présente armé pour voler la caisse).

Lorsqu'on accepte de recevoir ou que l'on rejette un arrivant, on n'a pas l'impression d'avoir accompli tout ce travail de reconnaissance, c'est pourtant exactement ce qui s'est passé. Tout

s'est fait inconsciemment et nous sommes persuadés d'avoir agi tout naturellement et très normalement. Ce sont presque des réflexes qui ont guidé notre conduite. Cela nous amène à considérer le côté normatif de l'accueil et ce côté normatif s'exprime par la reconnaissance.

Ce sont en effet nos propres critères qui nous permettent d'identifier un arrivant comme un être pouvant être reçu ou non. Il suffirait que ces critères soient modifiés pour que ceux qui ont été rejetés soient reçus et vice-versa. L'accueil se fait donc en fonction de certaines normes et de ce fait établit lui-même des normes. Ainsi, pour être reçu dans tel ou tel établissement, il faut répondre à des normes : être habillé de telle façon, avoir un certain comportement, appartenir à telle classe sociale ou catégorie socio-professionnelle, ou avoir telle opinion politique ou pratiquer telle religion.

L'APPLICATION DE LA NOTION DE RECONNAISSANCE DANS LA VIE COURANTE DES ANNEES 1980

Dans certains cas les normes sont fixes (pour être admis dans une université, il faut être bachelier), quelquefois elles ne le sont pas. Par exemple il est de coutume que les clubs dansants, discothèques -et surtout les plus connus et les plus courus d'entre eux- ne reçoivent que les clients que le préposé à l'accueil jugent "dignes" de pénétrer dans le local. En général, les critères de choix sont flous et connus des seuls initiés, mais ils existent et les normes sont appliquées avec une extrême rigueur. La personne qui reçoit :

- ou reconnaît l'arrivant comme un "habitué", c'est-à-dire quelqu'un que l'on avait auparavant admis, à qui on avait reconnu les qualités nécessaires pour faire partie de ceux qui étaient autorisés à pénétrer dans l'établissement et alors il entre,

- ou le nouvel arrivant est vraiment nouveau, il lui faudra alors être reconnu comme pouvant faire partie de cette élite (au sens propre du mot, c'est-à-dire élu, choisi). S'il répond aux normes édictées par les gérants ou le préposé, ce dernier admettra que l'on peut laisser ce nouvel arrivant pénétrer dans l'établissement, il l'aura reconnu.

Mais reconnu comme quoi ? De nombreuses choses et peu à la fois : comme pouvant être assimilé aux autres clients, c'est-à-dire comme étant plus ou moins semblable à eux ; comme pouvant être acceptés par eux, ne pas les indisposer, ne pas déparer au milieu d'eux ; comme pouvant compléter ce cénacle constitué par la clientèle c'est-à-dire comme pouvant s'agrèger à lui pour le parfaire ou même entrer dans la constitution de l'ensemble ; souvent simplement comme pouvant acquitter le prix de la consommation ou comme pouvant dépenser suffisamment d'argent pour que l'entreprise atteigne ses buts économiques ; mais aussi comme pouvant être satisfait par les prestations fournies, par l'environnement, par l'atmosphère en général, de façon à ne pas donner de signe d'insatisfaction, ce qui pourrait, soit entraîner les autres, soit créer des incidents ; comme pouvant être satisfait, c'est-à-dire comme pouvant participer à la fête générale.

Ce type de reconnaissance "mondaine" est extrêmement important. On a connu des gens célèbres, riches, prêts à toutes les bassesses pour être admis dans ces cercles, c'est-à-dire que leur pouvoir se brisait sur l'opinion du préposé à l'accueil de tel ou tel établissement. Ce qu'ils désiraient le plus au monde, c'était être "reconnu" par l'employé d'un club dansant (A). Nous avons cité cet exemple car il nous paraît particulièrement significatif, mais le processus est exactement le même dans tel restaurant où le patron juge, en dehors de ceux qu'il connaît, sur leur bonne mine les inconnus à qui il donnera ou refusera une table. Il en est ainsi également pour toutes les invitations "mondaines". Etre invité par Un Tel ou à telle manifestation, c'est être reconnu comme faisant partie de cette élite particulière déterminée par Monsieur Un Tel ou l'organisateur de telle manifestation. C'est donc en quelque sorte une façon de concéder la vie (mondaine) que reconnaître quelqu'un et l'inviter.

Le même problème : qui peut être reconnu comme devant être admis, se pose chaque fois qu'il s'agit d'une manifestation, d'une réception, ou de l'admission dans un lieu recevant du public dont la valeur et la caractéristique est le choix des participants. Il est évident qu'une réception à l'Elysée perdrait tout son attrait (outre les difficultés matérielles) si tout le monde y était reçu et que n'importe qui au détour de la rue puisse y entrer.

LA RECONNAISSANCE RELIGIEUSE

Dans le même ordre d'idée, mais pour des raisons bien différentes, nous constatons qu'il est interdit à des "infidèles" (c'est-à-dire à ceux qui ne pratiquent pas la religion musulmane) de pénétrer dans certaines mosquées et même dans certaines parties de villes saintes de l'Islam (La Mecque bien sûr, mais aussi Moulay Idriss, près de Meknès et de Volubilis au Maroc par exemple). Il faut donc, pour être reçu dans ces temples, être reconnu comme "fidèle", tout comme dans la Grèce antique, seuls les initiés étaient admis dans les enceintes où se pratiquaient les mystères d'Eleusis.

Là aussi donc, il s'agit d'être reconnu comme faisant partie d'une certaine élite pour être admis. Les critères de choix ne sont plus mondains, ils sont spirituels (bien que dans ce cas particulier, le costume puisse jouer un rôle important), mais le processus est le même : l'arrivant est admis s'il est "reconnu" comme "digne", il est rejeté s'il n'est pas reconnu. Le côté normatif de l'accueil apparaît là aussi très nettement. Pour aller là ou là, il faut être comme ceci ou penser comme cela. Donc si on veut aller là ou là, il faut se soumettre aux règles.

LA RECONNAISSANCE COMMERCIALE

Ainsi, à la lueur de ces deux exemples, l'importance du processus de reconnaissance, qui pouvait passer inaperçu dans l'acte banal du commerçant de laisser entrer dans sa boutique le chaland ou du particulier d'ouvrir sa porte à celui qui sonne, apparaît maintenant comme l'acte premier de l'accueil.

Avant toute chose, celui qui accueille va devoir décider s'il veut recevoir ou non celui qui arrive car pour pouvoir accueillir il faut être d'accord pour recevoir (bien que dans quelques cas particuliers, on accueille sans recevoir. Un hôtelier dont l'hôtel est complet peut, par exemple, très bien accueillir quelqu'un pour lui expliquer qu'il ne peut pas le recevoir. Cela implique que l'on fasse bien la différence entre recevoir qui est un acte statique, on attend l'arrivée, et accueillir qui comme nous l'avons dit est un acte dynamique, volontariste dans le sens d'aller vers).

Cette décision sera le fruit du processus de reconnaissance. Il aura reconnu l'arrivant comme pouvant ou devant être reçu ou non. C'est donc la décision de base, celle qui va conditionner tout le reste. Dans le cas du dancing que nous avons décrit, cette décision englobe pratiquement tout le processus d'accueil puisque le principal, le plus difficile est d'être admis à pénétrer, le reste a beaucoup moins d'importance car la prestation est réduite : l'important est d'être là.

En revanche, lorsque le processus de choix, la reconnaissance première est quasi-automatique et que sauf cas exceptionnel on ne rejette pas celui qui arrive mais que l'on est au contraire heureux de le recevoir comme cela arrive dans la plupart des commerces, c'est la deuxième phase de la reconnaissance qui va être la plus importante. C'est celle qui va déterminer la qualité de l'accueil. C'est celle qui va être la plus délicate car si le préposé à l'accueil du dancing n'est pas intéressé par les réactions de celui qu'il rejette et que celui qu'il reçoit est satisfait par le seul fait d'être reçu parce que c'est là le seul signe de reconnaissance qu'il attendait, celui que l'on a décidé de recevoir (automatiquement) dans à peu près toutes les autres circonstances, attend bien autre chose.

LES EFFETS DE LA RECONNAISSANCE

Examinons maintenant ce que signifie "reconnaissance" pour celui qui arrive. Être reconnu est pour chaque individu une nécessité existentielle, c'est-à-dire que s'il n'est pas reconnu, l'individu n'existe pas en tant que personne, il est un atome de ce magma qu'est l'humanité. C'est donc une sorte d'élan vital qui pousse l'individu à exiger de l'autre sa reconnaissance. Sans cet acquiescement de l'autre, il n'est rien. En effet, à quoi sert d'être un grand général si personne ne vous reconnaît comme tel, donc si personne ne vous obéit et ne prend pas au sérieux vos théories militaires.

C'est le cas des fous qui se prennent pour des hommes célèbres ou pour des savants. Ils ne sont pas ce qu'ils prétendent être, bien sûr, mais si en raisonnant par l'absurde on pouvait imaginer que tout le monde les reconnaisse pour ce qu'ils prétendent être, quelle différence cela ferait-il ? Qu'ils soient ou qu'ils ne

soient pas ce qu'ils veulent être puisque reconnus ils auraient le même pouvoir et qu'ils seraient pour tout leur environnement ce qu'ils prétendent être. Si celui qui prétend être Napoléon était reconnu par tous ses contemporains comme étant Napoléon, il pourrait alors établir un code, lever une armée, faire la guerre, nommer des maréchaux, etc... Il ferait, ou pourrait faire, le génie en moins, tout ce qu'a fait le vrai Napoléon. On dirait seulement Napoléon n'est pas un génie, c'est un fou. Cet exemple un peu outrancier montre bien le pouvoir fantastique de la reconnaissance. Replaçons-le maintenant dans la vie courante.

Qu'est-ce-que c'est qui constitue quelqu'un en chef sinon le fait qu'il est reconnu comme chef par ses subordonnés ? C'est volontairement que nous avons choisi l'exemple du chef et plus particulièrement celui du "chef" d'entreprise. Celui qui se présente comme chef d'entreprise tient dans notre société (civile, privée) son pouvoir du capital, que ce capital lui appartienne ou non, c'est-à-dire dans ce cas là que le capital lui délègue sa maîtrise comme cela se fait pour de nombreux dirigeants d'entreprise ou de "cadres". Mais ce pouvoir sera complètement inopérant si ceux qui doivent obéir refusent de le faire, c'est-à-dire que ces derniers refusent de reconnaître celui qui se prétend chef comme leur chef. Au pire, un chef d'entreprise peut licencier tous ses subordonnés qui refusent de le reconnaître comme chef et même plusieurs fois, mais en fin de compte qu'arrivera-t-il ? S'il veut que l'entreprise survive, il sera bien obligé de se démettre de sa maîtrise pour la remettre à quelqu'un qui sera reconnu comme chef par les autres qui accepteront de lui obéir.

Dans les faits, que se passe-t-il souvent ? Lorsque c'est un dirigeant non porteur du capital qui est mis en question comme chef par ses subordonnés, qui n'est pas reconnu comme supérieur hiérarchique et dont la maîtrise qu'elle soit morale ou technique est contestée, en général il perd sa place car il est devenu inopérant. Il peut avoir les meilleures idées du monde, s'il n'a pas le pouvoir de les faire exécuter, ses idées, à ce moment là, ne servent à rien, c'est comme si elles n'existaient pas. Eventuellement, il modifie son attitude et son comportement pour reconquérir une hypothétique maîtrise.

Si c'est le porteur du capital qui est de la même façon contesté comme chef, le choix n'est guère plus grand. Soit il reste et, ou rien ne fonctionne, ou il impose ses décisions par la force mais dans ce cas il n'obtient que le minimum de collaboration et à brève échéance il atteindra le même résultat : le non-fonctionnement; soit il se démet de ses fonctions et confie la maîtrise à quelqu'un d'autre qui sera reconnu comme chef : cela peut se faire de manière formelle (avec une démission et une nomination) ou de manière informelle (ce pouvoir passant à un subordonné sans changement de titre) ; soit enfin il négocie, transige, en un mot change lui aussi de comportement et prend une attitude qui lui permet de reconquérir sa maîtrise c'est-à-dire adopte un comportement qui le fera reconnaître comme chef par les autres. C'est une forme pratique de la lutte hégélienne.

Ainsi, c'est bien la reconnaissance par l'autre qui fait le chef. Sans cette reconnaissance de maîtrise, il n'y a pas de chef. Précisons que cette reconnaissance peut découler de toute sorte de supériorité (charismatique, humaine, technologique) ou même de la force. A l'inverse, on voit souvent des gens n'ayant aucun titre ni raison matérielle (capital, force, connaissance particulière) accéder à la maîtrise, être reconnus comme chefs par tous les autres, être écoutés et suivis. On parle alors de pouvoir charismatique, on dit qu'ils ont du charisme. C'est en fait une sorte d'ascendant sur les autres qui leur permet d'être, quelquefois sans le vouloir, reconnus comme chefs.

LA RECONNAISSANCE POLITIQUE

Cette question de reconnaissance du chef comme chef est tellement essentielle que sous l'Ancien Régime, le roi était de droit divin, c'est-à-dire qu'il s'appuyait sur la puissance de Dieu pour être reconnu comme roi. La toute puissance de Dieu ne pouvant être mise en question, le roi qui en était l'émanation dans un pays était en quelque sorte le bras que se donnait Dieu pour diriger le pays. Il ne pouvait pas être contesté puisqu'on ne pouvait pas contester Dieu. Ne pas reconnaître le roi comme roi eût été ne pas reconnaître l'existence de Dieu. Lorsqu'on a renversé le roi, c'est-à-dire qu'on n'a plus voulu le reconnaître comme roi, on a aussi dû renverser,

tout au moins officiellement, l'édifice de Dieu dans le pays, c'est-à-dire l'Eglise. Les révolutionnaires pourchassaient autant les hommes de Dieu que les aristocrates puisqu'on leur avait dit que de la puissance des uns dépendait le pouvoir des autres.

Dans nos républiques modernes, Dieu a été remplacé par le peuple, l'Eglise par le suffrage universel et le roi par un président. Mais ce président s'appuie lui aussi, pour être reconnu comme président, sur la légitimité que lui confère le suffrage universel, tout comme le roi s'appuyait sur la légitimité que lui conférait Dieu par sa naissance dans la famille royale. Le processus est le même : l'un est l'autre ne pouvant prendre le risque de n'être pas reconnu pour ce qu'ils sont, ont, pour éviter ce risque, fait appel à une puissance supérieure.

Si la reconnaissance par les autres n'avait pas été nécessaire pour le roi comme pour le président pour être roi ou président, et si la non-reconnaissance n'eût rien changé à la chose, l'un et l'autre de ces personnages n'auraient certainement pas eu recours à une autorité supérieure qui ne fait d'eux en fait que des seconds. De même que le tyran ou le dictateur n'est que second de sa force : que son armée ou sa police ne le soutiennent plus et il n'est plus.

LA RECHERCHE D'IDENTITE

Donc, pour l'individu quel qu'il soit, du plus humble au plus puissant, la reconnaissance est une nécessité existentielle. Celui qui arrive a, lui aussi comme être neuf c'est-à-dire pas encore reconnu, besoin pour exister comme "objet de l'accueil" d'être reconnu. C'est à cette condition qu'il existe pour l'accueillant, qu'il acquiert le statut de personne. Nous l'avons dit, c'est la "première reconnaissance", celle qui dicte à celui qui reçoit sa décision de recevoir ou non.

Mais cette "première reconnaissance" responsable du choix de réception ou de non-réception ne suffit pas pour que l'individu, qui a toutefois déjà par cette première reconnaissance pris le statut de personne, se considère comme accueilli, c'est-à-dire que du magma de l'humanité dont il est tout de même sorti par cette

"première reconnaissance", il n'est pas encore complètement détaché. Il est "personne", mais comme des milliers et des centaines de milliers de personnes. Il n'est pas encore personne particulière.

C'est lors de la "deuxième reconnaissance" qu'il deviendra personne particulière, c'est-à-dire Monsieur A ou Madame B. A-travers cette deuxième reconnaissance, c'est une identité que recherche celui qui arrive et c'est bien une identité que va lui conférer celui qui accueille en le reconnaissant. Le problème qui va maintenant se poser est de savoir quelle identité va conférer celui qui accueille. Cette question d'identité qui au premier abord semble fort simple va s'avérer au contraire très délicate. Elle semble fort simple lorsqu'on envisage l'identité sous la forme d'une fiche signalétique : nom, prénom, profession, adresse, signalement. Mais dès qu'il s'agit de faire "coller" un personnage à cette fiche signalétique, on s'aperçoit alors que la question est très complexe car c'est alors de personnalité qu'il s'agit et c'est cette personnalité qu'il faut percer à jour pour reconnaître celui qui arrive.

LE CONTENU DE LA RECONNAISSANCE

Une de ses attentes est d'être reconnu, mais reconnu comme quoi ? La réponse qui vient tout de suite à l'esprit est : reconnu pour ce qu'il est. Oui peut-être, bien que ce ne soit pas exact, mais contentons-nous pour le moment de cette réponse. Réponse qui amène aussitôt une autre question : Qu'est-il ? Question à laquelle on ne peut guère répondre, pas plus d'ailleurs celui qui accueille que n'importe qui d'autre, y compris le sujet lui-même. Il va donc falloir se contenter d'approximations. C'est à dessein que le pluriel a été employé et que nous n'avons pas dit d'une approximation.

Tout être humain renferme au moins trois personnages qui sont eux-mêmes influencés par un quatrième qui, lui est le véritable, mais que personne ne connaît ni ne perçoit. Le quatrième véritable personnage est celui qui est le fruit du patrimoine génétique, de l'individu, de son éducation, de son environnement au sens large du mot, c'est-à-dire du pays dans lequel il vit, de son activité, de la façon dont il se nourrit, de ses moeurs en général, qui elles-mêmes sont le résultat des traditions et de tout le contexte socio-culturel

dans lequel baigne l'individu. Ce personnage est à la fois stable et évolutif :

- stable parce qu'il est le produit de quelque chose d'immuable : le patrimoine génétique et de choses qui ne se modifient que très lentement : les moeurs, la tradition, le contexte socio-culturel,

- évolutif parce qu'il se modèle selon des choses qui se modifient rapidement : l'environnement, les activités, et que par définition, il progresse puisqu'il s'éduque soit scolairement soit par l'expérience.

C'est ce personnage invisible, indicible, imperceptible, à la fois stable et évolutif, qui va peser de tout son poids sur les trois autres qui sont eux perceptibles et repérables, et qui pourront être reconnus par celui qui accueille.

L'individu vu par lui-même

Le premier personnage est l'individu tel qu'il se voit et tel qu'il sait ou qu'il pense qu'il est. Pour se connaître, il a d'abord à sa disposition des éléments tangibles : il se sait grand ou petit, brun ou blond, gros ou maigre. Il connaît son activité et ses goûts. Il sait qu'il est médecin, comptable, travailleur manuel ou professeur. Il sait qu'il aime la viande ou le poisson (ou les deux), le sport ou le repos, la lecture ou la pêche à la ligne. Il sait donc un certain nombre de choses de lui, il pense également de lui un certain nombre de choses.

Avec ce qu'il sait de lui, nous sommes dans l'objectivité : il est grand ou petit (en se référant bien sûr à la norme de sa société). Cette objectivité persiste aussi en matière de goût. Il constate qu'il préfère la viande au poisson et le "il" agissant comme un observateur extérieur ne prend pas parti, il se borne à collecter des informations. Avec ce qu'il pense de lui, nous entrons dans le domaine de la subjectivité. Ici c'est le sujet lui-même qui se regarde, qui s'analyse et qui formule sa propre opinion sur lui-même. Il se voit beau ou laid, courageux ou poltron, intelligent ou pas. Tous ces jugements sont évidemment portés par le sujet lui-même sur lui-même

et pour lui même. En général ils ont peu de valeur pour les autres, mais en revanche en ont beaucoup pour le sujet lui-même.

Une analyse complètement objective de soi-même est par nature impossible puisque pour juger nous avons besoin d'un référent et que c'est nous-mêmes qui choisissons ce référent en lui attribuant presque toujours arbitrairement un qualificatif : telle chose est belle ou laide, etc... Nous avons choisi la chose et le qualificatif, nous sommes donc doublement coincés dans notre analyse à la fois par nos possibilités de choix, et par nos goûts. D'autre part, on a généralement tendance à être indulgent avec soi-même.

Si dans un premier temps, les référents sont inconsciemment choisis comme pouvant intégrer ce que nous nous voyons être (par exemple la taille en ce qui concerne la beauté physique. Si on mesure 1,50 m, ce qui est considéré comme une petite taille pour un homme, on aura tendance à considérer quelqu'un qui mesure 2 m comme "laid" parce que trop grand et on fixera la taille idéale à, par exemple, 1,75 m, taille dont nous ne sommes pas trop éloigné et dont celui qui mesure 2 m est en tout cas aussi éloigné que nous. Ainsi, nous nous verrons moins petit, c'est-à-dire pour ce référent là moins "laid" que si nous considérions que la taille idéale pour être "beau" était de 1,90 m, et de la même façon, nous trouverons que celui qui mesure 2 m est plus "laid" si nos "canons de beauté" personnels ont fixé à 1,70 m la taille idéale, alors que nous le trouverions moins "laid" si la taille idéale était de 1,90 m), l'indulgence se manifeste déjà souvent dans le choix du référent.

Ensuite, nous avons souvent tendance aussi à compenser par d'autres "qualités" les "défauts" que nous ne pouvons nier. (Par exemple toujours pour la beauté physique : je suis petit mais très musclé, ou je suis très grand mais bien proportionné, ou encore je suis moyen mais ma silhouette est élégante. Tout ça par opposition, par exemple, à ceux que l'on pourrait trouver petits et maigres : rachitiques ; grands et gros : un monstre ; moyens et lourdauds : inélégants). Ces petits "arrangements avec le ciel" permettent à la majorité d'entre nous de ne pas sombrer sinon dans la dépression, tout au moins dans le désespoir. Mais, pourrait-on dire, si nous sommes prêts à admettre des "arrangements avec le ciel" pourquoi ne

pas aller jusqu'au bout et considérer que la beauté c'est nous-même et que nous constituons le plus parfait exemple du beau dans le genre humain.

La première raison est qu'en général, nous n'osons pas, mais il y a différentes étapes sur cette route : certains sont très modestes et leur opinion diffère peu de l'opinion générale (qui, même s'ils approchent la perfection refuse de considérer qui que ce soit comme parfait) ; d'autres le sont moins et nous les traitons de "prétentieux", c'est-à-dire qu'ils prétendent être ce que manifestement ils ne sont pas aux yeux de l'opinion générale ; d'autres encore sont franchement insupportables car tout dans leur comportement affirme qu'ils sont ce que l'opinion générale nie qu'ils sont, ils nous indisposent et nous les traitons de "fats".

La deuxième est que malgré les réserves que nous venons d'émettre, l'homme ne peut se départir d'une certaine honnêteté intellectuelle. Il est toujours plus ou moins obligé d'admettre certaines normes en vigueur dans la société dans laquelle il vit. Ainsi si l'opinion générale considère qu'une belle taille est 1,80 m, celui qui mesure 1,40 m ne pourra pas et sans doute ne voudra pas, car vivant dans cette société il en aura accepté la norme, s'interposer pour déclarer ce qui l'avantagerait : que la belle taille est 1,40 m. Ainsi nous sommes malgré tout tenus à une certaine objectivité. On ne peut pas nier pour son propre profit, à moins d'en avoir de bonnes raisons, ce que l'opinion générale admet comme bien ou comme bon.

La troisième raison est à la fois plus subtile et plus naturelle. C'est que, toujours en fonction de ce que nous sommes réellement, de l'influence que nous a fait subir la société dans laquelle nous vivons, nous avons formé des goûts, il s'est développé chez nous inconsciemment une conception du bien et du mal, du beau et du laid, du bon et du mauvais. Notre jugement sur nous-même est en quelque sorte la mesure de l'écart qui sépare le personnage que nous observons, c'est-à-dire nous-même ou tout au moins les "qualités" (au sens de qualité et défaut) que nous lui trouvons, du personnage qui correspond à notre conception du bien, du beau et du bon.

Notre honnêteté intellectuelle nous interdisant à la fois de considérer qu'il n'y a pas d'écart entre nous et notre conception du beau, ou que notre conception du beau correspond à ce que nous sommes, le désir -cet élément moteur sans lequel l'homme n'est plus l'homme- intervient. Ce désir va nous porter à vouloir approcher ce que nous croyons être la perfection. Si nous pensions avoir atteint cette perfection, notre désir n'aurait plus d'objet puisque l'on ne peut désirer ce que l'on a déjà, ainsi ce désir disparaîtrait et avec lui une partie de notre humanité. Ainsi, inconsciemment, l'homme prend bien garde de conserver un écart entre ce qu'il croit être la perfection et lui-même, la disparition de cet écart signifierait la suppression du point de mire, du but qui est la raison d'être du désir et des forces que fait naître le désir.

Mais toujours dans cette dernière raison, il faut mentionner aussi la pudeur qui nous empêche de nous considérer comme parfait lorsque tout en refusant de l'avouer aussi bien à nous-même qu'aux autres, nous nous savons avoir un vice quelconque, moral ou physique. Nous faisons ici allusion à des vices peu honorables, ceux que l'on veut tenir cachés, dont ne se parle même pas à soi-même, car souvent on n'a pas le courage d'affronter la réalité de soi-même, un des plus bénins étant par exemple l'habitude de mentir. Beaucoup d'hommes mentent dans différentes circonstances, sans vouloir faire le mal, quelquefois pour faire le bien (on parle de "pieux mensonges"), sans toujours s'en rendre compte, parfois en s'excusant eux-même : "Cela n'est pas mentir". Mais bien peu acceptent de se dire : "Je suis un menteur", encore moins acceptent de le dire aux autres, ce qui reviendrait à dire : "Ce que je déclare n'a aucune valeur, ne me croyez pas", soit à se priver de la parole puisqu'admettre que ce que l'on dit n'a pas de valeur c'est être pratiquement muet. Enlevez la signification de la parole, il ne reste que le bruit.

Ainsi inavouée à l'intérieur comme à l'extérieur, la connaissance de nos vices cachés nous empêche par la force d'une honnêteté intellectuelle inconsciente d'avoir recours à une indulgence totale à notre égard pour nous considérer comme parfaits. Ainsi, étant plus aptes à voir certains de nos défauts que ceux qui nous voient de l'extérieur et à qui nous pouvons tenir cachés quelques uns de ces défauts, conscients souvent des compensations que nous opérons à

notre avantage dans l'appréciation des qualités requises pour approcher ce que nous disons être la perfection, pas toujours très sûrs de la valeur des qualités que nous nous attribuons, mais aussi bien souvent parfaitement lucides en ce qui le concerne, nous, l'homme en général, ne souhaite pas être reconnu comme tel qu'il se voit.

Certains côtés de sa personnalité qu'il appréhende lui sont agréables, d'autres lui sont désagréables, ce qui fait que le personnage qu'il perçoit comme étant lui-même ne le satisfait pas complètement. Si certains côtés positifs de sa personnalité sont pour lui valorisants, jugés très avantageux et qu'il souhaite être reconnu comme celui qui les possède, en revanche certains côtés négatifs lui paraissent devoir être cachés, ensevelis au fond de lui-même parce que jugés dévalorisants, provoquant la honte, et de ce fait il ne souhaite pas être reconnu comme celui qui les possède. Le risque étant que si l'on reconnaît le personnage, on peut en voir les bons côtés, mais aussi les mauvais. Généralement, il s'abstiendra de présenter à la reconnaissance des autres ce personnage qui est lui-même vu par lui-même.

L'individu vu par les autres

Le deuxième personnage en cause est le sujet vu par les autres. Nous avons peu de chances d'influer valablement et longtemps sur le jugement qu'émettent les autres sur nous. En général nous ne connaissons pas ou mal leurs référants. Leur conception du beau, du bon et du bien nous est totalement ou partiellement inconnue, nous sommes donc parfaitement désarmés devant les autres. Ils peuvent nous juger en toute tranquillité, ils n'ont pas l'obligation de nous faire connaître leur verdict, ils peuvent parfaitement nous mentir, nous tromper et nous laisser ignorer leur véritable jugement. Ce personnage de nous-mêmes vu par les autres, qui est au fond le plus important du processus de reconnaissance, a malheureusement de grandes chances de rester pour nous inconnu. Il est le plus important du processus de reconnaissance de l'accueil parce qu'en réalité tout tourne autour de lui.

Celui qui arrive veut être reconnu. Il est reconnu par celui qui accueille tel que ce dernier le voit. La façon dont celui qui accueille voit celui qui arrive va déterminer en grande partie le

comportement du premier et, par voie de conséquence, celui du second. C'est donc en principe le personnage central du processus de reconnaissance. Malheureusement, malgré son extrême importance, son rôle central et primordial, ce personnage ne tient qu'une place minime dans le processus de l'accueil. En effet, l'accueilli n'a que peu de contrôle sur ce personnage, il ne le connaît pas et ne sait pas qui il est. Il ne peut en toute certitude savoir comment ni en fonction de quels critères celui qui l'accueille va le juger. Il est donc normal qu'il éprouve une certaine crainte d'être reconnu comme étant ce personnage. Il peut faire tous les efforts possibles, il n'est jamais sûr du résultat et de la façon dont il apparaîtra à celui qui le reçoit.

De son côté, paradoxalement, l'accueillant n'est pas plus sûr de lui. Lorsque l'accueil qu'il fournit lui importe peu, il n'a pas de scrupule à avoir et se comporte vis-à-vis de celui qu'il accueille en fonction du personnage qu'il reconnaît, et implicitement ou explicitement, le lui fait savoir : "Je vous reconnais comme étant ceci ou cela, et selon mon code de comportement, j'agis donc envers vous de telle ou telle manière qui me semble convenir à celui que je vous reconnais être", que celui qui est accueilli soit satisfait ou non là n'est pas la question. En revanche, quand celui qui accueille est soucieux de bien accueillir, il lui importe de savoir si le personnage qu'il reconnaît et en fonction duquel il va adopter un certain type de comportement est un personnage qui satisfait l'"ego" de celui qui est accueilli. En d'autres termes, le comportement qu'il va adopter est-il bien celui qui convient pour que celui qui arrive ait le sentiment d'être bien accueilli.

Par exemple, l'homme que nous accueillons comme nous pensons devoir accueillir un général d'armée parce qu'il porte un uniforme avec cinq étoiles sur les manches et un képi à feuilles de chêne, même s'il est bien général d'armée, veut-il être accueilli avec le cérémonial dû à son grade et à sa fonction ou autrement ? Autrement dit, doit-on le reconnaître comme général d'armée, ce qui est apparent, ou comme un autre personnage qui n'est pas aussi apparent et encore moins évident. Face à cette question, celui qui accueille est tout aussi désarmé que celui qui est accueilli lorsqu'il se demande quel est le personnage que va reconnaître en lui celui qui l'accueille.

C'est de cette double question que naît l'angoisse de l'accueil, aussi bien du côté de l'accueilli que de l'accueillant. Comment et pour quoi me reconnaît-il, pense l'un, comment et pour quoi dois-je le reconnaître pour lui être agréable pense l'autre ? C'est pourquoi ce personnage central de l'accueil, l'accueilli vu par l'accueillant, n'a pas toute l'importance qu'il devrait avoir. Il devrait se suffire à lui-même, or le risque de déplaire est trop important. On ne se servira de lui que comme un pis aller, que quand l'accueillant n'aura pas d'autre ressource, que lorsqu'il n'aura pas perçu le véritable personnage qui doit être accueilli, celui pour lequel l'accueilli veut être reconnu, celui auquel il cherche à s'identifier. C'est le troisième personnage de la trilogie.

L'individu tel qu'il se rêve lui-même vu par lui-même

Chaque homme a un mythe : c'est le mythe de lui-même doté de qualités qu'il rêve de posséder et tel qu'il se voit lui-même ayant ces qualités. A partir de ce personnage fictif, il imagine pour ce personnage fictif un certain type de comportement. Ce personnage c'est lui-même tel qu'il s' imagine en ayant des qualités qu'il n'a pas mais qui lui semblent faire de lui le "moi idéal". Ce "moi idéal" est bien différent du héros idéal. Ce n'est pas l'homme idéal, la perfection humaine, c'est le sujet avec ce qu'il a de propre, de permanent, d'inchangeable, plus un certain nombre de qualités (ce qui implique la suppression d'un certain nombre de défauts) de façon à se rapprocher d'un personnage qui est le sujet lui-même tel qu'il se voit en ce héros idéal qu'il a choisi pour but, tel que s'il était muni d'un pouvoir extraordinaire, il choisirait d'être sans toutefois altérer complètement sa personnalité.

Il ne s'agit pas d'être un autre, mais d'être soi-même "amélioré", mais toujours selon soi-même. Aucun homme ne souhaite abandonner son être ou ce que nous appelons sa personnalité, mais nous l'avons vu, personne n'est complètement satisfait de ce qu'il est et de ce fait rêve d'ajouter à ce qu'il se voit être certaines qualités, certains côtés. Cette insatisfaction n'est bien sûr que partielle, car si elle est totale, on entre dans le domaine de la maladie mentale. L'homme pour vivre sainement doit s'accepter tel qu'il est, s'assumer, et avoir le courage de vivre le personnage qu'il est. Ceux qui ne le peuvent pas sont plus ou moins gravement malades. Ils

développent des complexes, des névroses ou à la limite sont schizophrènes. Ces déviations ne nous intéressent pas ici. Cela n'empêche pas que l'homme parfaitement sain reconnaît qu'il pourrait être, tout en restant lui-même, doué de tel talent ou de telle qualité.

Il peut se rêver comme les ayant, chercher à s'améliorer, à les avoir ou feindre de les avoir et, pour conforter ce personnage mythique, vouloir être reconnu comme les ayant. C'est donc ce personnage mythique : l'homme tel qu'il s' imagine en "lui-même idéal" qui nous intéresse en premier lieu dans l'accueil. C'est comme ce personnage mythique que celui qui est accueilli veut d'abord être reconnu. Ce personnage est certainement le plus complexe des trois personnages que nous avons évoqués. Il est le fruit de nombreux éléments connus et inconnus, avouables et inavouables.

Intervient d'abord ce que nous avons appelé le quatrième personnage, le vrai, ce que l'on appelle la personnalité du sujet, mais que personne ne connaît complètement, ni le sujet lui-même, ni les autres. En réalité, mais à des degrés différents, c'est toujours ce vrai personnage qui est le responsable du personnage mythique, c'est lui qui va interpréter les éléments extérieurs, les intégrer à lui-même, et produire ce personnage mythique qui est en quelque sorte son double infidèle puisque modifié par sa propre volonté.

Toutefois, ce personnage mythique n'est pas aussi solide que le vrai, loin de là. D'abord il est évolutif (nous devrions plutôt dire changeant), il peut se modifier du tout au tout en fonction de l'époque, de l'environnement, des circonstances. Il est en quelque sorte timide, fragile et supporte mal sa totale mise à jour. S'il est découvert trop brutalement il se retire et risque de disparaître. Il ne vient à la vie que prudemment, n'ose pratiquement jamais s'affirmer car s'il s'affirme et qu'il est par trop différent du personnage que perçoivent les autres, le sujet va être traité d'original, de bizarre ou de complètement fou. Ainsi cette crainte de passer pour fou, cette pudeur qui empêche le sujet de montrer au grand jour ce qu'il voudrait être et la façon dont il se voit en ce qu'il voudrait être, freine l'éclosion du personnage et fait qu'il reste toujours caché ou qu'il n'est qu'à peine perceptible. C'est pourtant celui-là que l'accueillant doit découvrir s'il veut réellement bien accueillir : reconnaître celui qui arrive pour ce pour quoi il veut être reconnu.

LE VOYAGE DANS LA CONSTRUCTION DU PERSONNAGE MYTHIQUE

Le temps du voyage ou du déplacement est vécu comme un temps privilégié pendant lequel non seulement on peut partir à la recherche de cet être mythique, mais pendant lequel on a le plus de chance de l'approcher et peut-être de s'y intégrer. On assiste donc à toute une série de modifications dans le comportement qui ont toutes pour but de permettre à l'homme de devenir pour ce temps-là, non pas exactement ce qu'il rêve d'être, mais tel qu'il se voit lui-même être en celui qu'il rêve d'être.

Un travailleur manuel rêve d'être un intellectuel, un grand commis de l'Etat, un aventurier sans scrupule, un homme d'affaires toujours en alerte, un artiste sensible et délicat, etc... Ces représentations ne prennent pas la forme d'un héros inconnu ou d'un être réellement existant, mais celle de soi-même en tant que ce que l'on rêve d'être. Mais personne n'est dupe, et chacun sait (à quelques exceptions près) qu'on ne peut changer réellement son mode de vie. Alors la translation va s'opérer à deux niveaux :

1/ Le vécu : l'homme va devoir se vivre comme tel qu'il se voit être celui qu'il rêve d'être,

2/ L'apparence : il va devoir apparaître à ses propres yeux et aussi aux yeux des autres comme l'être mythique qu'il imagine comme étant lui-même, le personnage qu'il rêve d'être.

Ces deux niveaux vont s'interpénétrer en permanence et seront interdépendants : on se vivra d'autant mieux comme le personnage que l'on imagine, que l'on apparaît à ses propres yeux et aux yeux des autres comme ce personnage. Et l'on apparaîtra d'autant mieux comme ce personnage que l'on se vivra comme tel. Le principal restant la façon dont l'homme va apparaître à ses propres yeux, la façon dont il apparaîtra aux yeux des autres ne servira qu'à conforter l'image qu'il se fait de lui-même. Cette volonté de transfiguration va engendrer un certain nombre d'actions et d'attitudes et va avoir des conséquences sur le comportement de l'individu. Il va faire des choix, et ces choix vont être fonction de la façon dont celui qui choisit imagine qu'il choisirait s'il était celui

qu'il souhaite être, c'est-à-dire cet être mythique qui est lui-même en tant que...

Par exemple, on visitera Florence et ses musées parce que l'on pense que si l'on était expert en art, c'est ce que l'on choisirait. Les choix sont aussi faits pour conforter l'image de soi que l'on veut se donner à soi-même. On se verra plus volontiers comme expert en art à Florence que dans une banlieue industrielle. Cette notion de choix liée à la représentation de l'être mythique que l'on recherche peut aller très loin dans les détails. Le type, le lieu et le moment du voyage interviennent, comme la façon de s'habiller, les accessoires que l'on emportera, les livres qu'on lira, les hôtels, les restaurants, ou les clubs que l'on fréquentera, les moyens de transport que l'on empruntera, la façon de voyager, etc... Il va y avoir une sorte de lutte permanente entre trois personnages : le sujet tel qu'il est dans la vie courante, le héros idéal dont il veut se rapprocher, et l'être mythique qui est lui-même en tant que héros idéal. Ces trois personnages sont pour le sujet trois points de mire vers lesquels il est attiré et par lesquels il est aussi repoussé.

Le personnage qu'il est dans la vie courante représente la facilité et le confort : dès qu'on le quitte, on risque le ridicule, l'erreur, la déception. Le héros idéal est une sorte de soleil qui attire et qui brûle : il est ce que l'on n'est pas. S'en approcher de trop près, c'est risquer le déguisement ou la perte de la personnalité. Reste l'être mythique qui est le moyen terme. Sa représentation oscille entre le personnage de la vie courante et le héros idéal. Il est construit des deux. Il sauvegarde la personnalité du premier et préserve les qualités du second. C'est vers cette construction fuyante que l'on court. Elle est fragile et contingente. Elle se modifie au gré des circonstances, des honneurs, des pensées et des idéaux du sujet.

Mais c'est vers l'intégration à cet être mythique lui-même, en tant que héros idéal, que tend l'homme en voyage. Il va se fabriquer un personnage, le plus souvent inconsciemment, qui va se servir de l'environnement pour exister. Le paysage lui servira de décor et d'accessoire. Par exemple, en regardant une ligne de côte du pont d'un voilier, non seulement il voit la ligne de côte, mais surtout il se voit lui-même, peut-être en marin chevronné, en train

de regarder la ligne de côte. Ainsi l'homme, pendant ce temps privilégié du voyage, ne regarde pas l'environnement, mais se regarde regarder l'environnement.

Les autres, ceux qui entourent le personnage, jouent également un rôle prépondérant dans cette construction. Le public lui sert de miroir. En l'acceptant tel qu'il souhaite apparaître, il lui renvoie l'image de celui qu'il veut être, il conforte, ou au contraire, détruit la construction de l'être mythique. C'est dans les réactions de son public qui est son entourage que l'homme mesure la réussite de sa construction. Ce miroir qui lui renvoie l'image de l'être mythique qu'il recherche lui permet de se vivre comme lui-même en tant que celui qu'il a choisi d'être. Son comportement sera modifié et il utilisera les libertés et les contraintes du nouveau personnage. Du point de vue temps, il pourra reconstruire des horaires qui conviendront à l'image qu'il se fait de lui en tant que... Il choisira d'évoluer dans un certain type d'environnement ce qui renforcera la crédibilité de son personnage à ses yeux et aux yeux des autres.

Le voyage est un temps privilégié pour l'éclosion du personnage mythique car la césure avec l'environnement habituel qu'il implique permet justement ces nouveaux comportements, d'autres façons de se vêtir, etc..., au point que souvent le choix du lieu et de la façon de voyager sont fonction des nécessités d'existence de l'être mythique. Les motivations avancées officiellement sont souvent des leurres. La raison profonde de l'être mythique ruse pour prévaloir, elle emploie des stratagèmes, modifie son apparence pour finalement triompher. Qui croit aller aux Etats-Unis pour visiter telle ou telle ville ou pour traiter une affaire n'y va au fond que pour faire exister le personnage du conquérant par exemple. Le temps de l'accueil et le processus de reconnaissance qu'il implique créent évidemment des occasions et la possibilité pour celui qui accueille de faire éclore l'être mythique que porte en lui celui qu'il accueille. Ce dernier sera d'autant plus satisfait de l'accueil qu'il sera reconnu et accueilli comme celui qu'il se voit être en tant que...

La reconnaissance de l'accueil va donner vie au mythe. Mais la reconnaissance complète, mutuelle est, comme le dit Hegel, le fruit du travail. Le chef est reconnu chef non pas seulement parce qu'il a été désigné comme chef, mais parce qu'il commande effectivement et il

ne peut commander effectivement que parce qu'il est reconnu chef. La reconnaissance d'un être implique toujours une action, un travail de cet être. Elle n'est pas un donné. On ne peut être reconnu comme ceci ou cela par l'effet de notre seule volonté. Seuls l'acte, le travail physique ou moral imposent la reconnaissance, ce qui signifie que l'être mythique pour être reconnu doit se livrer à un certain travail. L'homme se livrera donc à deux sortes de travaux pour sa reconnaissance. Celui que l'on pourrait appeler normal, celui qui correspond à son personnage habituel, il fait ceci ou cela dans la vie, bien ou mal, et est reconnu comme celui qui fait ceci ou cela bien ou mal, mais son être mythique va devoir lui aussi agir et travailler, pour gagner sa reconnaissance. Ce travail se traduit par les choix dont nous avons parlé, par l'extériorisation de la passion, par les signes qu'il émettra envers ceux qui l'entourent. Esclave, il lui appartiendra de se faire reconnaître par le maître qui accueille, ce dernier qui est le maître de fait puisqu'il est en position de choix doit s'efforcer de percevoir ce travail de l'être mythique pour pouvoir le reconnaître et ne doit pas hésiter à accorder sa reconnaissance.

La reconnaissance d'accueil sera ainsi complète parce qu'elle sera mutuelle. Ce n'est qu'à cette condition que celui qui arrive sera complètement satisfait. Il faut que lui-même reconnaisse celui qui l'accueille comme digne de l'accueillir, donc de le reconnaître.

C'est pour cela que dans la pratique, on voit que certaines personnes ne veulent être accueillies que par d'autres en particulier. Un invité de marque n'est satisfait que reçu par le maître de maison. Un personnage officiel élevé en grade ne peut être valablement reçu que par un autre personnage officiel élevé en grade ou à la rigueur par un de ses représentants. Il faut donc que celui qui arrive reconnaisse la "maîtrise de celui qui accueille". Mais celui qui accueille doit libérer celui qui arrive de sa servitude et le reconnaître comme autonome, libre, lui conférer en quelque sorte les caractères de la maîtrise, percevoir son travail, c'est-à-dire ce qu'il a fait. Il est un personnage officiel de rang élevé parce qu'il fait certaines choses, parce qu'il exerce un certain pouvoir. C'est ce travail, cette action qui est reconnu, mais son être mythique aussi travaille. Il s'impose en se libérant de ce qui le retenait prisonnier : l'existence de l'être habituel connu de tous. Il envoie des signes, il

se manifeste, peu à peu il prend consistance, c'est cela son travail qui va lui permettre d'être reconnu, et reconnu il existera réellement, il arrivera au niveau de la conscience de soi.

C'est donc en quelque sorte une double reconnaissance que veut celui qui arrive, ou plutôt une reconnaissance globale qui inclut l'être mythique qu'il porte en lui. La satisfaction viendra de la réciprocité de la reconnaissance, celui qui arrive reconnaîtra celui qui l'accueille comme pouvant l'accueillir et le reconnaître. Ce dernier, conscient du travail accompli, le reconnaîtra, c'est-à-dire agira vis-à-vis de lui comme il pense que l'on doit agir vis-à-vis des personnages qu'il voit apparaître et qu'il reconnaît : le personnage habituel et le personnage mythique qui, à la faveur de l'accueil, prend vie. Reconnaître dans l'accueil c'est adopter le comportement qui convient au personnage que l'on reconnaît.

Ainsi le général d'armée dont nous avons parlé tout à l'heure est peut-être, outre son grade et sa fonction qui nous apparaissent au premier abord, un poète ou un grand sportif. Il aurait peut-être mieux aimé réussir dans la poésie ou dans le sport que dans l'armée, mais ses qualités propres et les circonstances ont voulu que ce soit dans l'armée qu'il fasse carrière. Il n'en reste pas moins qu'il est toujours passionné par l'une ou l'autre chose et que vraisemblablement à certains moments, il s'imagine, il se rêve en grand poète ou en grand sportif.

Son personnage mythique très vraisemblablement sera un moyen terme entre ce qu'il se voit être et ce qu'il aurait voulu être, c'est-à-dire lui comme il se voit en ce qu'il souhaite être ; c'est-à-dire, dans notre exemple, non pas en poète aux cheveux longs, à la mine blafarde et à l'air inspiré comme on a coutume de les représenter, mais en général d'armée écrivant des poèmes et étant connu pour cela, ou encore non pas sportif uniquement préoccupé de ses performances, tout en muscles et se comportant et s'habillant comme un sportif de haute compétition, mais comme un général d'armée sportif capable d'atteindre des performances de haut niveau qui le font respecter dans le domaine du sport comme il l'est dans l'armée. Un fonctionnaire dont l'emploi implique par exemple le sérieux et la rigueur se verra comme ayant de la fantaisie, comme étant drôle et décontracté, se rêvera en personnage présentant ces

caractéristiques et voudra être reconnu comme tel. Les exemples sont infinis, il n'en faut donc point trop donner, cela n'ajouterait rien à la démonstration.

L'ACCUEIL DU PERSONNAGE MYTHIQUE

Ce qui nous intéresse est ailleurs. C'est d'abord de savoir que ce personnage mythique existe. C'est ensuite de comprendre que c'est lui qui est le plus important aux yeux du sujet car il concrétise ses aspirations et est à l'origine de beaucoup de ses attentes ; pour le satisfaire, il faut le reconnaître comme étant ce personnage mythique. C'est enfin de pouvoir repérer ce personnage, de l'apercevoir, de l'interpréter, de le mettre à jour sans que celui qui l'a produit : le sujet, s'en rende compte. Là est toute la subtilité, car si l'accueillant efface le personnage principal pour ne voir que le personnage mythique, le premier se rebellera aussitôt et fera disparaître le second.

Ainsi le général-poète veut rester général et être poète en plus, en demi-teinte serait-on tenté de dire, c'est-à-dire être un général qui n'est pas que général, qui est quelque chose en plus, un général qui peut être autre chose qu'un général, un général qui, en étant poète, valorise l'homme qui est le général. Pour l'accueillir bien, le reconnaître pour ce pourquoi il veut avant tout être reconnu, il est nécessaire de percevoir ce troisième personnage à-travers le deuxième (celui qui est évident, qui est le plus nettement apparent). Le sujet n'est d'ailleurs pas innocent et par différents signes, il aide l'accueillant à percevoir ce troisième personnage (lui-même vu par lui-même en être tel qu'il se rêve). Il va mettre en oeuvre toute une stratégie pour émettre un certain nombre de signes en direction de l'accueillant et de tout son entourage, car il sait très bien que c'est la reconnaissance par d'autres qui donnera vie à ce personnage mythique.

C'est par l'attitude des autres que va s'opérer en lui la mutation des personnages. Les autres vont jouer le rôle du miroir. Si les autres lui renvoient l'image du personnage mythique, c'est que le mythe a presque disparu et qu'il est devenu pour un temps au moins réalité. Ainsi le personnage est complet. Si le général en plus

d'être reconnu et donc accueilli comme général est aussi reconnu comme poète, le personnage existe réellement. Jusqu'à la reconnaissance, seul le général se savait poète. On peut même dire qu'il savait qu'il écrivait des poèmes, mais que peut-être il hésitait à se proclamer lui-même poète. Non reconnu, il reste un "aligneur de mots", un "écrivillon" ou "barbouilleur", à la limite un génie méconnu, un artiste obscur, en tout cas le doute subsistait et continuait à l'habiter quant à sa production.

La reconnaissance des autres lève tout cela. Elle fait éclater au grand jour non seulement le talent, la production, mais le personnage. En lui montrant ce qu'il est comme un miroir montre à un visage ce qu'il est, les autres le constituent. Ils le constituent parce qu'en le reconnaissant, ils autorisent le sujet à apparaître comme ce troisième personnage. Ils lui confèrent une sorte de "label" d'existence. Ils le confortent, ils lui donnent le courage non seulement de s'affirmer aux yeux de tous ceux qui le voient pour ce troisième personnage mais surtout, et c'est ce qui est le plus important, à ses propres yeux comme étant ce troisième personnage.

C'est en quelque sorte le rêve réalisé, l'achèvement de la passion, la victoire de la volonté sur la fatalité et de la nécessité sur le hasard. Le troisième personnage a terrassé le second, le rêve a pris le pas sur la réalité, le plaisir sur le besoin. C'est l'avènement de ce qui pourrait apparaître comme le contingent et qui en réalité est le nécessaire. Nécessaire parce qu'on constate qu'en général l'homme attache beaucoup plus d'importance à la réalisation de ses passions qu'à la réalisation de ses missions (quelles qu'elles puissent être : professionnelles, nationales, etc...) et qu'il accomplit ses plus grandes oeuvres lorsque les deux concordent. Souvent aussi il n'accomplit ses missions que pour satisfaire ses passions (dans le cas notamment de la recherche de la gloire, de la célébrité, ou de quelque distinction que ce soit).

Considérant l'importance de ce troisième personnage, on ne doit plus s'étonner que le sujet fasse tout ce qu'il peut pour aider à sa reconnaissance. Mais pour les raisons indiquées plus haut (fragilité du personnage due à la pudeur, inconstance du personnage due aux circonstances, à l'environnement et au public), il doit rester extrêmement prudent et même souvent discret dans l'émission des

signes de reconnaissance. Il doit également prendre garde de ne pas créer par les signes une trop grande distorsion avec le deuxième personnage (celui qui est évident) au risque soit de le faire disparaître, soit de ne plus être crédible ou même de passer pour fou aux yeux des autres, ce qui les empêcherait bien sûr de reconnaître le troisième personnage comme existant (par exemple si le général apparaissait en toge pour être sûr d'être reconnu comme poète).

LE REPERAGE DU PERSONNAGE MYTHIQUE

L'accueillant, pour repérer ce personnage de façon à bien accueillir l'arrivant doit donc s'efforcer de lire ces signes qu'il envoie et de les interpréter. Faire un inventaire de ces signes serait irréaliste, ils sont fonction de chacun et de chaque personnage mythique. On peut toutefois réfléchir à la forme qu'ils peuvent prendre.

Le costume

Il est certain que la façon de s'habiller n'est pas innocente. L'habillement correspond au fait de se couvrir le corps, le costume au choix d'un vêtement de telle forme et pour tel visage. Il dépend donc de conditions mentales telles que croyances religieuses, magie, esthétique, situation sociale, différenciation des races et des époques.

Dès l'origine, le costume a eu un rôle magique. L'être humain primitif a voulu se pourvoir d'attributs lui donnant la puissance d'autres êtres ou le garantissant d'influences maléfiques. Le costume peut satisfaire le désir de représentation, aussi celui d'inspirer la crainte ou l'autorité. Il semble, malgré l'opinion répandue, que ce n'est que tardivement qu'il ait représenté pour les primitifs l'expression d'un désir de plaire. Enfin il a une signification religieuse. Il aide à la représentation divine sur terre. L'apparition des différents rôles du costume s'est faite en fonction des éléments essentiels des différentes civilisations et à travers un jeu de forces contraires, les unes d'avant-garde, les autres de réaction.

L'évolution du costume

A travers dix millénaires d'histoire, on dégage cinq archétypes :

1/ le costume drapé, dit aussi costume flottant, obtenu par l'enroulement d'une peau ou d'un tissu autour du corps. Cela va du shenti égyptien et à l'himation grec jusqu'au paréo tahitien.

2/ le costume enfilé, fait d'une pièce percée d'un trou pour la tête. C'est la panuela romaine, la huque du Moyen-Age et le poncho moderne.

3/ le costume cousu et fermé, composé de plusieurs lés d'étoffe façonnés autour du corps, tels que le chiton grec, la tunique ionienne, la gandourah et la chemise.

4/ le costume cousu et ouvert, fait de plusieurs lés d'étoffe assemblés dans le sens de la longueur. Il est croisé par devant, le caftan asiatique, la tourloupe russe, la redingote.

5/ le costume fourreau, ajusté au corps et à ses membres. Le pantalon ou les vêtements esquimaux.

Ce n'est que depuis les temps modernes que des habillements composites ont été obtenus par combinaison de ces différents archétypes qui ne se sont ni succédés, ni superposés dans le temps, mais qui, nés dans diverses zones du monde, ont été assimilés par l'homme dans la plus haute Antiquité. L'évolution du costume dépend à la fois de l'époque et des phénomènes propres à cette époque, mais ce n'est ni la race, ni le type ethnique, ni le régime politique, ni le genre artistique qui, isolément, entraînent des différences de costume. L'étude de l'Asie où le même type de costumes est porté par des populations très différentes le prouve bien. On peut diviser cette évolution en trois larges phases :

1/ de la plus haute antiquité au XIVe siècle : l'habillement subit peu de changements, il n'a pas de caractère national et dans chaque classe sociale, il demeure uniforme. Il est le plus souvent ample, long et drapé.

2/ du XIVe au XIXe siècle : le vêtement devient court et ajusté. Il acquiert un caractère national et personnel. Le phénomène de "la mode" apparaît. Le costume dépend de plus en plus de l'organisation politique et commerciale et se dégage de l'influence religieuse. Chaque individu l'adapte à ses goûts.

3/ du milieu au XIXe siècle à nos jours : cette époque est marquée par l'apparition d'un costume de moins en moins personnel et national, mais complètement international, sous l'influence de deux phénomènes : le machinisme générateur de la "confection" et l'expansionnisme européen. En contrepois, sont apparues la "haute couture" et les "modes" qui tentent de repersonnaliser le costume.

Le costume de la Préhistoire.

Les éléments actuellement révélés par les fouilles archéologiques permettent de connaître l'état de la civilisation préhistorique à certaines périodes. Les peaux sont certainement le matériau le plus utilisé. Elles sont préparées à l'aide de racloirs et grattoirs faits de lames de silex. On pense par exemple que le vêtement paléolithique devait se rapprocher du vêtement esquimau actuel avec appareil de boutons en os. Les dépouilles animales conservaient presque toujours leurs formes naturelles.

Le tissage sur métier remonte sans doute à l'un des stades du paléolithique ou peut-être du mésolithique au début des civilisations sédentaires. Les vêtements de tissus complets qui ont été retrouvés dans les sépultures danoises datent de l'âge du bronze. Dans la fameuse statuette féminine de l'Espagne datant de l'époque aurignacienne et découverte en 1922, on note une sorte de pagne que l'on retrouve en des points très éloignés de l'Europe préhistorique. En somme, on ne connaît que très peu de choses du costume de cette époque.

Le costume de l'Orient Antique Ve millénaire-ère chrétienne

1/ Sumer : les peaux de bêtes portées antérieurement sur les épaules sont utilisées en jupe. A partir de -2700 jusqu'au IVe siècle, les pelleteries sont remplacées par du kaunakès, tissu imitant

la toison de chèvre. Le costume couvre les hanches et tombe jusqu'à mi-jambe. Il y a aussi un long châle de laine qui est enroulé en jupon ou rejeté sur les épaules. C'est une pièce d'habillement séparée. Le châle sumérien a pu être contemporain de la robe entière qui apparaît sur des figures de femmes aussi vers -2700.

2/ Babylone et l'Assyrie : la mode des vêtements épais, richement ornés et lourdement frangés répandus chez les sumériens va se développer en Babylonie et en Assyrie. Les vêtements et étoffes de laine sont souvent mentionnés sur les tablettes de Cappadoce. Selon les figurations sculptées, le dessin des étoffes semble avoir été très varié. La robe est supplantée chez les hommes par la tunique sur laquelle on drape un manteau. L'emploi du grand châle est réservé au Roi. Le costume sumérien primitif est sans doute resté longtemps le costume ordinaire de Babylone.

3/ Les pays côtiers : le costume y semble d'inspiration également sumérienne, avec survivance du grand châle archaïque à franges. Les femmes portent la tunique de lin. En Syrie et en Phénicie, on voit apparaître les bigarures de couleurs bleue et rouge. Au II^e millénaire, les hommes continuent à porter le jupon-pagne.

4/ Les pays de montagne : vers le milieu du II^e millénaire, apparaît le costume confectionné dont l'élément type est la tunique à manches moulant les bras. Bien plus tard, Hérodote verra que c'est le costume des arméniens, des scythes, des sages et des afghans. Pour les deux sexes, il est de couleurs vives pourpre ou jaune.

5/ Les régions irano-indiennes : lors du périple d'Alexandre (-334 à -325), dans la classe moyenne, le costume est fait de deux pièces : un pagne et un manteau ou un châle porté sur le torse. Pour les femmes, le costume se compose d'une tunique à manche, d'une jupe drapée et d'un châle passé en écharpe. Dans les régions froides, on rajoute pour les deux sexes une tunique de laine.

L'évolution générale du costume de l'Orient antique a surtout consisté dans le passage progressif du type drapé ou enroulé au type endossé et flottant (tunique et robe sur pantalon).

6/ Egypte : de -3200 à -1500, il y a emploi exclusif du drapé, utilisation du lin et uniformité. Le vêtement égyptien est toujours resté simple malgré le luxe introduit par les conquêtes étrangères. A partir du XVI^e siècle avant notre ère, on voit apparaître la tunique à manches. Sous le nouvel empire (-1580 à -1090), on trouve une somme de couleurs abondantes. Les tissus de laine étaient considérés comme impurs par la religion égyptienne et interdits dans les temples. Le costume égyptien couvre surtout la partie inférieure du corps et dégage le buste.

L'époque de Ramsès (XIII^e et XII^e siècles) introduisit le goût des étoffes légères et finement tissées. Il y avait en Egypte de nombreux costumes très brillants : le costume royal fait de tissus brochés, de perles et de plaquettes d'or, les costumes religieux comportant une fourrure de léopard jetée sur l'épaule droite, le costume de guerre étant surtout constitué par un pagne de cuir, mais le casque était inconnu.

Le costume en Méditerranée centrale

Le costume antique grec et romain essentiellement drapé présente une stabilité et une permanence traditionnelles. Tout en acceptant certaines modes, il n'a jamais réellement subi de transformation.

1/ En Grèce : au Ve siècle avant Jésus-Christ, à l'époque d'Hérodote, les gens de la campagne tissaient leurs vêtements avec la toison de leurs moutons. Le lin fut introduit en Grèce par les ioniens. Il venait à l'origine d'Egypte et avait transité par la Palestine et la Syrie. Sa finesse et sa légèreté permirent d'établir une certaine mode de plissage. Il servit à la confection des premières tuniques, les khiton. La laine conservait à la majorité des vêtements en Grèce une tonalité blanc écru. Toutefois, le peuple paraît avoir porté des manteaux de couleur sombre : roux, brun, rouge. Un édit athénien interdisait d'ailleurs de se montrer au théâtre ou dans les lieux publics avec des manteaux de ce genre (1).

(1) BOUCHER François, Histoire du costume, Flammarion, Paris 1965, p. 106.

Mais le goût des couleurs vives n'étant pas exclu, les costumes de femmes aux teintes brillantes étaient dits "couleurs fleuries". Sur certaines statues polychromes, on a trouvé des traces de tuniques vertes par exemple.

a/ Le costume masculin : c'est essentiellement au début l'exomide, un rectangle d'étoffe sans couture formant soit une tunique, soit un manteau. L'évolution en a fait la tunique courte ceinturée qui était un vêtement de dessous. L'autre vêtement était le manteau, rectangle de laine d'une seule pièce de grandes dimensions (2 m sur 3 m) appelé himation qu'on enroulait autour du corps sans attaches fixes. Ce manteau pouvait se porter seul, par mesure d'économie comme Socrate.

Mais au I^{er} siècle, le port du manteau seul était démodé et provoquait la moquerie du public. La notion de mode a existé très tôt en Grèce car déjà Aristippe, philosophe contemporain de Socrate, était connu pour son élégance et le soin qu'il mettait à s'habiller (1). Il existait pour les hommes les costumes de guerre, la chlamyde, manteau de laine épaisse qui devint par association le costume royal. Il n'y eut pas en Grèce de costume religieux à proprement parler. Le grand prêtre sur la frise du Parthénon est revêtu du khiton ordinaire.

b/ Le costume féminin : depuis les origines, le costume féminin a été constitué par la grande pièce d'étoffe primitive. Le témoignage d'Hérodote confirme celui d'Homère. Le costume dorien, le peplos, sorte de robe ou vêtement était une sorte de châle à deux fibules ouvert sur le côté. Par souci de pudeur, certaines femmes le fermaient. Vers le VI^e siècle, le peplos fut remplacé par le costume ionien : la tunique de lin. Sur cette tunique, les femmes utilisaient le manteau masculin. Il existait tout un art pour draper les vêtements autour du corps. La ceinture, simple en général, était dorée pour les courtisanes.

2/ A Rome : contrairement aux grecs, les romains dès la fin de la République, utilisèrent une grande variété de costumes. Le costume religieux était le même que le costume civil avec toutefois plus d'ornementation et de franges.

(1) DIOGENE Laërce, Vie d'Aristippe, Livre II.

a/ Les vêtements masculins :

- les indumenta, ceux dans lesquels on entre : vêtements de dessous qu'on ne quitte que pour se coucher. Ce sont le subligaculum, pagne de lin noué à la taille, la tunica de lin cousue, les femoralia sorte de caleçons mi-longs portés sous la toge. Ils furent adoptés par les militaires à partir du II^e siècle et entrèrent dans le costume civil sous Trajan à la fin du I^{er} siècle.

- l'amictus, ceux dans lesquels on s'enveloppe. C'est surtout la toge, le manteau romain. Au I^{er} siècle, elle était taillée en demi-cercle. Au début, elle était étroite et pouvait envelopper les deux épaules. Au commencement de l'Empire, elle devint ample et compliquée, surtout lorsqu'elle servait de vêtement d'apparat.

Les couleurs et les ornements de la toge avaient une signification sociale. le "prae-texta" était la toge qui portait une bande pourpre, couleur symbole de la puissance publique. Tissée dans l'étoffe, elle était réservée aux magistratures curules et aux sacerdocees. Les tribuns ne pouvaient porter que la toge blanche dite toge pure ou virile que les citoyens ne portaient qu'à leur majorité. Les magistrats triomphateurs revêtaient une toge brodée ou palmée, véritable manteau de pourpre et d'or. Pour les repas, il y avait le synthesis, sorte de tunique. Au II^e siècle, les romains des classes populaires abandonnèrent la grande toge pour lui préférer le pallium hellénique ou la courte sacé gauloise.

b/ Les vêtements féminins : le plus spécifique était certainement le strophium ou mamillare, ancêtre du moderne soutien-gorge qui s'ajoutait au pagne, la subucua de laine portée directement sur le corps et la longue robe stola réservée aux matrones. Les patriciennes revêtaient, elles, une courte tunique de soieries ornée de franges d'or recouverte soit du sapparum de toile ou de la palla. Dans le peuple, on utilisait le bardocucullus, une cape d'origine illyrienne. Il faut noter que sous l'influence étrangère et surtout orientale durant les derniers siècles de la République, on multiplia les ornements : galons, franges, broderies, etc...

c/ Les parures : la coiffure était extrêmement importante pour les femmes et requérait beaucoup de soins, de travail et

souvent l'aide d'une professionnelle : l'ornatrix. Le romain du II^e siècle consacrait aussi une grande partie de son temps à la toilette. Les bijoux étaient communs aux deux sexes, leur luxe correspond aux périodes de conquêtes et d'expansion commerciale. Des artisans de grand talent créaient des bijoux très précieux, d'or, d'argent, d'ivoire, ornés de pierres précieuses. Leur faste s'accentua encore au III^e et au IV^e siècles sous l'influence des modes syriennes.

L'Europe jusqu'au XII^e siècle de notre ère

Du III^e au VI^e siècles, l'Europe centrale vit déferler d'abord une migration nordique du Rhin à l'Espagne, puis un autre torrent oriental indo-européen, celui des Huns et des Sarmates. Après ces invasions du Ve siècle, l'Empire d'Occident se divisa en une série d'états sous domination germanique. L'influence qu'ils ont exercée sur le costume est difficile à cerner et semble dépendre du degré de civilisation de chaque groupe.

On s'accorde toutefois à dire que ces barbares des grandes invasions s'habillaient de vêtements cousus plaquant le corps : tuniques courtes, braies longues ou courtes de diverses couleurs. Cela va constituer le fond du costume de l'époque mérovingienne.

1/ Le costume en France sous les mérovingiens (481-752) et les carolingiens (752-987) : le costume masculin reflète le caractère militaire de tous les peuples d'Europe de l'époque mérovingienne. On ne peut guère différencier le costume civil du costume de guerre. La gonelle, tunique à manches longues descendait jusqu'aux genoux. Elle est serrée à la taille par une ceinture. On portait les braies s'arrêtant au dessus des genoux, laissant les jambes nues.

A l'époque carolingienne, on retrouve les braies de toile, costume habituel de Charlemagne. Il existe aussi les tibiales, des guêtres maintenues à la jambe par des bandelettes. Au IX^e siècle, on trouve le pantalon passé sur un caleçon de lin. Les hommes portaient le rhen, manteau fait de peaux de bêtes et les francs la saie, petit manteau court ne couvrant que les épaules. Le costume féminin semble être constitué d'une longue robe blousant à la taille, similaire à la stola romaine et une longue écharpe croisée, la palla maintenue par une épingle ou un fibule.

Les parures : c'est dans les accessoires que l'époque mérovingienne a laissé sa marque la plus sensible et un nouveau style ornemental apporté par les germains. Ce sont des motifs très caractéristiques : entrelacs, noeuds de serpents. Les colliers sont d'ambre, de perles ou de céramique émaillée plus rarement d'or. Il existe aussi de nombreux modèles de fibules. Les ceintures sont aussi des éléments de décor, les plaques sont en fer forgé, mais aussi en or, en ivoire, en os et même en cristal de roche.

Le lin est utilisé par les gens riches, la soie importée de Byzance est aussi évidemment un tissu de luxe. Le peuple s'habille de laine et d'étoffes grossières faites par les tisserands locaux.

2/ L'Europe du IXe au XIe siècle : avant que le costume long se soit généralisé, c'est-à-dire jusqu'à 1140 environ, le costume habituel des hommes demeura sensiblement le même qu'auparavant. Le bliand court correspond à la gonelle des carolingiens (terme resté actuel chez les anglais : gown), la chainse est une longue tunique de dessous à manches longues. Les manteaux rectangulaires et circulaires restent en usage : la chape et la chasuble. Les femmes continuent à se voiler la tête avec un pan du manteau. Les hommes continuent de porter les braies de couleur sous le bliand.

L'Europe du XIIe au XIVe siècle

De nouvelles conditions de vie, l'esprit religieux, les croisades, les relations commerciales vont faire évoluer le costume. On retient surtout son allongement et son ampleur. L'influence de l'Orient se fait sentir, les formes, le luxe, la qualité des tissus utilisés en sont le résultat. L'élégance réservée à une petite élite est mise à la portée de catégories sociales nouvelles. A la fin du XIIIe siècle, la noblesse obtient des ordonnances somptuaires visant à maintenir par le costume une distinction sociale que la naissance d'un capitalisme nouveau tendait à affaiblir. L'ordonnance royale de 1294 précise que nul bourgeois ni bourgeoise ne pourra porter de "vair", ni gris, ni hermine, ni or, ni pierres précieuses, ni couronne d'or ou d'argent. Les ducs, comtes, barons, chevaliers et écuyers n'ont droit qu'à un nombre limité de robes par an, etc... (1). On voit apparaître la fonction sociale du costume.

(1) BOUCHER François, op. cit. p. 179.

Les femmes puisent dans les romans des idées sur la manière de se chausser, d'acheter des ceintures brodées, elles retroussent leurs jupes pour montrer le pied, elles ont une démarche onduleuse. La vogue du déhanchement commence en 1240 pour devenir générale en 1300. Les costumes sont alors nombreux et divers. Leur description ne signifie plus rien, c'est la signification sociale du vêtement qui commence à être intéressante.

La Renaissance

Un moment décisif dans l'histoire du vêtement se situe au milieu du XIVe siècle lorsque les hommes abandonnèrent, sauf dans l'exercice de certaines professions (cléricales, magistrature) le costume long et flottant qui était jusque là commun aux deux sexes. Le costume masculin adopta le pourpoint qui dessine la poitrine et la taille, les chausses collantes qui remontèrent bientôt jusqu'à la ceinture et furent dotées d'une braguette, les braies devenant au XVIe siècle un sous-vêtement de toile. A partir de 1440, apparut le paletot de la longueur du pourpoint. Le caban, dérivé du caftan et importé d'Orient par Venise se répandit aussi en Europe. Il fut le premier vêtement endossé de la civilisation occidentale et il est à l'origine du manteau. Le costume féminin se diversifia en corsets, corsages, guimpes, gorgerettes, la cotte devient une robe de dessous souvent plus longue que celle de dessus.

Les hommes et les femmes du XVIe siècle portèrent des dentelles et des bas de soie. Tout cela incitait à la fantaisie et dans les cours le souci de la mode devint plus qu'un passe temps : une règle du jeu. L'habillement prit une grande importance. Les préjugés sociaux et même parfois la raison d'Etat s'exprimèrent par le costume.

"Philippe le Hardi en 1389, pour l'entrée à Paris d'Isabeau de Bavière, revêtit successivement quatre robes de velours décorées de fleurs en or et de pierres précieuses, une jaquette rouge écarlate avec quarante agneaux et cygnes en perles, une robe verte aux manches brodées d'aubépines et de moutons en perles" (1).

(1) DELUMEAU Jean, La civilisation de la Renaissance, Paris 1967.

Différents pays influencèrent la mode au XVe siècle. A la cour de Bourgogne, on affectionne le luxe vestimentaire, façon de prétendre à une promotion royale, tout comme les coiffures démesurées et les bijoux. L'Italie lança la mode de la dentelle et des tissus de soie. L'Espagne celle du noir et du vertugadin (jupon raide en cloche) pour les femmes. Les modifications fréquentes de l'habillement correspondirent à une montée de la civilisation occidentale.

La mode fut un des plaisirs de ceux qui avaient des loisirs et de l'argent. Elle tournait souvent à l'excentricité. Les pourpoints du XVIe siècle s'ornèrent de "taillades" laissant voir la doublure de soie ou la chemise. Henri III et ses mignons portaient manchons et boucles d'oreilles. Le "fraise" apparut vers 1557. Elizabeth I d'Angleterre posséda, dit-on, six mille robes et quatre-vingt perruques. C'est l'époque où le luxe du vêtement devient contagieux et, par lui, la noblesse attira à elle tous ceux qui d'une façon ou d'une autre pouvaient un jour espérer entrer dans l'ordre supérieur. C'est le début du processus moderne. Les bourgeois eurent honte d'être bourgeois et jouèrent aux nobles en attendant de l'être. Un ambassadeur du duc d'Urbino notait :

"Jusqu'aux commerçants qui habillent leurs épouses comme des dames de la noblesse..." (1).

et Monchrestien écrit en 1515 :

"Il est impossible de faire distinction par l'extérieur. L'homme de boutique est vêtu comme le gentilhomme" (1).

La tendance générale du temps est de séparer nettement le monde des riches, nobles, candidats possibles à la noblesse de celui des travailleurs manuels, et le costume est un des signes extérieurs de cette distinction les plus marquantes. Mais il n'y a tout de même plus de réglementation comme on l'a connu dans les siècles précédents. Des ordonnances somptuaires pour freiner le luxe avaient été publiées à Florence en 1330, 1334, 1344, 1355, à Bologne en 1400, 1433, à Milan en 1396, 1512, 1520, en France en 1350, 1387, 1400, 1485, en Espagne en 1234, 1348, 1395 et 1490. On voit donc que la tendance au luxe et à l'élégance était générale depuis le XIVe siècle.

(1) DELUMEAÛ Jean, op. cit. p. 333.

Le XVIe siècle

L'art achève au début du XVIe siècle sa lente transformation qui aboutit à l'idéalisation du corps humain. L'artiste s'attache à créer des modèles de costumes et se préoccupe des combinaisons de lignes, de couleurs, de volumes qui en feront l'élégance et l'harmonie. L'orgueil de la beauté physique, l'art de plaire est magnifié par le costume. Le XVIe siècle donne le soutien de matériaux luxueux, d'étoffes riches, de bijoux somptueux, de dentelles aériennes, à cette façon de vivre.

Pour répondre aux besoins d'une clientèle au goût de luxe, les marchands introduisent dans les campagnes les matières premières et l'outillage indispensables que refusaient dans les villes, les corporations. Ainsi le costume amène une transformation politique et économique des villes, le développement industriel et commercial. C'est la naissance de l'industrie du costume. Des ouvriers s'établissent à Paris, Lyon, Tours. Dans tous les pays d'Europe éclate le luxe dans l'habillement des courtisans et des bourgeois.

Malheureusement le niveau de vie des travailleurs, artisans, paysans, s'abaisse. La misère des classes besogneuses se traduit par un habillement très pauvre, mais il est rarement figuré dans les arts et nous est pour cela peu connu. La crise financière de 1557-1559 et la hausse des prix qui s'ensuivit rendit la situation encore plus difficile et amena même des familles aristocratiques ruinées à conclure des alliances avec la classe bourgeoise dont certains membres devinrent des dignitaires royaux importants.

L'influence de l'Italie en matière de mode qui avait été prépondérante depuis le XIIIe siècle s'étant affaiblie depuis le milieu du XVe siècle, c'est le costume espagnol qui, à la fin du XVe et au XVIe siècle semble le plus influencer la mode européenne, cette influence étant due au prestige que retira l'Espagne des découvertes de Christophe Colomb, de l'expulsion des maures d'Andalousie et de la victoire de Charles Quint sur François I à Pavie.

En France, l'organisation du travail se modernise et la fabrication des tissus devient une industrie si importante que par ordonnance du 18 Juillet 1540, l'Etat dû établir un système de droit

d'entrée sur les tissus étrangers destinés à l'habillement de façon à protéger les industries nouvelles. Durant ce siècle, il existe quant à la mode deux courants distincts, le premier issu de la renaissance et des influences étrangères entraîna les manifestations de richesse et de luxe, l'autre animé par l'austérité de la réforme tend à limiter les folies de luxe qui ruinent toutes les classes de la société.

Le XVIIe siècle

De 1590 à 1715, alors que l'Europe est en guerre, le costume évolue de son côté influencé par des courants d'art et des mouvements de pensée. Il devient de plus en plus raffiné, de plus en plus élégant, et de plus en plus moderne. On accorde à l'esthétique une attention croissante et il se crée une nouvelle conception de la vie. L'Italie et l'Espagne perdent leur suprématie et c'est en France et en Hollande, qui entame son "siècle d'or", que se décida la mode. Entre 1625 et 1670, il s'établit une sorte de correspondance entre le costume et le baroque : dédain de la mesure, goût pour la liberté, recherche d'oppositions, abondance de détails. Le costume abandonne la symétrie et l'équilibre antérieurs, échappe à la froideur des réformistes pour tomber dans les outrances allant jusqu'à la préciosité.

Mais le siècle est le théâtre d'une deuxième évolution et en 1670 le costume, après cinquante ans d'influence baroque, reflète le classicisme français. La réaction qui suit l'anarchie baroque recherche la clarté et la dignité, ce qui correspond d'ailleurs à l'établissement de régimes d'autorité. Il semble que la société parisienne qui ne s'habillait avec tant de recherche que pour se montrer n'ait jamais observé les édits somptuaires ni ceux de Janvier 1629 et Novembre 1633 interdisant les dentelles et les broderies, ni celui d'Avril 1634 qui fixait les tissus permis et leurs ornements, pas plus que ceux de Mazarin de 1644 qui renforçaient ceux de Richelieu interdisant l'emploi de l'or et de l'argent sur les costumes.

Le souci de maintenir son prestige impose à tout seigneur qui se respecte l'obligation de changer tous les jours de vêtements et de garnitures. La bourgeoisie des villes sombre aussi dans le luxe vestimentaire et le fossé avec le peuple des campagnes s'élargit. Louis XIV reçoit à Versailles une noblesse dépourvue d'ambition

politique, mais s'occupant beaucoup de mode, et un "arbitre des élégances" apparaît alors : c'est le courtisan, souvent favori du roi. Paradoxalement, l'habillement féminin est plus sobre que celui des hommes, la silhouette est nouvelle, épaules élargies, taille haute, le corps de jupe baleiné. Ce n'est guère que vers 1680 que les garnitures pour le costume féminin se multiplieront.

Les formes du costume populaire très simples prolongent celles des périodes précédentes. Pour les femmes, jupe retroussée pour le travail, corsage ajusté, coiffe de toile, manteau enveloppant. Pour les hommes, veste boutonnée ou justaucorps, pantalon à mi-jambe ou culotte courte, chapeau de feutre à larges bords. Certains habillements riches, ceux de noces, de fêtes se transmettent de génération à génération. Les lainages sont grossiers, la chemise est de toile rousse ou même de chanvre. Les costumes populaires sont toujours de couleurs sombres ou ternes, noir, gris ou brun, qui contrastent avec les couleurs gaies du costume des nobles.

Le XVIIIe siècle

Le paysage politique de l'Europe est profondément transformé. De son hégémonie du XVIIe siècle, la France ne conserve que le prestige de sa culture. Elle perd sa puissance maritime et son rôle de direction internationale. Mais les développements de l'industrie et du commerce ont amené un embellissement considérable du costume. Les industries de tissage se transforment en Angleterre grâce notamment à l'importation du coton indien et à l'extension des fabriques de soieries créées par les Huguenots français au siècle dernier, et aux différentes inventions : la navette volante de John Kay en 1733, le métier à filer le coton de Richard Arkwright en 1767, la machine à tisser de Cartwright en 1785, etc... Ainsi apparaissent de nouveaux tissus légers, imprimés, aux couleurs chatoyantes.

Les mœurs ont évolué et la transformation des modes que cherchaient à réaliser les dames de la cour au soir du grand siècle, c'est sous la Régence qu'elle va naître pour s'épanouir au siècle des lumières. Les innovations marquantes : les robes dites volantes et les paniers, les premières sont les "robes à la Watteau" on ne sait

pourquoi car les dessins du peintre (les figures de mode) ne représentaient pas les robes. Quand à l'origine du panier, elle est très controversée. Vient-il d'Angleterre, fils du Hoop Petticoat ou du costume de théâtre parisien ? En tout cas, il apparaît à Paris vers 1718. Le costume de cour du XVIIIe siècle appelé grand habit maintint les caractéristiques de la robe du XVIIe siècle, corps rigide, épauettes horizontales, bas de robe attaché à la taille formant traîne.

Vers 1775, on connut la robe à l'anglaise réservée à la vie courante, corsage à pointe, jupe à petite traîne froncée aux hanches. C'est la disparition du corps baleiné et l'acheminement vers la robe d'une seule pièce. La robe-redingote apparaîtra peu après. Après l'influence anglaise, le début du règne de Louis XVI vit arriver une série de modes inspirées des pays de l'est européens et de l'Orient. Ce sont les modes à la polonaise, à la circassienne, à la lévite, à la levantine, à la turque et à la sultane. Vers 1779, on voit les robes dites en chemise et à la créole, on va vers la simplicité.

Au début du siècle, le costume masculin comporte déjà les éléments essentiels de celui de nos jours, vêtement de dessus, le justaucorps, un de dessous, la veste, et un vêtement pour les jambes, la culotte, l'ensemble de ces trois pièces forme l'habit. La grande innovation du siècle est la redingote. La culotte évolue peu à peu, elle se ferme par des boutons, descend au-dessous des genoux, et il devint nécessaire de la soutenir par des bretelles. Par besoin de commodité et de simplification, la forme des vêtements devient plus "aisée".

La tradition de somptuosité introduite par Louis XIV se poursuivit jusqu'au sacre de Louis XVI, puis déclina même pour les fêtes. Il faut noter l'innovation d'un tailleur, Dartigalongue, qui en 1770 annonçait déjà qu'on pouvait se procurer chez lui des habits tous faits, de toutes les tailles et se les faire envoyer en province et à l'étranger. Quel précurseur !

L' "universalité" du costume français au XVIIIe siècle est l'oeuvre de la femme. Elle règne à la cour et elle est de plus en plus la maîtresse au foyer. La mode française doit tout ou presque à Madame de Pompadour.

La période révolutionnaire 1789 - 1815

Bien que l'évolution de l'habillement en France fut déjà commencée avant la révolution, les facteurs de démocratisation, de progrès social et l'action menée contre les réglementations de l'ancien régime amènent un changement de l'habillement qui devient plus utilitaire avec la disparition des habits de classe. Le Tiers-État en 1789 avait revêtu aux Etats Généraux une tenue noire, uniforme, et cette discrimination avait provoqué des protestations publiques.

C'est surtout à partir de 1791 que la disparition des privilèges et des immunités élimine le luxe vestimentaire. La notion de citoyen se substitue à celle d'individu. La participation de la masse ouvrière citadine aux événements favorise l'évolution. Tout devient plus simple. Mais à la fin de la terreur, apparaît un désir d'oublier et de jouir de la vie. Les journaux de mode reparaissent et la société "parvenue" du Directoire reprend goût à l'habillement. On s'éloigne des tenues populaires du début de la Révolution qui "marquent" trop ceux qui les portent. Les opposants qui s'étaient mis en noir jusqu'à thermidor accentuent certaines particularités, collet noir pour les royalistes, rouge pour les républicains.

Dans son ensemble, la tenue masculine est sobre et élégante, très éloignée des excentricités. Les Incroyables ne furent qu'une petite minorité et n'ont jamais représenté le costume de leur époque. Pour les femmes, c'est la mode à l'antique qui prédomine. Elle s'accorde parfaitement avec la très grande liberté des mœurs en laissant voir le plus possible les formes du corps. Lorsque les splendeurs de l'Empire s'efforcent de ranimer le passé, elles n'atteignent que ceux qui gravitent autour du nouveau régime. La réserve et l'opposition des autres classes les écarte de la cour des Tuileries. En réalité, il n'y a pas eu en France de véritable "révolution du costume" entre 1789 et 1815. La seule tentée avorta le 18 brumaire.

De 1815 à 1850

Au début du XIXe siècle, les éléments nouveaux du costume sont fixés pour l'essentiel et ne subiront plus de modifications profondes. En revanche, les détails changeront à une cadence de plus en plus rapide. Pour les femmes, forme et garniture des robes,

manches, chapeaux. Pour les hommes, habit, culotte ou pantalon, gilet, cravates. Il devient alors très difficile de suivre ces multiples variations. L'évolution du costume dès cette époque a moins trait à l'histoire même du costume qu'à son rôle social dans un monde transformé. Comme à l'époque moderne, toute la différence se fait sur les détails, coupe, tissus, couleur.

Dans l'Europe entière, le costume marque ses tendances à l'internationalisation. Ce sont les modes françaises qui influencent le plus la "mode". Sous l'influence d'une réaction, les vêtements prennent une allure plus grave avec des formes plus fermées. Autre fait important, la direction du goût ne vient plus d'en haut, aucune cour n'oriente le costume en Europe. Les transformations se font sous la pression des groupes sociaux et de la situation économique. L'avènement d'une bourgeoisie moyenne dont le pouvoir et la fortune vont s'accroître amène pour le costume un "bourgeoisisme" généralisé.

La transformation s'accomplit par étapes. De 1815 à 1825, le costume de l'Europe occidentale présente encore les caractéristiques de l'Antique antérieur. A partir de 1825, un courant intellectuel et romantique pénètre le costume. La jeunesse, les idées libérales mettent un peu de fantaisie dans le costume bourgeois. Cette bourgeoisie donne le ton. Chez les hommes, pantalon, redingote, habit et haut de forme. Chez les femmes, robes brodées, rubans, bonnets et manchon. L'homme du peuple est en blouse et casquette, sa femme en jupe simple et droite.

1850 - 1868

En France, le Second Empire est resté synonyme d'un éclat exceptionnel et d'un raffinement suprême de l'élégance féminine. C'est la crinoline qui ressuscite les robes d'apparat du XVIIIe siècle. La cour étincelle des habits chamarés et des uniformes. Une société qui a beaucoup d'argent se guinde aux soirées des Tuileries et s'encanaille au bal Mabille. On brasse des affaires. Le demi-monde entraîne le monde. C'est en 1858 que la crinoline atteint son plus grand volume. Elle s'assouplit dès 1860, la lingerie brodée et garnie de dentelles fait son apparition dans la mode.

Pour les hommes, l'habit à la française se transforme en jacquette, puis en veston. Il se porte avec un pantalon rayé ou à dessins. C'est la fin du règne qu'apparaît le complet, veste, pantalon, gilet du même tissu. Le vêtement de sport se limite au costume de cheval. Toutefois, aux réceptions des Tuileries, la tenue fixée par l'Empereur lui-même comporte l'habit, culotte courte et les bas de soie noire. Les chambellans sont en habits rouges, les préfets en habit ponceau. C'est à cette époque que naît la couture et la confection.

De 1868 à 1914

Deux faits s'imposent pour cette période :

1/ l'évolution du costume de type européen a été analogue dans les pays de l'ancien et du nouveau monde,

2/ à-travers les diversités nationales et les temps plus ou moins longs d'adaptation, c'est la création française qui a dominé cette évolution.

La stabilité politique entraînant l'enrichissement des classes aisées, on a vu le développement des relations mondaines, des cérémonies officielles et des réceptions habillées. La vie mondaine exigea une tenue, un respect des usages. On vit réapparaître les robes de prix, les fourrures rares, les bijoux. Les hommes sont en habit ou redingote et cravates, plastron. Le costume est demeuré "constant" pendant ces quarante-cinq ans. Seule l'arrivée du costume de sport vient troubler l'ordonnancement vestimentaire. Il règne une élégance de bon ton dans la bourgeoisie et l'aristocratie. C'est aussi l'époque des grands créateurs de la mode : Jacques Doucet, Paul Poiret, Madame Paquin, Caroline Reboux pour les chapeaux.

De 1920 à nos jours

Depuis la fin de la guerre de 1914-1918, une transformation profonde du costume s'est produite : liée d'abord aux conséquences diverses de celle-ci, elle s'est prolongée en fonction des changements de conditions de vie, d'état d'esprit et de production. Entre 1920 et

1925, le costume s'adapte. Pour une femme plus libre, qui travaille, fait du sport et de la danse, la mode se veut pratique, néglige la taille et la poitrine, raccourcit la jupe. Cette évolution jette le trouble dans les maisons de haute couture dont certaines vont fermer. De nouvelles créent des modèles pour le sport, les voyages. La mode subit toutes les influences, les humanise et les diffuse. Mais tout est sur le détail.

Après la guerre de 1939-1945, la haute couture qui avait subi une éclipse se ranime, mais l'industrie de l'habillement va s'organiser sur des bases nouvelles, selon des méthodes correspondant à des branches séparées, la création et l'artisanat, le travail à la main pour le luxe, la confection, le prêt à porter, le travail à la machine correspondant au marché d'habillement de la population en général. C'est vers les années 1950 que le grand brassage des habitudes vestimentaires commence à s'opérer. On note la quasi-disparition des costumes nationaux ou folkloriques. Aujourd'hui, hors quelques communautés très réduites au Pérou, en Laponie par exemple, il ne reste guère que le monde musulman à avoir conservé un style vestimentaire traditionnel, et encore pas partout.

On a assisté à une sorte de mondialisation de l'habillement. On trouve le même pantalon et la même chemise pour les hommes aussi bien en Asie qu'en Afrique ou dans les Amériques, comme la même forme de robe pour les femmes. Le style "européen" a reçu et continue de recevoir des influences du monde entier. Ces dernières apparaissent dans les couleurs, les motifs décoratifs, ou sont l'objet de modes éphémères, mais l'essentiel du costume n'est pas modifié.

Les années 1970 ont été le début d'un phénomène unique en matière d'habillement : le raz de marée du "jean", grosse toile bleue, à l'origine fabriquée à Nîmes à la fin du XIXe siècle, puis importée aux Etats-Unis par un commerçant entreprenant. Elle fut adoptée par des tailleurs, puis par des confectionneurs pour fabriquer au commencement les pantalons des pionniers de la conquête de l'ouest, puis tous ceux des ouvriers du nouveau monde. Cette toile et les pantalons faits avec, d'une forme caractéristique et ornés de rivets, sont maintenant devenus l'uniforme de la jeunesse du monde entier et même souvent des moins jeunes.

Avec la prospérité et l'enrichissement des classes laborieuses à partir des années 1960, la mode et la façon de s'habiller ont pris pour les populations des pays développés une extrême importance. Dans tous les pays paraissent de nombreux "journaux de mode". Des réseaux de diffusion commerciale très sophistiqués permettent de mettre en vente au même moment dans tous les grands magasins des grandes villes de tous les pays riches et même moins riches, les habits qui seront publicisés par une presse spécialisée.

Depuis peu, la mondialisation des goûts et des modes a été suivie par une mondialisation de la fabrication. Les modèles sont créés et dessinés dans les pays riches, mais confectionnés dans les pays pauvres où la main d'oeuvre est meilleur marché. Ces pièces d'habillement sont après réimportées dans les pays riches en transitant toutefois par des pays "honorablement connus pour leur chic et leur qualité" qui acceptent de les estampiller pour leur donner une valeur commerciale supérieure. La haute couture reste le seul domaine où les modèles sont créés et confectionnés dans des ateliers de très grande qualité. Elle s'est toutefois internationalisée et les grands couturiers ne sont plus exclusivement français.

L'habillement a suivi l'évolution des moeurs et on a assisté au développement très important des vêtements de loisirs que l'on utilise un peu n'importe quand. On serait tenté de dire que l'époque actuelle est une époque sans mode. On voit les femmes porter des jupes de différentes longueurs et de différentes formes sans être ridicules, ce qui aurait été impossible il y a vingt ans et à plus forte raison il y a cinquante ans. Ce n'est pourtant pas tout à fait vrai car on constate des engouements pour des détails : accessoires, couleurs, tissus. Ce qui est certain, c'est qu'il est maintenant très difficile de distinguer les classes sociales par le vêtement. Seul un oeil très exercé peut voir que telle chemise ou telle jupe sort d'une très grande maison et non pas d'un magasin modeste.

Le laisser-aller vestimentaire a gagné toutes les classes de la société. Le vêtement dit "sérieux" est réservé au travail. Il est donc de bon ton d'être négligé. Cela prouve que l'on n'a pas à travailler et peut laisser supposer que l'on appartient sinon à une classe privilégiée, du moins que l'on exerce une activité où il n'existe pas de contrainte vestimentaire, ce qui est valorisant à une

époque où la soif de liberté est de plus en plus grande. Ainsi, maintenant où le costume est libre, il peut plus que jamais constituer un véritable mode d'expression qu'il faut essayer de comprendre.

Chacun de nous à-travers nos habits cherche à faire passer un message. Le choix des formes et des couleurs est significatif. Les formes (ou coupes) sont austères ou fantaisistes, les couleurs tristes ou gaies. On suit la mode complètement, de très près, de loin, de très loin, ou pas du tout (ce qui est extrêmement rare car on voit mal à l'époque actuelle quelqu'un qui, sous prétexte de ne pas suivre la mode, s'habillerait comme au siècle dernier. Il atteindrait le but opposé car il se singulariserait à l'extrême et à la limite créerait une mode. L'humilité c'est donc de suivre la mode avec un certain recul, il est vrai, pour rester dans le siècle).

A-travers ce choix, nous exprimons donc non seulement nos sentiments, mais notre état (surtout dans le cas des vêtements professionnels, des uniformes ou du type d'habits que l'on revêt selon la fonction ou le métier que l'on exerce. Par exemple le costume sombre du haut fonctionnaire ou l'homme d'affaires, le bleu de l'ouvrier), un peu notre classe sociale, et surtout la façon dont nous voulons apparaître. Au choix des formes et des couleurs, il faut ajouter celui des tissus et celui de tous les accessoires qui vont avec l'habit. C'est souvent d'ailleurs dans le choix de ces accessoires qu'apparaît le message.

Pour les messieurs, telle cravate, telle pochette ou telle paire de chaussettes aux couleurs hardies, voudront peut-être dire que sous le masque du costume austère, de celui qui a de hautes responsabilités, il y a un homme capable de fantaisies, joyeux, séducteur, qui veut qu'on le sache et qui ose l'affirmer. Les femmes encore mieux que les hommes savent, à leurs tenues, ajouter le bijou, le sac ou la fanfreluche qui va en changer la signification et apporter une "clé" permettant de comprendre le personnage.

On ne peut s'étendre sur toutes les possibilités qu'offre le costume, on sait qu'elles sont multiples. Le costume est un langage qui peut être aussi expressif que toute langue parlée ou écrite, mais qui est beaucoup plus difficile à déchiffrer car le lecteur ne possède, en général, pas les référants qui en permettent la lecture.

Il en est donc réduit à les deviner ou à interpréter selon ses propres référants. Il faut toutefois savoir que le sujet étant conscient de ces difficultés, aura en général soin de choisir son costume en fonction du public ou de celui devant qui il va se présenter et donc qui sera amené à "lire" ce costume. Ainsi, on ne "fait" pas "sérieux" avec les mêmes habits devant un public de moins de vingt ans ou de plus de soixante ans.

LE TOURISME CHAMP D'ACTION DU PERSONNAGE MYTHIQUE

Les voyages et plus particulièrement les voyages touristiques et de vacances sont des temps privilégiés pendant lesquels le sujet peut, à l'aide du langage du costume, faire apparaître le mieux son personnage mythique. En effet, au cours des voyages, on est délivré de son environnement habituel, de son public de tous les jours. Les contraintes inhérentes au quotidien ne jouent plus, la pudeur attachée à l'opinion que pourraient avoir ceux qui nous connaissent disparaît. Tout va se passer devant un public neuf, vierge, que n'entachera aucun préjugé, qui ne sera pas guidé dans ses interprétations des visions ou des connaissances intérieures.

C'est, nous l'avons vu, au cours des voyages que s'exprime le mieux, parce que le plus librement, le personnage mythique, le sujet tel qu'il se rêve d'être vu par lui-même. Et c'est pourquoi la préparation des voyages est si importante. De nombreux éléments entrent dans cette préparation et doivent être interprétés en fonction les uns des autres. Le mode de transport, le mode d'hébergement dont nous avons parlé, on peut noter la façon de réserver telle ou telle prestation, le mode de paiement de ces prestations, le type de bagages. (On pourrait nous opposer que les choix sont faits pour des motifs économiques. Ce n'est pas exact car pour la même somme d'argent, il subsiste toujours un choix assez large parmi les prestations proposées). Ainsi, le choix du costume et des accessoires qui l'accompagnent, sera pour le voyage encore beaucoup plus significatif parce que plus libre qu'en temps normal.

D'abord il y a des habits et des accessoires de voyage qui sont plus "typés" que ceux que l'on utilise dans la vie de "tous les

jours" (lorsqu'elle est sédentaire). Ensuite (surtout à notre époque), comme le poids et la place des bagages sont réduits, on doit faire un choix parmi ses habits. On n'emportera donc que ceux qui conviennent le mieux à "ce voyage". Par convenir, il faut entendre convenir du point de vue commodité (pays chaud ou froid, longueur du voyage, etc...), circonstances (affaires, loisirs, protocoles, occasions diverses) et construction du personnage mythique. Enfin, on emporte en voyage des accessoires qui ne vous quittent pratiquement pas et qui sont souvent très significatifs (banals : appareils photos, caméra, raquette de tennis, boîte de peinture et chevalet, livres ; professionnels ou particuliers : instruments de musique, d'optique, trousse de médecin, équipement sportif sophistiqué ; exceptionnels : objet d'art).

Tous ces accessoires complètent le costume du voyageur car dans la vie courante, il ne les a avec lui que pendant le temps très court où il va les utiliser, alors qu'en voyage, il les a tout le temps avec lui. D'autre part, le fait que le voyageur a choisi de les emporter indique qu'ils lui sont indispensables à un titre ou à un autre, qu'ils font un peu partie de lui-même. Il est donc un peu plus aisé de "lire" un costume de voyage et surtout de voyage de loisirs qu'un costume de la vie courante (certains costumes signifient d'ailleurs que la vie courante est une vie de voyages. Par exemple pour certaines professions : journalistes, diplomates, ou certains états, le nomade : celui qui a plusieurs domiciles et qui va continuellement de l'un à l'autre ou l'errant : celui qui n'a pas de domicile).

LE COMPORTEMENT

Il diffère du tout au tout selon que l'on veuille apparaître dominateur, charmeur, simple, compliqué, rigoriste, large d'esprit, austère, fantaisiste, triste ou gai. Mais il y a dans le comportement aussi des signes qui ne trompent guère un oeil exercé. Pour peu que l'on en ait un peu l'habitude, on voit tout de suite qui a l'habitude d'évoluer dans tel milieu, d'être confronté à tel type de situation, d'adopter telle attitude. Le langage fait également partie du comportement. Il doit être observé en tenant compte à la fois de la façon de s'exprimer et du contenu du discours. Là encore bien souvent on peut distinguer l'habituel de l'inhabituel.

C'est justement la confrontation des éléments du comportement que l'on pense être naturels avec ceux que l'on croit être feints ou inhabituels qui apprendra le plus sur la façon dont veut apparaître celui qui est accueilli.

Car au fond, de deux choses l'une :

- ou le personnage mythique a complètement éclipsé le personnage qui serait apparu sans son intervention, c'est-à-dire que celui qui est accueilli apparaît réellement aux yeux de celui qui l'accueille tel qu'il souhaite apparaître et alors il est reconnu sans difficulté pour le personnage pour lequel il souhaite être reconnu ;

- ou il y a ambiguïté, le personnage mythique apparaît par certains signes seulement, mais le personnage dominant reste celui qui apparaît habituellement ;

c'est dans ce cas que la confrontation des signes est instructive pour celui qui accueille, et cette confrontation est plus aisée à faire dans les éléments du comportement parce qu'en général les signes naturels y sont plus distincts que les signes feints, de même que les signes habituels y sont plus éloignés des signes inhabituels.

La troisième série de signes que nous pourrions mentionner concerne l'environnement. Un vieux proverbe dit : "Qui se ressemble s'assemble". Sans lui accorder une valeur absolue, il comporte tout de même un fond de vérité. C'est donc quelquefois en observant l'environnement humain de quelqu'un que l'on apprendra quelque chose sur sa personnalité.

Cette observation peut se faire de manière positive, c'est-à-dire en constatant une identité entre le sujet et son environnement ou de manière négative en voyant que le sujet s'efforce ou a dans son environnement humain des gens qui semblent très différents de lui. C'est surtout dans ce dernier cas que l'on peut sans doute un peu mieux percevoir le mythe. Il faut bien sûr être extrêmement prudent et tenir compte de tous les degrés d'intimités possibles dans la relation entre deux êtres ou deux groupes.

LES SIGNES DU PERSONNAGE MYTHIQUE

Nous n'avons mentionné ces trois séries de signes qu'à titre d'exemple. Il y en a bien d'autres, mais aussi nombreux soient-ils, ce sont les seuls éléments qui peuvent nous faire voir le personnage que nous recherchons, nous l'"enseigner" au sens propre du mot (du latin insignare, lui même de l'expression "in signis" : dans les signes). Ce sont les seuls éléments qui nous permettent de le découvrir. C'est pourquoi il est tellement important de les percevoir même si leur interprétation est très délicate et très difficile.

Cette longue diversion nous démontre que si pour accueillir, il faut aller vers pour reconnaître, il faut être très réceptif, très disponible pour recevoir les signes qui permettent de reconnaître. Cette disponibilité est indispensable lorsqu'on veut accueillir, elle est le préalable à la reconnaissance et à l'objectivité relative nécessaire à toute tentative d'interprétation des signes perçus. A la lecture, le processus d'identification des différents personnages véhiculés par celui que l'on accueille peut sembler extrêmement complexe, long et difficile. Mais si l'on veut bien y réfléchir un peu, on s'apercevra que ce long processus s'accomplit automatiquement et presque inconsciemment.

Quand on voit quelqu'un pour la première fois, on reçoit une impression générale et quelquefois, tout de suite, ou avec un peu de retard, ou peut-être plus tard, un détail accroche notre attention et nous fait modifier notre première opinion, y ajouter ou retrancher quelque chose. Toutefois, l'explicitation du processus doit permettre de rendre son déroulement plus conscient et peut-être de l'améliorer. Le but est, ne l'oublions pas, de bien accueillir et, pour bien accueillir, de reconnaître pour le personnage pour lequel il souhaite être reconnu celui que l'on accueille. La question qu'il convient maintenant d'étudier est de savoir qui doit reconnaître qui ?

RECONNAISSANCE ET HIERARCHIE

Si on constate dans la vie courante que l'homme est sensible à toute reconnaissance d'où qu'elle vienne, c'est-à-dire quelle que soit la position sociale ou hiérarchique de celui qui le reconnaît, on

constate également que cette reconnaissance a d'autant plus de prix que celui qui reconnaît est plus élevé socialement ou hiérarchiquement. Pour replacer cette idée dans le contexte commercial et plus particulièrement hôtelier, on s'aperçoit qu'un client a d'autant plus le sentiment d'être bien accueilli qu'il est reconnu par quelqu'un de plus haut placé dans la hiérarchie de l'hôtel. Ainsi, s'il est sensible au fait d'être reconnu par un petit groom, un client arrivant sera certainement plus heureux d'être reconnu par le chef de réception, et la consécration est d'être reconnu par le Directeur Général ou le propriétaire.

Ce sentiment s'explique par le rapport de force que nous avons déjà mentionné et aussi par le fait que seul celui qui appartient à une certaine catégorie sociale, intellectuelle, financière ou celui qui appartient à une catégorie supérieure peut déclarer que celui qui se présente est digne de faire partie de telle catégorie, c'est-à-dire qu'il le reconnaît comme ayant les qualités nécessaires pour être admis dans la catégorie. Il le reconnaît comme son égal au moins, ou son supérieur, ou comme l'égal ou le supérieur de ceux qui appartiennent à la catégorie.

En ce domaine, tout au moins, la qualité prime la quantité. Le requérant recherchera surtout à être reconnu par les spécialistes les plus avertis, donc peu nombreux, que par la foule. C'est donc par celui qui possède le plus grand pouvoir, la plus grande maîtrise, le poste le plus élevé, qu'en fin de compte celui qui a besoin d'être reconnu souhaite être reconnu. Du point de vue rapport de force, parce que c'est ainsi une force plus grande qui lui est transmise, la reconnaissance qui lui a été accordée par le plus fort ne pourra plus être mise en doute par les moins forts (même s'ils en ont envie, ils devront se plier à l'autorité du plus fort). Elle est donc d'autant plus solide que celui qui l'accorde est plus fort. Du point de vue qualitatif, c'est par celui qui est le plus apte à le reconnaître comme... que celui qui doit être reconnu veut être reconnu car cette reconnaissance sera la moins sujette à caution.

N'oublions pas que dans la reconnaissance, si le sujet recherche la possibilité d'être reconnu, accepté comme, admis à par tous les autres, c'est surtout la confortation de son propre "moi" qu'il recherche. Il y a donc une véritable translation de valeurs qui

s'opère et c'est pourquoi le sujet a le sentiment que la valeur transmise est proportionnelle à la qualité de celui qui le reconnaît. Pour revenir à l'hôtel, on peut alors considérer que le client reconnu par un petit groom a acquis une personnalité pour tous les petits grooms, mais pas encore pour le chef de réception. En revanche, lorsqu'il a été reconnu par le chef de réception, il aura acquis sa personnalité non seulement pour le chef de réception, mais pour tout le personnel dépendant du chef de réception. A plus forte raison reconnu par le propriétaire, c'est l'ensemble de ceux qui travaillent dans l'hôtel qui acceptent de le reconnaître pour ce pourquoi le propriétaire l'a reconnu. (Nous restons ici au niveau théorique et faisons volontairement abstraction des différences d'opinions qui peuvent exister aux différents niveaux de la hiérarchie).

La reconnaissance a d'autant plus de chances d'être unanime qu'elle est accordée par le personnage le plus haut placé. Cette recherche de l'unanimité de la reconnaissance est ce qui donne toutefois sa valeur à la reconnaissance par le plus modeste de ceux qui nous entourent. Donc si, pour reparler de l'hôtel, on comprend que le client quel qu'il soit cherche à être reconnu par le "patron" ou celui qui en tient lieu parce que c'est lui qui lui accordera la reconnaissance ayant le plus de valeur, c'est lui qui l'admettra dans le cercle des intimes, des "personnae gratae". On comprend également que ce même client soit sensible à la reconnaissance de tous les membres du personnel car c'est l'unanimité des reconnaissances, leur multiplicité qui formera le miroir dans lequel lui-même se reconnaîtra. Ou ce miroir lui renverra une image désagréable : il aura le sentiment d'être mal accueilli ; ou ce miroir lui renverra une image agréable, la plus agréable qu'il puisse souhaiter : lui vu par lui-même tel qu'il voudrait être, et alors il aura le sentiment d'être bien accueilli.

LA RECONNAISSANCE ET SON CONTRAIRE

Ce concept de reconnaissance a été l'objet d'une très ancienne et volumineuse littérature. Dans le cas qui nous intéresse, il faut opposer reconnaître à méconnaître, c'est-à-dire ne pas estimer une chose à sa propre valeur, reconnaître étant donc estimer une chose à sa valeur réelle. Et c'est pourquoi nous sommes tous si

sensibles à la reconnaissance. Nous ne voulons pas être mésestimés. Nous estimons tous avoir une certaine valeur, la reconnaissance par les autres est la confirmation de notre auto-estimation. Sa non-reconnaissance nous laisse devant le vide, sans rien pour nous raccrocher puisqu'aucun point de repère, hors la reconnaissance, n'existe.

C'est tout ou rien. Cette alternative est parfaitement illustrée par de récents travaux en immunologie entrepris à l'occasion de greffes d'organes qui ont permis de découvrir une image nouvelle de la personne humaine et de la défense de la personnalité. Le seul fait que tout homme reconnaisse pour étranger des tissus provenant d'un autre homme (mis à part le cas des vrais jumeaux) suffit à prouver que ce concept est inhérent à la vie et par voie de conséquence à l'homme, animal politique, donc à la société.

RECONNAISSANCE ET REMINISCENCE

On ne peut guère, non plus, séparer la reconnaissance de la réminiscence. Des théories anciennes (B) soutiennent que nous portons en nous toutes les connaissances du monde et que lorsque nous apprenons nous ne faisons en fait que nous ressouvenir. Sans vouloir entrer dans ce débat, nous sommes obligés d'admettre que nous reconnaissons beaucoup plus facilement ce dont nous nous souvenons bien, ou ceux dont nous nous souvenons bien et que si nous nous en souvenons bien, c'est qu'ils ont marqué notre mémoire. Il y a là quelque chose d'important pour celui qui est reconnu, c'est la certitude d'avoir marqué la mémoire de celui qui le reconnaît. Le sujet veut être reconnu. La non-reconnaissance intellectuelle n'existe pas et cette méconnaissance peut engendrer un non-accueil, ce qui est le pire, ou un mauvais accueil, ce qui est plus fréquent. La reconnaissance de l'accueil c'est toujours le souvenir et l'appréciation, l'estimation.

LE REFUS DE RECONNAISSANCE

La non-reconnaissance qui n'est que de l'oubli, peut être avouée. Bien que vexante, elle est humaine, mais pas la méconnaissance.

sance ou la non-reconnaissance comme... C'est souvent l'expression de la "libido dominandi", le désir de dominer qui pousse consciemment ou non à ne pas reconnaître celui qui arrive. C'est en quelque sorte un signe d'hostilité. A ce titre, c'est le contraire du bon accueil. La qualité de l'accueil est donc pour une grande part fonction de la façon dont celui qui accueille reconnaît celui qui est accueilli.

RECONNAISSANCE ET COMMUNICATION

Cette reconnaissance va s'exprimer par des attitudes, des comportements, une façon de parler de celui qui accueille. Ce sont les signes que va rechercher celui qui arrive chez celui qui accueille. Cela ne fait que compliquer la relation car chaque fois qu'il y a message, il y a risque de mauvaise interprétation du message par celui qui le reçoit.

Ainsi le risque d'incompréhension entre l'accueilli et l'accueillant est double. D'une part, l'accueillant peut mal comprendre le message de l'accueilli et d'autre part, ce dernier peut également mal saisir le message de celui qui l'accueille. Le général-poète va se signaler comme général et poète. Il portera un uniforme, ou il sera présenté comme Général X, cela pour le personnage officiel, puis pour faire apparaître celui qu'il veut être, il utilisera d'autres signes. Il aura peut-être avec lui un recueil de poésies, ou emploiera un langage de poète.

Premier risque : incompréhension de celui qui accueille, il ne perçoit qu'une partie du message (il accueille un général ou un poète) ou il dose mal le mélange des personnages et le personnage qu'il accueille est très différent du personnage mythique pour lequel le sujet veut être reconnu. Il est alors évident que celui qui accueille va adopter une attitude qui ne sera pas la bonne ou tout au moins imparfaite puisqu'il se prépare à accueillir quelqu'un qui n'est pas celui que veut être celui qui arrive.

Deuxième risque : celui qui accueille a parfaitement reçu le message de celui qui arrive, mais il n'adopte pas le comportement qu'attendait ce dernier. L' "erreur" peut avoir plusieurs sources :

- Bien qu'ayant correctement interprété le message, celui qui accueille a une conception différente de la manière dont le personnage reconnu doit être accueilli (par exemple on n'a pas besoin de donner de marques de respect à un général).

- Les deux ont bien la même conception de l'accueil, mais cette conception prend chez celui qui accueille une forme différente de celle à laquelle s'attend l'accueilli. Par exemple, le général et celui qui l'accueille sont tous les deux d'accord : l'accueillant doit être respectueux pour un général, mais les signes de respect qu'envoie l'accueillant ne sont pas ceux auxquels s'attendait le général. Il a l'impression que l'on se moque de lui (parce que peut-être les signes ont été exagérés).

A la difficulté de la "juste" reconnaissance, s'ajoute la difficulté de la "juste" attitude. C'est par une disponibilité, une réceptivité encore plus grande, par une volonté d'observation et d'analyse en vue de le mieux comprendre, pour le mieux accueillir, que celui qui accueille évitera ce type de difficulté. Reconnaître est bien sûr primordial, c'est vraisemblablement la base sur laquelle repose l'accueil, mais montrer que l'on a reconnu est également aussi important car c'est une partie de l'accueil. Reconnaître sans le montrer ne sert à rien en matière d'accueil.

Les signes de reconnaissance sont tout aussi subtils que les signes émis par l'accueilli. On assiste donc à la création d'un langage ésotérique dont seuls les partenaires engagés dans le processus d'un accueil en particulier comprennent les mots et les signes. De cette conversation non-dite, de cet échange peuvent naître plusieurs climats dans lesquels vont évoluer les deux êtres qui se rencontrent et dont il leur sera difficile de sortir, hostilité, incompréhension, indifférence ou estime mutuelle, sentiment de justice, amitié, etc...

Lorsque Montaigne dit de l'amitié qui l'unissait à la Boétie "parce que c'était lui, parce que c'était moi" (1), c'est à ce type de reconnaissance presque charnelle qu'il fait allusion. C'est une sorte

(1) "Si on me presse de dire pourquoi je l'aimais, je sens que cela ne se peut exprimer qu'en répondant : Parce que c'était lui, parce que c'était moi", MONTAIGNE, *Essais*, Livre I, Chap. XXVIII, De l'amitié, La Pléiade, Paris 1967, p. 187.

de courant qui porte un être vers un autre. C'est la reconnaissance inconsciente, celle qui est la source de l'amitié : la recherche du "beau" dans un être.

LA VOLONTE DE RECONNAITRE

La reconnaissance de l'accueil et à plus forte raison de l'accueil commercial n'est pas inconsciente. Si l'accueil peut profiter de ce type de reconnaissance, on ne peut pas réellement compter dessus, elle est trop subjective, comme on ne peut compter sur le sourire spontané, pour exprimer tous les sentiments que l'on veut exprimer et jouer le jeu social, il est trop rare comme l'est la reconnaissance inconsciente. Il faut au contraire sortir de la reconnaissance-passion pour entrer dans le domaine de la reconnaissance-raison.

C'est donc à une rationalisation de la reconnaissance que doit se livrer celui qui accueille. Le grand art est que les signes produits par la reconnaissance-raison aient la même apparence de spontanéité, la même chaleur que ceux produits par la reconnaissance passion. Si la raison prend complètement le pas sur la passion ou sur l'intuition, on tombe facilement dans l'obséquiosité ou dans ce que l'on appelle "l'accueil commercial" par analogie au "sourire commercial", c'est-à-dire à l'élan purement mécanique provoqué par le sentiment du devoir, mais qui n'a rien de commun avec la reconnaissance qui doit être "honnête" qui est la base de l'accueil.

Si la reconnaissance est souvent automatique parce que la personnalité du sujet à reconnaître est évidente, il y a toutefois bien des cas où elle requiert toute l'attention et la disponibilité de celui qui accueille. L'absence de cette disponibilité ou réceptivité de la part de celui qui accueille se traduit par de l'indifférence. L'absence de reconnaissance du sujet accueilli par celui qui l'accueille transforme l'accueil en simple rite, à la rigueur en politesse. C'est loin toutefois d'être négligeable, car pratiquer le rite, être poli, c'est déjà reconnaître à celui qui arrive la qualité d'arrivant ayant droit au rite par opposition à celui qui est "malvenu" (malvenu s'opposant au bienvenu et ne signifiant pas celui qui doit être rejeté. Le

malvenu est celui que l'on n'a aucun plaisir à recevoir, mais que l'on reçoit tout de même pour quelque raison que ce soit).

Mais dans ce cas, on parle d'accueil impersonnel, c'est-à-dire qui ne s'adresse pas à une personne particulière. A ou B sont reçus de manière identique. C'est donc la reconnaissance comme A ou comme B qui non seulement va conférer à A ou à B son statut de personne particulière, mais encore qui va "personnaliser" l'accueil, c'est-à-dire à la fois qui va permettre à celui qui accueille d'accueillir A comme A doit être accueilli parce que A aura été identifié comme A, et à ce même A de sentir que celui qui l'accueille a conscience qu'il est A et non pas B ou n'importe qui et ainsi qu'il est reçu comme A.

Grâce à la reconnaissance, l'accueil se dé-mécanise. D'accueil machinal, fait comme aurait pu le faire une machine bien réglée, il devient accueil humain, il s'humanise. Ce n'est plus la machine qui accomplit le rite, le même rite pour A ou pour B, c'est l'homme "animal pensant" qui a distingué A de B, qui choisit la façon dont il convient d'accueillir A et B, qui est capable de modifier son attitude en cours d'accueil. La différence est très profonde, la machine n'est que matière insensible, morte, froide. L'homme est animé, sensible, vivant. Il donne vie à ce qu'il entreprend, le sensibilise, l'anime. Ainsi la différence profonde qu'apporte à l'accueil la reconnaissance réside dans le passage du mécanique à l'humain. La reconnaissance apporte donc la conscience à l'accueil.

LA RECONNAISSANCE TRAIT-D'UNION AVEC LES AUTRES

C'est grâce à ces dispositions particulières innées ou acquises que sont la réceptivité, la disponibilité à percevoir les signes émis par l'autre, la volonté d'aller au delà de la première impression, et de comprendre son interlocuteur, que l'on peut reconnaître et bien accueillir. Ce n'est pas l'empathie neutraliste du psychologue ou du psychanalyste, c'est plutôt une certaine sûreté de soi qui efface toute inhibition, qui permet de ne pas avoir "peur" de l'autre, qui enlève toute crainte, supprime toute angoisse que peut faire naître la rencontre et rend ainsi celui qui accueille capable de reconnaître dans celui qui arrive une personne quelle qu'elle soit

sans craindre que cette personne lui porte ombrage ou puisse lui nuire.

Il y a dans l'accueil et particulièrement dans la reconnaissance de l'accueil une certaine générosité, un certain altruisme, aussi une certaine force et un certain courage. Quand on a le choix de reconnaître ou de ne pas reconnaître, il faut ne pas craindre de reconnaître, pour pouvoir reconnaître. Il faut être prêt à admettre que celui que l'on accueille est ceci ou cela, comme-ci ou comme-ça, mais que quel qu'il soit il n'influencera pas notre propre personnalité.

Ce qui ne veut pas dire que l'on n'ait pas plus ou moins de plaisir à accueillir tel ou tel type de personne et, à la limite, que l'on décide de ne pas accueillir tel type de personne parce que le déplaisir que cela nous impose est trop grand.

C'est une parfaite indépendance d'esprit qui est la disposition idéale pour reconnaître, une indépendance d'esprit qui est une disposition différente de l'objectivité parfaite qui, elle, est inatteignable, ce qui signifie que nos réactions ne doivent pas être brouillées, modifiées par ce que découvre notre subjectivité et par la crainte que l'acceptation de ce que nous identifions porte préjudice à notre personne, cette réceptivité doit être d'autant plus grande que le personnage à reconnaître, lorsqu'on veut vraiment bien accueillir, n'est pas ou du moins pas toujours le personnage qui apparaît au premier abord. Cette réceptivité implique donc souvent la réflexion et l'analyse. Elle ne doit pourtant pas nuire à la spontanéité qui est un des éléments essentiels de la relation humaine.

En effet, quoi de plus beau que l'élan qui pousse à aimer quelqu'un à première vue, quoi de plus agréable et de plus valorisant que de sentir qu'on est aimé, accepté, et apprécié au premier abord. Mais quoi de plus dangereux que le sentiment qui nous pousse à détester quelqu'un que l'on ne connaît pas. Quoi de plus frustrant, de plus dévalorisant, de plus créateur d'hostilité que de découvrir que sans raison on est mal-aimé, rejeté, méconnu.

On peut alors dire qu'il faut laisser faire la spontanéité lorsqu'elle est positive et la neutraliser pour la remplacer par la

réflexion lorsqu'elle est négative. C'est en fait ce qui se passe à peu près dans la vie courante. On n'hésite jamais à dire à quelqu'un qu'on lui trouve des qualités. Il est rare, sauf si nous voulons être désagréable, qu'au premier abord on énumère à quelqu'un les défauts que l'on peut lui trouver.

RECONNAISSANCE ET VERITE

La question qui se pose en matière d'accueil pour la reconnaissance est celle de la sincérité. On ne peut pas l'é luder. Si elle ne se pose pas quand l'accueilli est immédiatement l'objet d'une reconnaissance "favorable" ou "positive".

En revanche elle peut se poser dans plusieurs autres cas, notamment quand :

- celui qui arrive est antipathique à celui qui accueille,

- celui qui arrive veut manifestement être reconnu pour ce qu'il n'est évidemment pas (c'est-à-dire que son personnage mythique est complètement opposé ou par trop différent du personnage apparent, car pour que la reconnaissance soit sincère et valorisante, il faut que le personnage mythique participe du personnage réel, qu'il en soit une émanation),

- celui qui accueille connaît celui qui arrive et a des "a priori" à son égard.

On ne peut pas transiger sur la sincérité de la reconnaissance au risque d'entrer en contradiction avec soi-même. Celui qui accueille doit s'avouer à lui-même ce pourquoi il reconnaît réellement celui qui arrive. En revanche, cet aveu à soi-même n'implique pas que :

- 1/ celui qui accueille ne fasse pas preuve de générosité, c'est-à-dire fasse taire son antipathie ou ses "a priori", minimise les défauts ou la négativité de la reconnaissance spontanée pour permettre de reconnaître à nouveau dans le même être un personnage plus favorable et à qui le bon accueil est applicable,

2/ à côté du personnage mythique irrationnel, on reconnaît un personnage apparent très valorisant,

3/ une volonté de bien accueillir inhibe les réflexes qui pourraient naître d'une reconnaissance par trop négative, et transforme un accueil qui aurait dû être très froid en un accueil mécanique réhumanisé par la volonté de bien accueillir.

Etre sincère ce n'est pas toujours jeter à la figure de l'autre ce qu'on lui trouve de désagréable, c'est aussi relativiser les choses, admettre notre subjectivité, comprendre que l'on a pu se tromper. C'est donc lorsque cela est possible (et ça ne l'est pas toujours) donner à l'autre (en matière d'accueil) le bénéfice du doute.

LE BESOIN PROFOND DE RECONNAISSANCE

Reconnaître, c'est reconnaître une personnalité, donner une identité à un personnage arrivant et ne pas le considérer comme un atome d'une foule. Que la personnalité reconnue nous plaise ou ne nous plaise pas est une chose différente, l'important pour accueillir quelqu'un est de le reconnaître pour ce pour quoi il veut être reconnu ou ce pour quoi il s'attend à être reconnu. Si on ne reconnaît pas, on n'accueille pas.

Le besoin de reconnaissance, c'est le besoin d'être reconnu par soi-même : mais pour se reconnaître soi-même, on a besoin de la reconnaissance des autres. L'accueil étant un moment particulièrement favorable à la reconnaissance et impliquant dans son processus la reconnaissance, il apparaît lui-même comme un besoin alors qu'en réalité, il ne fait que masquer le besoin fondamental qui est le besoin de reconnaissance.

NOTES

NOTE A - Les portiers de clubs - p. 58

La revue Harpers Bazaar dans le numéro de Septembre 1984 consacre un article aux portiers de clubs qui sont appelés : "les nouveaux arbitres du chic". Un nouveau night club, dit Alison Kalfus la journaliste, n'est pas seulement un endroit où l'on vient danser, mais surtout un lieu où l'on peut se rendre compte de qui est qui, c'est-à-dire qui est accepté et qui est refusé. Elle examine ensuite les critères de sélection de quelques uns de ces portiers.

Le premier est surnommé le "fasciste de la mode". Il déclare : "J'aime voir les gens innover dans leur façon de s'habiller et, bien que des bijoux de prix soient une indication, les riches ont une sorte de brio qui vient de leur peau". Un autre estime qu'il doit faire attendre les gens non célèbres une demi-heure de plus que ceux qui le sont. Parlant de ses clients, il dit : "Ils portent leur "ego" sur leurs manches de chemises". Un troisième prétend connaître 60 % des clients et pour cela est abonné à plus de vingt magazines mondains. Lorsque quelqu'un qui ne "colle pas" lui demande l'entrée, il cherche à le décourager sans hostilité, car celui que l'on refuse aujourd'hui peut être accepté demain, et il ajoute : "On peut toujours distinguer un homme de classe grâce à ses chaussures". Celui, enfin, d'un endroit très snob : "Si je laissais entrer quelqu'un avec une allure qui ne convient pas, il ne serait pas à l'aise chez nous" (c'est donc un service qu'il lui rend). Un beau costume est bien sûr un symbole de pouvoir et d'argent, mais la meilleure indication reste, selon lui, une façon de marcher très assurée et des manières prouvant que l'on a confiance en soi.

Ces professionnels de l'accueil d'un genre tout particulier se livrent donc à une "lecture rapide" de l'allure qui leur permet de reconnaître ou de ne pas reconnaître.

NOTE B - La réminiscence - p.107

C'est dans le Menon que Platon expose sa théorie de l'instruction par la réminiscence. La théorie est basée sur l'immortalité de l'âme.

"Ainsi en tant que l'âme est immortelle et qu'elle a eu plusieurs naissances, en tant qu'elle a vu toutes choses... il n'est pas possible qu'il y ait quelque réalité qu'elle n'ait point apprise..." (81d).

L'âme humaine immortelle a tout vu, tout appris, sait tout. Le problème de l'instruction et du savoir par l'homme est donc de se ressouvenir des connaissances enfermées dans son âme.

"Rien n'empêche que, nous ressouvenant d'une seule chose, ce que précisément nous appelons apprendre, nous retrouvions aussi tout le reste à condition d'être vaillants et de ne pas nous décourager dans la recherche : c'est que, en fin de compte, chercher et apprendre sont, en leur entier, une remémoration..." (81 e).

Pour prouver sa théorie, Platon met en scène Socrate qui va montrer, qu'interrogé avec intelligence et finesse, un jeune esclave sans instruction résoud des problèmes de géométrie. L'esclave va trouver par lui-même la formule de la duplication du carré. Platon, par la bouche de Socrate, conclut :

"Ainsi donc, chez celui qui ne sait pas, il existe, concernant telles choses qu'il se trouve ne pas savoir, des pensées vraies concernant des choses même qu'il ne sait pas /.../ et reprendre soi-même une connaissance en soi-même, n'est-ce pas se ressouvenir..." (85 d).

CHAPITRE V

L'HOSPITALITE

L'hospitalité a quelque chose de divin. Pour les anciens, elle était une vertu. Elle l'est encore pour de nombreux peuples modernes, vertu qui permet de gagner des indulgences. Cicéron parle dans le Traité des devoirs des profits que l'on tire de l'hospitalité et dit qu'il est beau d'avoir "maison ouverte". Gandhi, dans son autobiographie, mentionne qu'à Bénarès, il logeait souvent chez des "pandas", hindous orthodoxes qui pratiquent systématiquement l'hospitalité comme moyen d'acquérir des "mérites" (1).

Ce sont deux morales, la stoïcienne comme l'hindoue, qui s'accordent sur le caractère supranaturel de l'hospitalité. L'hospitalité divine se retrouve dans toutes les religions qui accueillent en leur sein ceux qui ont besoin de vérité, de protection, d'être guidés, tous ceux qui sont désemparés, ceux qui ne peuvent rester seuls avec eux-mêmes, qui ont besoin de la présence de Dieu. Cette hospitalité divine se traduit souvent dans les rites religieux par la symbolique des repas.

LE REPAS DANS LA TRADITION RELIGIEUSE ANTIQUE

Dans les religions anciennes, on partageait et on mangeait les animaux sacrifiés. Fustel de Coulange voit dans les rites sacrificiels de la religion des premiers temps l'origine de l'hospitalité antique.

(1) GANDHI, Autobiographie ou mes expériences de vérité, PUF, Paris 1950, p. 303.

Il remarque qu'encore du temps de Démosthène, la religion de la phratrie, comme celle de la famille, ne se transmettait que par le sang. Le jeune athénien était présenté par son père et l'admission avait lieu sous forme religieuse. On immolait une victime et on en faisait cuire la chair sur l'autel, tous les membres étant présents. Si, doutant de la légitimité du nouvel arrivant, ils refusaient de l'admettre, ils devaient enlever la chair de dessus l'autel. S'ils ne le faisaient pas, et qu'après la cuisson, ils partageaient la chair de la victime avec le nouveau venu, c'est que celui-ci était admis dans la phratrie.

Fustel de Coulange note que ce qui expliquait ces pratiques, c'est que les anciens croyaient que toute nourriture préparée sur un autel et partagée entre plusieurs personnes établissait entre elles un lien indissoluble et une union qui ne cessait qu'avec la vie. C'est cette croyance qu'il place à l'origine de l'hospitalité. Il pense que l'homme qui en voyageant avait réussi à atteindre le foyer d'une famille, ne pouvait plus être regardé comme un étranger, il était regardé comme un frère. Celui qui avait partagé le repas sacré était pour toujours en communauté religieuse avec son hôte.

Il souligne également le paradoxe de la situation. La religion domestique n'est pas faite pour l'étranger : par essence, elle le repousse, mais par cela même, l'étranger qui y est une fois admis, est d'autant plus sacré. Dès qu'il a touché le foyer, il faut de toute nécessité qu'il cesse d'être un étranger. Le principe qui l'écartait de la famille exige qu'il en soit membre et pour toujours. C'est aussi sans doute l'origine des pactes d'hospitalité qui se transmettaient de génération en génération par l'intermédiaire des tessere.

Dans les religions modernes (A) et notamment le christianisme, on mange le pain et on boit le vin : c'est pour les catholiques le mystère de l'eucharistie. Ce sont les religions monothéistes qui semblent avoir donné le plus d'importance à cette symbolique, et cela très tôt.

(1) FUSTEL DE COULANGE, La cité antique, Editions Hachette, Paris 1864, p. 134.

Dans la religion juive, en plus des repas sacrificiels de communion pris sur le parvis du temple, des repas de famille pour les occasions importantes et des repas festifs de la Pâque ou de la Pentecôte, il faut surtout mentionner l'existence des repas dans le cadre des différents groupes religieux tels que les pharisiens ou les esséniens. Dans les conventicules pharisiens, sociétés de stricte observance rituelle, les repas ont surtout pour fonction de mieux protéger le groupe en le séparant du monde impur. Le repas est le lieu de la séparation, de l'exclusion du pécheur, de la non contamination. Dans le monde juif de la diaspora hellénistique, le repas au contraire est le cadre du regroupement communautaire.

Il en est de même à Rome où Flavius Josèphe rapporte que lorsque, du temps de Jules César, la formation d'associations fut interdite, les juifs furent les seuls autorisés à réunir de l'argent et à faire des repas en commun (1). Perdus en terre païenne impure, les juifs de la diaspora sentaient le besoin de se regrouper non seulement dans une maison de prière, mais aussi autour d'une table commune. Philon d'Alexandrie mentionne les repas des thérapeutes, étrangers juifs égyptiens, qui se rassemblaient pour des repas qui étaient réellement les "lieux de la parole" (2). Tous les repas juifs de cette époque sont présentés comme l'endroit de la pureté et de la vie incorruptible au milieu d'un monde païen impur et déjà mort. On commence à voir apparaître l'idée de survivance, de rassemblement de ceux qui perdurent dans le repas, un peu comme une arche de Noé.

Le repas chrétien n'est pas comme le repas juif le lieu de la séparation purifiante, il est surtout le lieu de l'union entre les membres du groupe. Cela à double titre car il conjugue les deux pratiques du siècle : le repas de groupe et le service d'entraide. Le repas festif juif commençait par la bénédiction sur le pain et terminait par la bénédiction sur la coupe de vin. Le service de la charité semble plus difficile à cerner. On disposait au temple des fonds pour les pauvres. On distribuait l'écuelle des pauvres chaque jour. Le repas chrétien tend à unifier les deux pratiques.

(1) cité par PERROT Charles, Jésus et l'Histoire, Editions Desclée, Paris 1979, p. 294.

(2) PHILON D'ALEXANDRIE, Vie contemplative, p. 64-65.

Dans la cène, Jésus bénit et rompt le pain et le distribue, mais c'est surtout dans le récit de la multiplication des pains que l'on trouve l'archétype symbolique du repas chrétien : la foule est dans le besoin, des pains et des poissons sont collectés et non pas achetés, le tout est multiplié et distribué jusqu'à la surabondance. C'est pourquoi dans le nouveau testament le mot grec koinônia désigne à la fois la communion de la table et le service d'entraide. Dès lors, le repas chrétien va signifier la koinônia, la communion au corps du Christ par le pain distribué, l'union fraternelle réalisée grâce au pain. Le repas chrétien devient le lieu de l'unité et de la charité chrétienne par excellence.

En effet, c'est dans son cadre que les fidèles continuent de se rassembler pour nier l'actualité de la mort du Seigneur et pour affirmer la présence continuée du maître. Comme le dit Perrot, citant Saint Paul, si l'Eglise se déchire, si chacun se hâte de "prendre son propre repas", il ne s'agit plus du repas du seigneur et la communauté a perdu sa réalité. Il n'y a plus de communion. Il semble que les plus graves secousses de la communauté naissante portent sur des questions de table, tellement la symbolique du repas est forte. De plus, il ne faut pas oublier que le repas est le lieu privilégié de la parole chrétienne. Le discours lors d'un repas de cérémonie est une très ancienne tradition, encore aujourd'hui bien vivace. Les traces en sont nombreuses. Le Banquet de Platon en est peut être le meilleur exemple. La liaison parole-repas était fort à l'honneur dans le monde religieux antique. Les esséniens, durant le repas du soir, se donnaient aussi la parole les uns aux autres pour commenter les psaumes.

"Si trois mangent à la même table et ne parlent pas de la tôrah, c'est comme s'ils mangeaient le sacrifice des morts (les viandes offertes aux idoles). Si trois mangent à la même table et parlent de la tôrah, c'est comme s'ils mangeaient à la table de Dieu", aurait dit le rabbi Siméon Ben Yohaï (2).

Il est encore plus important pour les chrétiens car c'est le lieu de l'enseignement des apôtres et de la prière. Le pain et la parole sont presque indissociables.

(1) PERROT Charles, op. cit., p. 300.

(2) Id., p. 305.

Dans la communion du repas, le chrétien trouve le salut. Cette notion de communion spirituelle qui se matérialise dans le repas, dans l'acte de manger ensemble le même pain que l'on partage nous semble très significative du sentiment d'hospitalité. Donner l'hospitalité, c'est recevoir, nourrir, soigner. Or, cet acte va bien au delà de sa propre matérialité. On fait cela parce qu'on est en communion avec celui qui en bénéficie, et aussi en le faisant on incite celui qui en bénéficie à communier avec nous. Les liens créés par le repas sont plus que matériels, ils sont aussi spirituels.

Il existe aussi toute une mystique populaire autour des instruments du repas. Se passer une fourchette est un signe de très grande intimité. Quand on boit dans le verre de quelqu'un, on dit que l'on va connaître ses pensées. Il semble que l'ingestion de nourriture en commun crée des liens particuliers entre les hommes. Le fait d'absorber la même nourriture met les hommes sur le même plan et les aide à se comprendre et à communiquer. C'est sans doute pour cela que l'on a toujours vu dans le repas l'acte hospitalier le plus important. Par le repas, on redonne vie. La nourriture permet de survivre, de durer plus longtemps, manger est la condition essentielle de la survie animale. Celui qui offre à manger est donc celui qui permet la vie. La famine est le pire des fléaux, il est de ceux qui poussent l'homme à redevenir animal.

Le repas est aussi célébration. Tous les événements heureux de la vie des hommes sont célébrés par des repas, naissances, mariage, etc... Quand on veut recevoir dignement un personnage, on organise un banquet. Pour séduire un client, on l'invite à un repas d' "affaire". Le repas apparaît souvent comme l'acte hospitalier par excellence.

Donc les églises sanctionnent, confirment l'accueil du nouveau venu en leur sein par la prise de nourriture en commun. C'est cet acte d'hospitalité qui confirme, dans le catholicisme notamment avec le rite de la première communion, qu'un être a été reconnu comme un "enfant de Dieu". On lui donne la nourriture divine et en l'acceptant, il accepte d'être un "enfant de Dieu". Il mange la nourriture. Par ce symbole, il s'inclut volontairement dans une communauté qui l'a reconnu comme pouvant être un des siens et qui va lui apporter réconfort et protection.

Bien que l'hospitalité soit pratiquée aussi largement chez les religieux que chez les laïcs, il y a toujours en elle quelque chose de surnaturel. Par nature, l'animal pas plus que l'homme ne semble hospitalier. Il défend son bien, son territoire, sa famille. La vertu de l'hospitalité semble lui être extérieure. L'homme la pratique selon des principes de charité, de générosité, de solidarité organique issus d'une morale collective que l'on peut dire surnaturelle, divine ou spirituelle, mais qui certainement modifie la nature de l'homme (B).

ETYMOLOGIE ET SIGNIFICATION DE L'HOSPITALITE

L'hospitalité est l'aboutissement logique de l'accueil et cela pour les deux partenaires. On n'accueille pas si on ne veut pas donner l'hospitalité (sauf l'accueil de pure forme pour expliquer une impossibilité) et on ne se présente pas pour être accueilli si on ne souhaite pas recevoir l'hospitalité. C'est le concept qui lie les deux partenaires de l'accueil, et de cette liaison vient peut-être l'usage qui peut paraître ambigu du mot "hôte" en français qui signifie à la fois celui qui donne l'hospitalité et celui qui la reçoit. Cet usage ambigu, s'il n'est sans doute pas unique, ne semble pas très fréquent. Les langues les plus courantes dans notre civilisation différencient celui qui donne l'hospitalité de celui qui la reçoit : host et guest en anglais, hospedero et huesped en espagnol, gastgeber et gaeste en allemand, etc...

Notre mot "hôte" vient du latin hospes qui signifie également celui qui reçoit et celui qui donne l'hospitalité. On retrouve donc ici la même ambiguïté (étudiée en détail par Tonnes Kleberg dans l'étude qu'il consacre aux hôtels dans l'Antiquité romaine) (1). Le mot hospes lui-même est tiré d'un autre mot latin hostis dont le premier sens est "étranger" et le second "ennemi". On sait que dans la haute Antiquité, l'étranger est souvent l'ennemi. Cette étymologie nous fait retrouver le paradoxe de l'hospitalité : l'étranger qui à l'origine est l'ennemi, est hébergé, protégé par celui qui pourrait avoir tout à craindre de lui.

(1) KLEBERG Tonnes, Hôtels, restaurants et cabarets dans l'Antiquité romaine - Etudes historiques et philosophiques, Uppsala 1957, p. 11 à 14.

Le langage, pour signifier que lorsqu'on entre dans le processus et le domaine de l'hospitalité toute crainte doit être oubliée, réunit sous un même nom : hospes, hôte, celui qui est reçu et celui qui reçoit, alors qu'avant que l'hospitalité ne fut accordée, ils étaient par nature ennemis et avaient tout à craindre l'un de l'autre.

LES LOIS ANTIQUES DE L'HOSPITALITE

L'hospitalité est génératrice de paix. L'ennemi reçu n'est plus ennemi tant qu'il est dans la maison, il est l'hôte comme l'est celui qui le reçoit. Ils n'ont réciproquement rien à craindre l'un de l'autre. la maison est devenue terre de paix où la seule loi qui règne est celle de l'hospitalité. On ne connaît pas l'origine des lois de l'hospitalité et il semble qu'elles n'aient jamais fait l'objet d'une rédaction claire. On en trouve trace dans la Bible, chez Homère. Virgile les attribue à Jupiter :

"Jupiter, prononça-t-elle (la reine) car c'est à toi que nous devons les lois de l'hospitalité" (1).

Ce qui est certain c'est qu'elles ont existé et qu'elles sont encore en vigueur d'une manière ou d'une autre chez presque tous les peuples de la terre. On les mentionne encore très souvent.

A une époque où le droit international n'existait pas, l'hospitalité, vertu, obligation, devoir religieux, assure à l'individu la sécurité hors de son pays d'origine. En l'absence d'auberges, elle lui garantit le gîte. L'étranger est sous la protection de l'hôte. Des divinités spéciales, Zeus Xénios et Athéna Xenia à Athènes, par exemple, veillent à l'observance des lois de l'hospitalité.

On doit au visiteur le logis, la nourriture. On l'invite à la table de famille le premier jour, ensuite on lui envoie des provisions, on lui fait des cadeaux lors de son départ. On échange avec lui des signes de reconnaissance. S'il meurt, on pourvoit à sa sépulture.

(1) VIRGILE, l'Énéide, Livre I, Edition Les Belles Lettres, p. 33.

Les relations d'hospitalité qui s'établissent entre deux familles, entre deux individus constituent un véritable pacte qui engage leurs descendants (1). On voit donc que les coutumes palliaient l'absence ou l'insuffisance du législateur. Elles s'imposaient tellement et avaient un tel caractère solennel qu'elles étaient devenues des "lois".

L'HOSPITALITE PUBLIQUE ET LA PROXENIE DANS L'ANTIQUITE GRECQUE

Avec la formation de la cité est née l'hospitalité publique, extension officielle et disons-le provisoire de l'hospitalité privée. Elle a pris sa forme avec l'institution de la proxénie en Grèce qui a quelques analogies avec nos institutions consulaires modernes, surtout celle du consul honoraire, mais dont le principe toutefois diffère.

Si les cités grecques ont eu des proxènes dans les autres villes, c'est qu'elles ne pouvaient avoir ni ambassades régulières, ni représentants officiels. Les cités grecques étaient jalouses, exclusives comme leurs Dieux. Tout citoyen devait considérer un étranger comme suspect et le traiter en ennemi. L'état ne reconnaissait à l'étranger aucun droit. Dans un premier temps donc naquit l'hospitalité privée, puis l'hospitalité publique.

La proxénie sous sa forme ordinaire est un contrat entre un état et un particulier, citoyen d'une ville étrangère. A la suite de démarches dont l'initiative peut revenir aux deux parties, il est dressé un traité d'hospitalité. Il existait une législation des proxènes, le décret de nomination réglait les conditions spéciales du nouveau proxène qui parfois, pour être choisi, avait pris des engagements particuliers. Il arrivait aussi que la situation de l'hôte public soit modifiée par des décrets ultérieurs en récompense de son zèle. On devenait proxène d'un état en vertu d'un décret du sénat et du peuple.

(1) Source : Dictionnaire illustré de la mythologie et des antiquités grecques et romaines, Editions Hachette, Paris 1935.

Avec sa ville natale, le proxène avait des rapports particuliers. Devant les assemblées du peuple, les magistrats, les juges, les banquiers, les commerçants, enfin devant les dieux, il était le "fondé de pouvoir", le patron de la ville qu'il représentait. En principe, la cité était entièrement fermée aux étrangers. L'application de cette idée aurait eu des conséquences absurdes. On avait donc trouvé un moyen terme : l'étranger était admis à la plupart des actes de la vie sociale, à la condition d'entrer dans la dépendance d'un citoyen qui "le tenait devant la loi", le représentait et répondait de lui.

Le proxène était le prostate de toute une ville. Il était en toutes choses l'intermédiaire naturel entre deux états. En droit, le proxène d'une ville étrangère restait dans sa patrie un simple particulier. En fait les individus qui avaient dans leur "clientèle" une ville puissante et en main ses intérêts étaient des personnages considérables. Ils étaient des semi-officiels. Quand une cité venait de nommer un hôte public, on avisait sa patrie soit par une lettre soit par une copie du décret cacheté avec le sceau de l'Etat.

En échange des services divers que leurs hôtes publics leur rendaient comme "fondés de pouvoir" dans sa ville natale, les Etats grecs leur conféraient certains privilèges. Ces avantages étaient fixés par la loi. L'Etat garantissait leur sécurité personnelle même en cas de lutte armée entre les deux cités. Le proxène qui était nommé par une ville étrangère pour le représenter dans sa propre ville natale avait dans la ville étrangère qu'il représentait également des privilèges et n'y était pas traité comme un vulgaire étranger. Il y était dispensé de taxes, pouvait se présenter en justice sans intermédiaire et, point capital, il était admis aux cultes publics comme les citoyens.

Il y avait également des proxènes liturgiques, citoyens riches, qui étaient dans l'obligation de donner l'hospitalité au nom de l'Etat. On les distinguait des proxènes ordinaires en ce sens qu'ils n'étaient pas les fondés de pouvoir d'une ville, mais qu'ils étaient chargés par leurs propres villes de recevoir les étrangers venus d'autres villes. Il est vraisemblable qu'il devait y avoir un certain nombre de conditions. Eustache en fait remonter l'institution à la guerre de Troie. Anténor aurait été désigné par les troyens pour accueillir les envoyés d'Agamemnon qui, vainqueur, aurait à son tour

fait respecter la maison d'Antenor (1). Platon demande que l'hospitalité au nom de l'Etat soit toujours donnée par des citoyens officiellement désignés (2). On n'avait toutefois recours à la proxénie liturgique qu'à défaut de la proxénie ordinaire.

Ainsi, à Athènes où toutes les grandes villes avaient un proxène qui recevait non seulement leurs ambassades officielles, mais aussi tous leurs citoyens, l'hospitalité au nom de l'Etat n'était accordée qu'aux envoyés des villes non représentées. On faisait quelquefois exception pour les ambassadeurs des villes amies que l'on voulait honorer. Il fallait évidemment être prodigieusement riche pour être proxène. En effet ce dernier devait recevoir dans sa patrie tous les citoyens de la ville qui le nommait. On a conservé le souvenir d'un sicilien qui donna l'hospitalité à cinq cents cavaliers (3). Platon, dans le Protagoras, mentionne le proxène de Sparte à Athènes qui dut abandonner à ses hôtes des maisons entières. Ainsi bien peu de citoyens pouvaient affronter de telles dépenses. De plus il fallait être très influent dans sa propre ville pour bien remplir les fonctions de proxène.

A Athènes, la position du proxène était ambiguë. Le proxène d'Athènes, donc citoyen d'une autre cité où il résidait et représentait Athènes lorsqu'il venait à Athènes, selon la loi était étranger et devait être traité comme tel. Mais comme hôte public, il était honoré par l'Etat, comme représentant de la ville, il avait des devoirs. Pour simplifier, la situation de nombreuses villes accordaient la citoyenneté à leurs proxènes qui étaient à la fois les hôtes et les protecteurs de tous les envoyés officiels des villes qu'ils représentaient. Il ne faut pas oublier qu'ouvrir sa maison au plus grand nombre possible d'étrangers était, en Grèce, un des préceptes essentiels de la morale publique et que les combler de dons et d'attentions délicates était la façon la plus commune d'afficher sa richesse. Aristote recommande de tenir compte des hôtes quand on construit une maison (4).

(1) PLINE, XXXV, 9.

(2) PLATON, Les lois, Livre XII.

(3) DIODORE DE SICILE, XIII, Athénée I, 5.

(4) ARISTOTE, Ethique à Nicomaque, IV2.

Dans la maison grecque, des appartements spéciaux leur étaient réservés. A droite et à gauche du péristyle, il y a des maisonnettes avec des portes particulières, des triclinia et des chambres agréables. Quand arrivaient des hôtes, ils étaient reçus dans ces appartements réservés. Ainsi, les gens de la maison n'étaient pas importunés par la présence d'étrangers et les hôtes conservaient leur indépendance. Gellias d'Agrigente, le sicilien que nous avons mentionné, avait construit plusieurs palais destinés aux étrangers. Ses esclaves se tenaient aux portes avec l'ordre d'inviter tous ceux qu'ils verraient. Il fit également remettre aux cinq cents cavaliers qu'il avait invités des manteaux et des tuniques. Quelle hospitalité fastueuse !

Afin que les proxènes ne soient pas victimes d'escroquerie, on utilisait pour l'hospitalité publique des signes de reconnaissance comme pour l'hospitalité privée : tessere ou des jetons particuliers. Un athénien qui partait en voyage trouvait pas exemple sur l'acropole tous les décrets d'hospitalité publique et sans doute la liste des hôtes, et il se munissait d'une sorte de passeport, pièce d'identité confirmant sa qualité de citoyen athénien (1).

L'HOSPITALITE PUBLIQUE A LA FIN DU XIXe SIECLE ET DE NOS JOURS

Le principe de l'hospitalité publique a perduré et existe encore de nos jours. Paul Monceaux raconte que lors d'un voyage en Grande Kabylie en Juin 1884, il a pu étudier l'institution encore en vigueur. Il cite par ailleurs l'ouvrage La Kabylie et les coutumes kabyles (Paris 1873) de Messieurs Hanoteau et Letourneux qui, au chapitre sur l'hospitalité indique que dans ces villages :

"Il y a plusieurs manières de pourvoir aux charges de l'hospitalité. La plus usitée est celle-ci : les hôtes sont nourris à tour de rôle par les différentes familles du village. Il y a deux tours établis, un pour le couscous, l'autre pour le pain /.../ L'amin et les t'emman dressent une liste des maisons, en les classant d'après le nombre de

(1) Documentation et références sur les proxènes tirées de : MONCEAUX Paul, Les proxénies grecques, Editions Ernest Thorin, Paris 1886.

personnes qu'elles peuvent nourrir /.../ Pour les hôtes de première catégorie, on doit fournir la farine de froment, le sel, le poivre, le piment, les fèves, les oignons et tous les condiments. Le village donne la viande, le beurre, le miel et quelquefois l'huile /.../ Chez les iguouaouen l'hospitalité est généralement exercée par l'amin qui est le véritable chef des hôtes ; on lui abandonne à cet effet une partie de l'achour et les récoltes des biens communaux. Si ces provisions ne suffisent pas, il y est suppléé au moyen d'une collecte faite dans le village /.../ Enfin, dans quelques villages, des familles riches se chargent seules des frais de réception et tiennent table ouverte pour les étrangers qui se présentent. C'est un moyen de se bien poser et de se faire un çof nombreux" (1).

Aujourd'hui encore, lorsqu'un pays, une administration ou une municipalité invite quelqu'un, il exerce l'hospitalité publique. La différence est que cette hospitalité ne s'adresse pas à n'importe qui comme il semble que ce fut le cas dans l'Antiquité. L'hospitalité publique accordée à tous sans distinction de nationalité, de race, ou de classe existe encore mais dans le domaine hospitalier. On reçoit dans un hôpital tous ceux qui ont besoin de soins et la collectivité publique prend à sa charge les frais de ceux qui ne peuvent pas payer.

L'HOSPITALITE DANS L'ANTIQUITE ROMAINE

L'antiquité romaine avec la coutume du patron et de sa clientèle avait établi quelque chose d'un peu similaire au système des proxènes si ce n'est qu'il s'adressait à des romains seulement. Le "patron" était tenu d'accueillir chez lui ses clients, de les inviter parfois à sa table, de les aider par ses secours et ses cadeaux. Lorsqu'ils manquaient du nécessaire, il leur distribuait des victuailles qu'ils emportaient dans un panier, la sportule. Pour s'éviter du tracass, il arrivait que lors de leurs visites il leur remette des gratifications. A l'époque de Trajan, il y avait même une sorte de tarif "sportulaire" qui s'était généralisé dans la ville. C'était une hospitalité mi-publique, mi-privée. L'hospitalité publique ou plutôt la charité publique s'exerçait par le moyen de l'annone : assistance au pauvre. Par ailleurs, on le sait, l'hospitalité commerciale était très développée à Rome et n'avait pas bonne réputation.

(1) MONCEAUX Paul, op. cit., p. 10-11.

Les auberges cabarets, popinae et thermopolia, cachaient souvent des tripots et des maisons de prostitution. On cite toujours l'inscription d'Aesernia où un voyageur de passage faisant ses comptes avec l'hôtesse acquiesce aux huit asses qui lui sont réclamés pour les faveurs que la servante lui a accordées. L'enseigne d'une d'une popina découverte "Via dell'abbondanza" à Pompéi signale les trois donzelles, aseliae attachées à l'établissement; les petites ânesses. Ces surnoms étaient particulièrement suggestifs quand on sait que l'âne était renommé chez les anciens pour son appétit sexuel (1).

LES VOYAGES SOUS L'EMPIRE ROMAIN

Mais revenons à l'hospitalité. Son "organisation" avait été rendue nécessaire car, malgré tout, les voyages étaient fréquents dans l'Antiquité. Si chez les grecs des déplacements lointains n'étaient pas très nombreux, en revanche on voyageait beaucoup dans les pays grecs pour des raisons commerciales, religieuses et aussi privées, mais c'est surtout après les conquêtes d'Alexandre et plus tard à Rome que les voyages se développeront.

C'est l'insécurité surtout qui rendit cette hospitalité nécessaire. Alors qu'aujourd'hui on ne part pas en voyage si toutes les conditions de sécurité ne sont pas réunies, il n'en était pas de même jadis. Sur mer, on était exposé aux attaques des pirates, et sur terre à celles des brigands. Malgré une législation renforcée et l'établissement de postes militaires qui jalonnaient les routes, les voyages restaient peu sûrs. D'autre part, ils étaient peu confortables. Hors les grands personnages qui partaient avec un grand équipage (Poppée se faisait suivre de cinq cents ânesses pour son bain quotidien), on emportait généralement peu de bagages car ils étaient portés par les voyageurs eux-mêmes, sarcinae, ou à dos d'animaux, impedimenta chez les romains.

Les moyens de transports étaient très variés. A Rome, le meilleur était la poste impériale, organisation de chevaux et de voitures qui permettait, arrêt compris, une vitesse de 8 km à l'heure.

(1) Source : CARCOPINO Jérôme, La vie quotidienne à Rome à l'apogée de l'Empire, Editions Hachette, Paris 1939.

Antioche-Constantinople, environ 1 100 km, prenait six jours. Mais la poste était réservée aux fonctionnaires de l'Etat ; les particuliers n'avaient d'autre choix que de voyager à pied, à cheval ou en voiture. D'ordinaire, on allait assez lentement, et on faisait des arrêts fréquents. Sur mer, on ne voyageait que pendant la belle saison. Sur terre, malgré le développement de l'hospitalité commerciale et la tradition de l'hospitalité privée, on prenait tout de même des précautions. Caton envoyait chaque matin en avant-garde son boulanger et son cuisinier avec mission de lui préparer un gîte. Quelquefois aussi, pour éviter des gîtes douteux, les voyageurs riches emportaient une tente et s'ils devaient séjourner longtemps acquéraient un pied-à-terre.

Il s'était par ailleurs créé une véritable littérature de voyage. Il y a une description de la Grèce en dix livres par Pausanias et on a conservé plusieurs itinéraires. Celui d'Isidore de Charix qui indique les étapes d'une route d'Apamée sur l'Euphrate à Alexandropolis en Inde, celui d'Antonin qui donne pour toutes les provinces la liste des grandes voies avec le nom des stations et les distances en milles. Un itinéraire de Bordeaux à Jérusalem a été rédigé en 333 pour les pèlerins se rendant en terre sainte qui, outre les indications utiles, contenait des indications historiques sur les diverses localités traversées. C'était peut-être le premier guide touristique (1).

L'interprétation de ces lois, coutumes, comportement, organisations, nous montre combien les problèmes de l'hospitalité étaient importants pour les anciens. Nous les avons un peu oubliés aujourd'hui parce que notre société riche et industrialisée met à notre portée des possibilités d'hébergement très nombreuses et convenant à toutes les conditions, mais ils ont tout de même laissé des traces dans notre façon de penser et la notion d'hospitalité reste revêtue d'une sorte de halo mi-matériel, mi-spirituel qui le rend à la fois très simple et très compliqué pour nous.

(1) Source : Dictionnaire illustré de la mythologie et des antiquités grecques et romaines, Paris 1931, article Voyage.

L'HOSPITALITE ANTIQUE A L'EPOQUE ACTUELLE

Dans les civilisations moins avancées techniquement que la nôtre, notamment au Moyen-Orient et dans plusieurs régions de l'Afrique, les lois antiques de l'hospitalité sont encore très vivaces parce que la vie y est difficile et précaire. Celui qui est reçu est protégé par celui qui le reçoit. Porter préjudice, faire du mal, ou attenter à la vie de l'invité c'est commettre les mêmes offenses vis-à-vis du maître de maison et s'exposer ainsi à sa colère et à sa vengeance.

Un ennemi blessé ou en difficulté dans le désert ou la forêt est hébergé, soigné, pansé, nourri, réconforté dans la tente ou dans la maison. On ne lui fera aucun mal tant qu'on lui donne l'hospitalité et lui ne tentera rien, même s'il en a l'occasion, contre celui qui le reçoit tant qu'il accepte l'hospitalité qui lui est offerte. C'est en cela que l'hospitalité a quelque chose de surnaturel ou, si l'on veut, de divin. Par une convention non écrite qui se transmet à-travers les âges et les civilisations, partout, presque aux mêmes moments, alors que les groupes qui la pratiquent n'ont rien de commun entre eux ni aucun rapport, celui qui donne l'hospitalité et celui qui la reçoit conviennent sans le dire que pendant le temps où l'on sera dans la maison de l'autre, les hostilités sont suspendues. C'est un temps hors du temps pendant lequel seules la bonté, la solidarité, l'amitié ont cours.

Manquer à la règle c'est se parjurer, augmenter l'horreur du crime, voler celui qui vous reçoit, c'est presque voler deux fois. Celui qui faillit ne peut espérer aucune pitié de celui qu'il trahit. En revanche, celui qui respecte la règle n'a rien à craindre. Ainsi, de lois en traditions, perdure un état d'esprit de l'hospitalité. Même aujourd'hui dans notre monde matérialiste, d'une certaine façon, les lois de l'hospitalité sont respectées. Entre invitant et invité, on s'accorde pour ne pas parler de sujets qui pourraient amener la discorde. Si on en parle, on a garde de ne pas être trop véhément et de ne pas s'injurier. Donc encore à notre époque le temps de l'hospitalité est un temps privilégié. On ne laisse pas un étranger importuner un invité, on veille au confort physique et moral de celui que l'on reçoit. De la même façon, ce dernier veille à ne pas gêner ou froisser celui qui l'héberge.

Ce que l'on appelle bienséance n'est en fait qu'une résurgence des anciennes lois de l'hospitalité. Il existait au Moyen-Age un droit des voyageurs qui était constitué d'un ensemble de règles en usage dans les villes où il avait des foires, quelque chose comme l'obligation actuelle faite au cafetier de donner un verre d'eau à celui qui le réclame, loi assez vague mais toujours présente puisque mentionnée de temps en temps par les professions (hôtels, cafés, restaurants) qu'elle intéresse, ou l'interdiction de mettre quelqu'un dehors avant le lever du soleil, que ce soit un client d'hôtel qui ne paie pas ou celui que l'on a accepté d'héberger (sauf cas particuliers, violence).

Ainsi à la fois, l'hospitalité est une vertu car elle participe de la morale, mais c'est aussi un code d'honneur, une règle de société qui permet à celui qui est souffrant, sans abri, d'être recueilli sans risquer d'être abattu alors qu'il ne peut se défendre. C'est enfin quelquefois une obligation qui permet que la morale et l'honneur soient sauvegardés.

LE DEUXIEME SENS DE L'HOSPITALITE

Le "hospes" latin, outre la famille de mots hôtel, hôtellerie et l'idée qu'elle contient, celle de recevoir, de l'hébergement, a également donné une autre famille de mots, plus ou moins parallèle à la première dans sa signification profonde mais différente pour son application dans la vie courante, c'est celle du mot "hôpital". Le mot anglais hospital est encore plus directement relié au latin que le mot français, et c'est un peu grâce à lui que nous pouvons saisir le lien entre hospitalité et hôpital. Ce lien se retrouve aussi en français dans l'adjectif "hospitalier" qui est d'ailleurs employé en deux sens :

- on dit que quelqu'un est hospitalier lorsqu'il reçoit facilement et avec plaisir, lorsqu'il donne l'hospitalité naturellement,

- mais on parle également d'établissement hospitalier, d'ordres hospitaliers qui sont les ordres religieux s'occupant de malades dans des hôpitaux publics ou privés, ou même dans des maisons qu'ils gèrent eux-mêmes. On parle aussi de politique hospitalière, en

faisant allusion à la façon dont sont dirigés les hôpitaux par les pouvoirs publics. On trouve également le mot "hospice" qui veut en général dire une maison qui accueille les nécessiteux ou les vieillards ou les deux, maison qui peut dépendre ou non d'un hôpital, mais qui est généralement à la charge de la collectivité publique ou d'un ordre charitable quelconque.

L'idée générale d'hospitalité se subdivise donc en deux branches :

- une indiquée par le mot "hôte" qui intègre tout ce qui gravite autour du "recevoir", de l' "hébergement", de la "maison, du "repas". C'est ce qu'on pourrait appeler l'hospitalité sociale ou mondaine. Selon les pays, les classes sociales, les âges, les époques, elle prend des formes différentes et elle est régie par des règles ou des lois différentes. On reçoit ou on ne reçoit pas un inconnu, on donne à celui que l'on reçoit telle ou telle marque de respect, d'amitié ou de tendresse. Elle est toujours volontaire et en principe provoque un plaisir chez celui qui reçoit, plaisir de voir celui que l'on reçoit, ou de faire son devoir ou d'acquérir des "mérites",

- la seconde indiquée par le mot "hôpital" qui intègre plus particulièrement tout ce qui gravite autour de l'idée de soins, de protection, de réconfort, de sauvegarde. C'est l'hospitalité nécessaire, celle qui dans la vie actuelle a à faire à la survie de l'individu. Elle est immuable quelque soit le pays, la classe sociale ou l'époque. Le malade ou celui qui en a besoin est "hospitalisé". Il reçoit les soins qui lui sont nécessaires. C'est l'hospitalité égalité : même si les traitements peuvent être légèrement différents, tous les malades sont reçus à l'hôpital de la même façon, et devant la maladie toutes les différences s'effacent. Il n'y a plus qu'un être qui a besoin de soins et de réconfort.

HOSPITALITE ET MORALE

Revenons à l'Antiquité. Donner l'hospitalité était un devoir, mais les pactes d'hospitalité ne liaient que des égaux. Il fallait donc qu'il y ait une règle qui contraigne ceux qui le pouvaient à aider ceux qui en avaient besoin et qui n'étaient pas de leur classe. Cette

règle, pour être appliquée, ne pouvait être que morale car comment imposer par des moyens de coercition que l'on recueille quelqu'un ?

Celui qui voyageait avait donc un droit moral à être reçu. Frappant à une porte, chez un homme de bien, il ne s'attendait pas à être refoulé. Au contraire, il était normal qu'il fut reçu, hébergé, soigné. La maison hospitalière était le hâvre, où comme un bateau se met à l'abri de la tempête, le voyageur est à l'abri des aléas de la route. Cette idée de protection se retrouve encore dans la règle ou tradition qui interdisait que l'on se saisisse des esclaves en fuite réfugiés dans un temple. La maison de Dieu ou d'un Dieu était par excellence la maison hospitalière dans laquelle tous ceux qui recevaient l'hospitalité étaient protégés.

Au Moyen-Age, les maisons qui donnaient l'hospitalité aux pèlerins en route pour Saint Jacques de Compostelle étaient marquées. Elles acquéraient ainsi une sorte de sanctification. Dans l'Antiquité, le fait que l'on fut hospitalier par obligation et par nécessité n'impliquait pas que toute notion de plaisir était absente de l'hospitalité.

L'HOSPITALITE ET LE VOYAGEUR

L'arrivée du voyageur est un peu une fête dans la maison où les jours s'écoulaient tous les mêmes selon un rythme ancestral et sans fantaisie. Il apporte des nouvelles, des idées, des histoires, quelquefois des objets nouveaux. Aussi pour lui on améliore l'ordinaire, pour l'honorer on sort les plus beaux habits et toute la maisonnée profite de ces fastes.

Il y a de l'exceptionnel dans la présence d'un voyageur inconnu, qu'il soit jeune, beau et riche ou vieux, malade et pauvre. En effet, bien souvent le même homme s'il n'avait été en voyage, n'aurait pas été reçu dans la maison qui l'héberge. Le fait exceptionnel de l'hospitalité c'est qu'elle ouvre des portes qui normalement sont fermées et qu'elle met en contact des gens qui n'ont rien de commun ou pas grand chose et qui ne se seraient autrement jamais rencontrés.

L'hospitalité a aussi le pouvoir d' "anoblir". On est flatté de recevoir ou à plus forte raison d'être reçu par quelqu'un de célèbre ou de puissant. Et quelquefois, on peut en faire état : "J'ai dîné chez un tel", ou "un tel est venu chez nous". Le passage des grands hommes est presque toujours signalé dans les maisons où ils se sont arrêtés que ce soit par une plaque ou par la tradition orale.

LA NOTION DE PRISE EN CHARGE

L'idée générale d'hospitalité recouvre aussi la notion de "prise en charge". Par "prise en charge" il faut entendre l'évacuation d'un certain nombre de problèmes matériels. Le voyageur confie à son hôte ses problèmes d'hébergement. On lui désigne une pièce, un lit, un lieu de repos. Celui qui prend un repas, à titre d'invité ou même à titre de client, reporte sur l'hôte les soucis de trouver de la nourriture, de la cuire, de l'accomoder. Le malade se met entre les mains du personnel hospitalier, les médecins (ils le disent eux-mêmes) le prennent en charge, le "déchargent" de tout souci, c'est eux qui vont lui dire ce qu'il doit faire, ce qu'il doit prendre comme médicament, etc...

Cette prise en charge correspond à un certain soulagement, à un certain confort moral que s'attend à trouver celui qui reçoit l'hospitalité. Pour un temps, ses peines n'existent plus, ses soucis sont finis et avec eux ses angoisses. Comme c'est le temps de la paix, c'est aussi le temps de la rémission : les difficultés s'arrêtent un moment, un autre va s'en occuper pour nous. L'esclave fugitif dans le temple peut se reposer, le voyageur en pays hostile est protégé dans la maison qui l'accueille, le malade est soigné dans l'établissement où il est arrivé. C'est une décrispation que fournit l'hospitalité. C'est pour un temps la fin de l'incertitude, c'est l'arrivée d'un sentiment de sécurité, le passage d'un environnement hostile à un environnement ami, la création d'un climat favorable dans lequel on n'a plus à être sur ses gardes. La maison hospitalière est un lieu d'amour où la bonté est opposée à la méchanceté et à la haine de l'inhospitalité.

LA NOTION D'HOSPITALITE AUX XVIIIe ET XIXe SIECLES

Kant en 1795 (1) définit l'hospitalité comme le droit d'un étranger à ne pas être traité hostilement lors de son séjour dans un autre pays. Il écrit même :

"Le droit cosmopolite doit se restreindre aux conditions de l'hospitalité-universelle" (2),

c'est-à-dire qu'il fonde tout le droit international sur les relations d'hospitalité qui sont elles-mêmes le résultat des us et coutumes. Cela prouve combien ce concept d'hospitalité lui paraît important. Il le rattache sans aucun doute à la "bonne volonté" qui est le fondement de la morale (3). Il exprime toutefois des restrictions :

1/ "On peut ne pas le recevoir si cela n'entraîne pas sa ruine" (4),

autrement dit le droit est fondé sur le besoin et l'étranger ne peut exiger d'être reçu que dans la mesure où il est réellement en danger,

2/ "On ne doit pas se montrer hostile envers lui aussi longtemps qu'il se tient paisiblement à sa place" (4),

c'est-à-dire qu'il reste entendu que l'hospitalité est provisoire et qu'elle résulte d'un pacte précaire. Si l'étranger le rompt, son droit cesse avec la rupture du pacte. L'hospitalité est temps de paix, si l'on reprend la guerre l'autre n'a plus de devoir.

Cette idée de précarité est d'ailleurs bien précisée plus loin :

"L'étranger ne peut invoquer un droit d'accueil car on exigerait alors un contrat particulier de bienfaisance qui ferait de lui pour quelque temps un habitant de la maison, mais un droit de visite" (4).

(1) Source : RITTER, Dictionnaire historique de philosophie, p. 1211-1216.

(2) KANT Emmanuel, Projet de paix perpétuelle, J. Vrin, Paris 1970, Traduction D. Gibelin.

(3) KANT Emmanuel, Fondements de la métaphysique des moeurs, Delagrave, Paris 1980, Traduction V. Delbos

(4) KANT Emmanuel, Projet de paix perpétuelle, op. cit., p. 29.

Il faut noter là que Kant ne considère ce droit à l'hospitalité que comme provisoire, ce qui rejoint l'idée précédente, par lequel il était basé sur le danger mortel que pouvait encourir l'étranger. Par ailleurs il fait ici une distinction intéressante entre l'"accueil" qui semble pour lui avoir un caractère plus durable, presque définitif, un caractère d'installation et l'hospitalité dont le droit est comparé au droit de visite, donc très limité dans le temps. Ce droit de visite semble fondé sur le "droit de commune possession de la surface de la terre".

C'est pour lui un droit naturel dont l'infraction majeure serait par exemple de réduire en esclavage un matelot naufragé. Cela correspondrait à rejeter quelqu'un d'un péril dans un autre alors que ce matelot étant recueilli doit être protégé et traité en ami. Sa qualité d'hôte (même forcé) lui donne droit d'exiger d'être reçu, soigné, réconforté. Si l'on suit cette façon de penser on assiste à un certain retournement de situation, ou tout au moins à un élargissement du concept. L'hospitalité ne résulterait plus uniquement de la volonté de celui qui donne, volonté qui peut être guidée par la bonté ou le devoir, mais d'un droit naturel dont serait porteur celui qui sollicite. Ce droit lui permettrait d'exiger, de recevoir l'hospitalité.

Ainsi celui qui donne serait presque contraint de donner. Il n'aurait plus le choix, il serait le jouet des circonstances, presque du hasard, le voyageur peut frapper à une porte ou à une autre. C'est une conception un peu différente de celle qu'évoque la référence aux "lois de l'hospitalité" qui seraient plus des coutumes et des lois morales qui s'imposent à celui qui est chez lui, qui peut donner ou refuser l'hospitalité selon qu'il décide de suivre ou d'enfreindre les lois morales. Dans cette dernière conception, le solliciteur est passif, il ne met en avant pour solliciter que sa nécessité, rien ne lui permet d'exiger, il n'a pas de véritable droit.

La conception kantienne semble de beaucoup renforcer la position du solliciteur. Il a le droit naturel pour lui. Du moment où il ne se présente pas en ennemi, on ne peut pas lui refuser l'hospitalité. La maîtrise n'est plus du côté de celui qui donne, mais elle est du côté de celui qui sollicite car il est fort de son droit. On retrouve cette idée dans l'hospitalité imposée au plus faible par le plus fort. Le seigneur en voyage qui impose au serf de lui servir à

manger, le suzerain qui s'impose dans le château de son vassal, l'armée occupante qui loge ses officiers chez l'habitant.

Durkheim, bien qu'il admette comme Kant que l'hospitalité soit à l'origine du droit international privé, pense que le fondement de cette hospitalité est plus religieux qu'utilitaire. Il écrit dans le Tome III de Fonctions sociales et institutions (1), commentant un article de G. del Vecchio L'évolution de l'hospitalité, dans une revue italienne de sociologie (année VI, fascicule 2-3) :

"L'auteur, en effet, montre très justement dans l'institution de l'hospitalité telle qu'elle fonctionne dans les sociétés inférieures, la forme primitive de ce droit (international privé). A l'origine, l'étranger est sans droit, par cela même qu'il n'est pas membre de la communauté dans laquelle il s'introduit, l'hospitalité l'y fait entrer d'une manière au moins temporaire ou partielle ; le lien qui s'établit entre l'étranger et son hôte est très semblable à celui qui résulte d'une adoption. Par cela même, le premier se trouve assuré d'une protection. Cette protection devient plus efficace quand l'Etat intervient /.../ Cette genèse paraît vraisemblable dans les lignes générales, mais la manière dont se serait constitué, selon l'auteur, le droit primitif d'hospitalité appelle au contraire des réserves. Ce serait la pitié inspirée par un étranger désarmé, isolé, impuissant, qui aurait éveillé des sentiments bienveillants à son égard. Il y a tout autre chose dans cette notion générale que l'hôte est sacré. Une telle expression témoigne qu'il est revêtu d'un caractère religieux. L'auteur reconnaît, d'ailleurs, mais à titre secondaire, qu'il pouvait bien y avoir une certaine crainte religieuse dans les sentiments dont l'étranger est l'objet" (2).

Un peu plus loin, commentant un autre auteur, M. Grierson, bien qu'il fasse droit à la conception commune qui veut que l'origine de toute la tradition hospitalière soit bien utilitaire, il continue d'affirmer que le caractère religieux est premier dans la notion d'hospitalité :

"L'étranger, reçu en qualité d'hôte, est sacré pour ceux qui le reçoivent, tout comme le marchand qui pénètre dans le lieu consacré aux échanges. L'hospitalité est donc bien, comme l'institution des marchés, une des manières dont on a primitivement réglementé les relations internationales. Tout en reconnaissant davantage le caractère religieux de cette

(1) DURKHEIM Emile, Fonctions sociales et institutions, Editions de Minuit, Paris 1975.

(2) Id., p. 325-325.

institution, l'auteur lui assigne pourtant, tout comme aux précédentes, des mobiles essentiellement utilitaires. L'hôte aurait été traité comme un personnage sacré, tout simplement parce que c'était utile... Que l'institution religieuse de l'hospitalité se soit trouvée servir à des fins utiles, ce n'est point douteux, mais que des considérations purement économiques aient suffi à la susciter de toutes pièces, c'est ce qui nous paraît plus difficilement admissible" (1).

Ainsi contrairement à ce que l'on lit par ailleurs, Durkheim pense que le droit d'hospitalité est avant tout religieux et que sa fonction utilitaire ayant été reconnue (plus tard) il ait été plus ou moins institutionnalisé au point de passer pour utilitaire d'abord et religieux ensuite. La religion, comme on le croit, n'aurait donc pas servi à imposer cette obligation qu'aucun moyen de coercition autre que moral ne pouvait imposer, mais en serait l'origine et le maintiendrait comme une doctrine. Dans la vie courante actuelle, les "pressions" sont plus douces mais existent tout de même. Tel supérieur hiérarchique pourra à son gré se faire inviter par son collaborateur, tel malin saura se faire accueillir (si l'on considère que l'astuce est une forme de la force).

Les encyclopédistes du XVIIIe siècle définissaient, eux, l'hospitalité comme "la vertu d'une grande âme qui tient à tout l'univers par les liens de l'humanité" (2), c'est-à-dire qu'ils voyaient dans l'hospitalité le moyen pour l'homme de dépasser son champ d'action habituel et d'être en relation avec le monde entier. Par l'hospitalité, l'homme s'universaliserait, elle est un facteur de paix mondiale. Ils en donnent des exemples : Abraham qui reçoit et nourrit trois voyageurs, les égyptiens qui pensaient que les Dieux prenaient la forme des voyageurs pour éprouver les hommes, tout comme les éthiopiens qui se vantaient de recevoir les Dieux et de les régaler. Ils citent évidemment les grecs qui construisirent les premiers édifices publics pour les étrangers, les perses qui retirèrent des avantages de l'hospitalité et surtout les romains qui pendant les fêtes des lectisternes étaient obligés d'exercer l'hospitalité envers tous ceux qui se présentaient, connus ou inconnus.

(1) DURKHEIM Emile, op. cit., p. 337.

(2) Encyclopédie ou dictionnaire raisonné des Sciences, des Arts et des Métiers, publié par M. DIDEROT, 3e édition, Genève 1778, article Hospitalité

Tite-Live traitait "d'exécration violant des droits de l'humanité" l'ordonnance par laquelle les achéens interdisaient de recevoir des macédoniens. Ils mentionnent également les différents rites hospitaliers : le lavement des pieds, le salut, le serrement de mains, le repas et la coutume des pactes d'hospitalité scellés par les "tessere d'hospitalité" que même la guerre ne dispensait pas d'honorer. Rapprochant l'hospitalité antique de l'hospitalité de son temps, l'auteur de l'article énonce trois règles qui limitent le devoir d'hospitalité :

1/ que celui qui la sollicite soit hors de sa patrie et cela pour une raison valable ou "du moins innocente",

2/ qu'il ait l'allure d'un honnête homme et qu'apparemment il n'ait pas l'intention de porter préjudice à celui qui le reçoit,

3/ qu'il ne trouve pas ou que l'on ne trouve pas pour lui un logement payant dans un établissement hôtelier ou une auberge.

Ainsi l'obligation morale de recevoir le voyageur se trouve considérablement réduite au XVIII^e siècle. A l'époque héroïque, on doit recevoir celui qui se présente sans lui poser de questions et une règle tacite impliquait qu'il ne se livrerait à aucun méfait dans la maison où il était reçu et réciproquement. Vingt-sept siècles plus tard, si on lui reconnaît des intentions hostiles, on est relevé du devoir d'hospitalité et surtout, s'il a la possibilité de loger ailleurs moyennant finances, le voyageur ne peut pas exercer son "droit à l'hospitalité". Ce n'est donc qu'en cas d'extrême nécessité que l'obligation s'impose.

L'auteur attribue le déclin de la vertu de l'hospitalité à deux raisons principales :

1/ la vulgarisation des voyages et le meilleur équipement hôtelier,

2/ le sens commercial qui a fait proposer aux voyageurs des commodités et du luxe, ce qui les a incité à rompre les liens d'hospitalité qui existaient entre les particuliers.

"Les gens riches y ont gagné dans leurs voyages, la jouissance de tous les agréments du pays où ils se rendent, jointe à l'accueil poli qu'on leur accorde à proportion de leur dépense. On les voit avec plaisir et sans attachement, comme les fleuves qui fertilisent plus ou moins les terres par lesquelles ils passent" (1).

Nous reproduisons en note (C) in extenso cet article "hospitalité" signé D.J. de l'Encyclopédie.

HOSPITALITE ET PROPRIETE

La notion d'hospitalité est également liée à celle de propriété. La décision de donner ou de refuser de recevoir quelqu'un implique que l'on soit maître du terrain sur lequel on accueille ou on n'accueille pas. L'hospitalité donnée par celui qui n'est pas le maître ou dans un endroit dont on ne dispose pas réellement n'a aucune valeur. Pire l'accepter serait se mettre dans la position du receleur. Même de bonne foi, le détenteur d'un objet volé est condamné par le droit. De même celui qui accepterait d'occuper une maison mise à sa disposition par quelqu'un qui n'a pas le pouvoir de le faire, s'expose aux rigueurs de la loi. Ainsi celui qui donne l'hospitalité doit être légalement autorisé à le faire.

Cette maîtrise, ce droit de propriété qui lui permet de donner l'hospitalité lui permet également de la refuser. Dans ce cas on se trouve alors en présence de deux droits qui s'affrontent : le droit de propriété qui permet de rejeter celui qui sollicite d'être reçu et le droit naturel qui donne à ce dernier le droit d'être reçu. Il faut donc que le droit naturel s'impose au droit de propriété pour que la morale soit sauvegardée. Il s'agit en fait d'un affrontement entre la personne particulière qui peut seule détenir le droit de propriété et la société en général qui, pour que ses membres survivent, impose un droit qu'elle appelle naturel : celui pour le voyageur en péril d'être reçu et protégé par la maître de maison qu'il rencontre sur sa route. Le voyageur a toujours raison. On ne peut mettre en balance la valeur d'un bien matériel quel qu'il soit et la valeur d'une vie humaine.

(1) Article Hospitalité, *supra.*, p. 139.

Celui qui refuse le gîte et le couvert au voyageur qui en a besoin, qui sans cela va périr, est dans l'absolu assimilé à un criminel. Il y a donc un poids énorme du devoir, de la responsabilité devant l'humanité toute entière. Poids qui en principe écrase toutes les autres lois de la société. Jamais personne ne pourra avouer que pour préserver ses biens, il a préféré laisser mourir quelqu'un sur la route.

L'hospitalité devoir humanitaire, se présente donc en sus sous l'apparence de la générosité opposée à la mesquinerie, sous l'apparence de la grandeur opposée à la petitesse, de la force protectrice opposée à l'agressivité avaricieuse, de la justice face à l'injustice. Le concept est gros de toutes les idées du bien. L'inhospitalité est liée à la honte, alors que l'on trouve une certaine fierté à donner l'hospitalité, à aider son prochain, à recevoir le voyageur. Il est lié à une certaine notion d'humanité et c'est à ce titre sans doute que l'on peut parler de droit naturel de l'hospitalité.

Le non-respect de ce droit en général n'entraînant pas de sanctions pénales, les sanctions sont presque toujours morales : la réprobation, le sentiment de n'avoir pas fait son devoir, de n'avoir pas rempli ses obligations vis-à-vis de l'homme. Lorsqu'elles ont été pénales, elles se sont bornées à payer des amendes ou à rembourser à celui qui avait fourni l'hospitalité les frais entraînés par celle-ci. Le non-respect est surtout lié à l'idée de péché et la sanction redoutée est plus divine qu'humaine.

Cette morale comme toutes les morales a été fondée sur le besoin, mais ce qui la rend particulière, c'est qu'elle survit avec autant de force alors que le besoin n'est plus ressenti de la même façon. Le besoin d'hospitalité au sens matériel est maintenant satisfait commercialement de façon parfaite par des professionnels, ou satisfait honorablement par les collectivités publiques. Dans nos sociétés évoluées, les cas d'abandon total sont heureusement extrêmement rares. Or nous constatons que le besoin d'hospitalité existe toujours et que la morale "hospitalière" perdure.

L'HOSPITALITE A NOTRE EPOQUE

Ce besoin a pris aujourd'hui d'autres formes. Alors qu'il n'était que presque uniquement matériel, il devient de plus en plus moral. Mais seulement parce que sa satisfaction matérielle est pratiquement assurée. C'est un point sur lequel il convient d'insister car si, à cause d'un appauvrissement subit et imprévisible la société n'était plus en mesure de satisfaire matériellement le besoin d'hospitalité, nous assisterions certainement au basculement inverse et le matériel reprendrait la priorité sur le moral.

Mais en l'état actuel des choses, l'hospitalité recherchée semble être surtout une hospitalité de "détails" et une hospitalité psychologique reposant sur la qualité de la relation. Hospitalité de "détails" parce que le fond, l'hébergement, la nourriture, ce qui est essentiel est en général assuré et ne fait pas problème. En revanche, c'est dans le "détail" que le voyageur actuel a besoin d'aide. Celui qui arrive dans une ville, dans la très grande majorité des cas, a prévu ce que l'on pourrait appeler sa "survivance". Il a réservé une chambre d'hôtel, a de l'argent pour manger, ce dont il a besoin c'est d'aide pour s'adapter et utiliser ce que le pays met à sa disposition, une sorte de savoir faire, des renseignements géographiques, où se trouve telle ou telle chose ? des renseignements de procédure, comment obtenir ceci ou cela ? des renseignements économiques, quel est le juste prix de tel objet ou de tel service ?

Il a besoin de connaître les moeurs, les coutumes de la société dans laquelle il évolue et c'est ce type d'hospitalité que l'on recherche aujourd'hui, la pénétration, la connaissance de la société dans laquelle un voyage ultra-rapide nous dépose et qui assure déjà l'essentiel, la survie. Cette hospitalité est donc une sorte de prise en charge dans un monde qui, s'il n'est pas franchement hostile comme le monde ancien pour l'étranger, l'est tout de même par différence. Donner l'hospitalité aujourd'hui c'est encore protéger l'étranger contre ce qui le menace, mais c'est la menace qui a évolué. Elle n'est plus constituée par la famine, le risque de périr sans abri, mais elle est faite du risque de se perdre dans la grande ville, de faire le mauvais choix, d'errer dans le maquis des administrations ou des procédures. Etre hospitalier aujourd'hui c'est faciliter la vie de celui que l'on reçoit en lui évitant tous les écueils que sème sur

notre voie la société moderne. C'est pour cela que le fond étant réglé, on peut parler d'une hospitalité de "détails".

D'autre part, l'hospitalité psychologique est la création d'une relation privilégiée entre celui qui reçoit et celui qui arrive, la fourniture de ce qui est le plus rare à notre époque, la chaleur humaine, l'amour du prochain, la volonté de rendre service. Ainsi être hospitalier c'est accepter la relation et ne pas adopter une attitude de défense face au nouveau venu. C'est à l'heure actuelle beaucoup plus ouvrir son cœur qu'ouvrir sa porte. Ceci parce que le besoin a changé. Le manque est psychologique, il est moins matériel.

L'hospitalité apparaît alors un peu comme la fourniture de ce qui manque, la satisfaction du besoin premier créé par le déplacement. Hier, il était d'abord matériel, il est aujourd'hui d'abord psychologique. Il s'agit avant tout de rompre l'isolement qu'impose le rythme moderne de la vie. L'hospitalité actuelle fait donc plus rentrer en ligne de compte la notion de reconnaissance puisqu'elle se présente comme le recours à l'indifférence du monde. Avant il suffisait d'être reconnu comme étranger pour avoir droit à l'hospitalité qui était un "bien" matériel, seulement aujourd'hui l'implication de celui qui accueille est plus grande. Il ne lui suffit plus de donner un lit et un couvert, on attend aussi une relation particulière. On veut qu'il ne soit pas "indifférent".

La reconnaissance doit donc être plus complète, plus parfaite car celui qui arrive ne se satisfait plus de la même chose. C'est une sorte de maternage qu'il espère trouver. Le propre de la mère est de reconnaître son enfant au milieu d'une multitude. Tout voyageur aujourd'hui veut être l'enfant de celui qui le reçoit. Ce n'est pas une infantilisation de la société à laquelle nous assistons, mais le monde a recréé pour celui qui n'en connaît pas le fonctionnement les conditions d'impuissance qui sont celles de l'enfant. Comme lui le voyageur s'attend à ce qu'on lui montre comment faire pour survivre, qu'on l'aide à faire son apprentissage du nouvel environnement dans lequel il se trouve.

L'hospitalité actuelle serait donc une hospitalité du "superflu" autant que du nécessaire. Les besoins vitaux étant satisfaits, on recherche une amélioration de la qualité de la vie qui se traduit par

la recherche d'un climat d'amitié, de douceur, de gentillesse, de reconnaissance qui est le mieux traduite par la relation parents-enfants. Cette hospitalité du "superflu" a aussi des conséquences matérielles. On est sensible aux "petits" cadeaux, aux "petites" attentions (fleurs, chocolats) qui justement font la "différence", qui montrent que l'isolement est rompu. On est sensible à tout ce qui fait oublier l'indifférence du monde.

L'hospitalité qui pouvait être jadis impersonnelle, on ne demandait au voyageur qui il était qu'après l'avoir nourri, est aujourd'hui beaucoup plus personnelle. Celui qui arrive veut avoir l'impression que c'est lui qui reçoit l'hospitalité et pas un autre, c'est-à-dire qu'il la reçoit en tant que personne particulière plutôt que comme voyageur anonyme.

HOSPITALITE ET ENVIRONNEMENT

L'homme souffre dès qu'il y a rupture avec l'environnement familial que l'on pourrait appeler le "cocon". On constate par exemple que les tous jeunes enfants lorsqu'ils vont pour la première fois à l'école supportent très difficilement le départ de leurs parents, mais dès ceux-ci disparus, ils se regroupent soit autour du maître, soit en petits groupes dans une tentative de se protéger. De même un malade admis à l'hôpital va chercher par tous les moyens à recréer un environnement familial, à lier connaissance avec d'autres malades, avec le personnel, les médecins. Il sera réconforté par des visites. On voit aussi souvent des gens en voyage se rapprocher de vagues connaissances qu'ils ne fréquentent pas ou peu dans la vie courante. Mais le fait d'être isolé les pousse à se raccrocher à tout ce qui peut apparaître comme connu, dans un désir de reformer une communauté en vue d'être protégé.

HOSPITALITE ET PROTECTION

Ce besoin de protection n'est pas toujours apparent, mais il est toujours présent. On doit donc en tenir compte en accueillant quelqu'un. Celui qui voyage est un déraciné. Lorsqu'il arrive à l'étape ou au but de son voyage, il est hors de son environnement

habituel. Il est vulnérable même s'il sait (parce que par exemple il a réservé une chambre dans un hôtel) qu'on ne lui refusera pas l'hospitalité ; il a besoin de se sentir rassuré, protégé, réconforté. Ainsi quand on accueille on doit satisfaire ce besoin de protection qui fait partie de l'hospitalité.

Etre protégé c'est dans un restaurant par exemple ne pas être abandonné seul au milieu d'une salle, exposé aux regards de tous ceux qui sont déjà assis, mais être accompagné et installé à une table ; dans un magasin, ne pas errer seul dans les rayons à la recherche de la marchandise désirée, mais être guidé, renseigné. La satisfaction du besoin de protection implique que celui qui reçoit s'occupe de celui qui arrive, qu'il le "prenne sous son aile" comme une maman oiseau protège ses petits et qu'il ne le laisse pas seul trouver ce qu'il cherche.

PRISE EN CHARGE, MATERNAGE ET CONFIANCE

La notion de prise en charge est très proche de celle de protection, mais elle englobe en outre les idées de soins, de maternage, d'espace exempt de soucis et de lutte pour la vie. Etre pris en charge ce n'est pas abdiquer son libre arbitre ni son pouvoir de décision, c'est laisser quelqu'un d'autre s'occuper de nécessités pour jouir du confort, de l'amitié, des plaisirs qui sont à notre disposition. Cette prise en charge a pour but de procurer à celui qui est accueilli une sorte d'ataraxie épicurienne (1) (absence de trouble), sentiment de quiétude qui n'est atteint que lorsque les angoisses de l'arrivant ont disparu. Etre pris en charge c'est pouvoir se reposer sur... C'est reporter sur un autre toutes les difficultés que l'on peut avoir. Ceci implique donc qu'il y ait un autre qui accepte de se charger de tous les aléas de la vie pour que le premier vive sans souci et sans avoir conscience que ces aléas existent. Cet autre c'est celui qui donne l'hospitalité qui implique un sacrifice personnel, c'est le Christ sur la croix qui se charge de tous les péchés du monde pour sauver les hommes, c'est le fort qui oeuvre pour le faible, le savoir de l'un qui neutralise l'ignorance de l'autre.

(1) EPICURE, Lettre à Ménécée 131 et Maximes fondamentales III.

Le malade admis à l'hôpital est pris en charge par les médecins qui savent soigner sa maladie. Le malade n'a pas ou n'a plus besoin de savoir. On s'occupe de lui, on le soigne. Même s'il est lui-même médecin, il comprendra peut-être mieux les traitements qu'on lui ordonne, mais il restera le malade pris en charge qui accepte de se confier aux autres et d'obéir à leurs instructions. Ce n'est pas de la passivité, c'est du confort.

Cette attirance pour la prise en charge qui est une forme nouvelle de l'hospitalité est à la base du succès des clubs de vacances où tout est organisé et pensé d'avance pour les clients. Cette notion a sans doute trouvé son extrême, et c'est caractéristique du besoin actuel de se faire mater, dans le fameux slogan "publicitaire" d'une firme de Pompes Funèbres : "Mourrez, nous ferons le reste". On comptait pour attirer le chaland le séduire par une sorte de prise en charge post-mortem qui éviterait à ses proches le trac des funérailles.

Ce besoin de prise en charge est perceptible à tous les moments de la vie. Le client veut être pris en charge dans un commerce, il souhaite qu'on lui propose ce qu'il a souhaité acquérir et s'éviter une recherche difficile. L'inconnu fait peur. Donner l'hospitalité c'est cantonner celui que l'on reçoit dans le connu. Au restaurant, être pris en charge c'est être installé, c'est aussi qu'on nous présente un menu pour choisir ce que l'on veut manger. Ne pas l'être, ce serait s'asseoir tout seul à une table et aller demander au cuisinier ce qu'il y a à manger. Le client de l'hôtel est aussi pris en charge par le service de réception qui lui désignera une chambre, l'y accompagnera, lui fera parvenir ses bagages.

Dans la prise en charge il y a toujours plus ou moins une notion de service, de mise à disposition, un peu de sacrifice. Dans une communauté quelle qu'elle soit : école, armée, monastère, église, l'ancien prend en charge le nouveau. Il s'établit normalement entre les deux partenaires une relation de confiance sans laquelle il n'y pas d'hospitalité ni d'accueil. Cette relation de confiance va produire chez l'accueilli un sentiment de sécurité qui est l'un des éléments fondamentaux du concept d'hospitalité moderne. C'est le couple confiance-sécurité qui permet le relâchement, la tranquillité, la quiétude qui sont la base du sentiment de confort et de bonheur.

Donner l'hospitalité, c'est procurer au voyageur ces sentiments, cette douceur dans laquelle il se sent bien. Il faut noter que la confiance naît plus facilement que ce que la raison le voudrait. En effet celui qui sollicite l'hospitalité est d'une part très demandeur, et d'autre part n'a aucune raison de se méfier. Il est donc normalement prêt à se livrer à celui qui l'accueille.

L'HOSPITALITE MODERNE, FILLE DE L'HOSPITALITE ANTIQUE

Le processus d'hospitalité psychologique s'établit donc comme suit : confiance, prise en charge, sentiment de sécurité, calme, quiétude, ataraxie, sentiment d'hospitalité. C'est grâce à cette relation particulière que l'impression d'être désiré envahit celui qui arrive. Pour exprimer ce sentiment d'hospitalité, les anglais disent : "He makes you feel wanted" (il fait que vous avez le sentiment d'être désiré).

Celui qui reçoit l'hospitalité n'est donc plus un solliciteur, il est au contraire celui qui est sollicité, ainsi se rétablit le principe ancien par lequel celui qui donne l'hospitalité est le débiteur puisque son hôte lui donnait l'occasion de faire une bonne action et de gagner des indulgences. Cette attitude libère l'arrivant de l'angoisse de gêner celui qui le reçoit. C'est cette attitude libératrice que s'attend à trouver celui qui arrive chez celui qui lui donne l'hospitalité.

Il y a aussi chez le voyageur moderne une sorte d'exigence d'hospitalité qui n'est pas sans rapport avec toute la tradition hospitalière de notre civilisation. Alors qu'à notre époque tout est fait, tout est organisé pour que le voyageur ne manque de rien, pour que ses déplacements se fassent dans les meilleures conditions possibles, il est encore paradoxalement porteur de la même exigence morale que le voyageur de l'Antiquité. Celui-ci savait posséder un droit moral à recevoir l'hospitalité au nom de la solidarité humaine : dans un environnement hostile où le rejet signifiait la mort, il avait le droit d'être secouru, hébergé, nourri.

A notre époque, aucune de ces exigences matérielles ne subsiste car l'hospitalité est accessible à tous. L'exigence morale

s'est donc reportée sur la qualité de la relation hospitalière. Le voyageur estime avoir le droit non seulement d'être reçu, mais d'être bien reçu. L'hospitalité matérielle étant achetée, payée, n'est plus considérée comme hospitalité, mais comme un acte de commerce. On ne reçoit plus l'hospitalité mais on achète le droit de séjourner quelque part, de se faire servir de la nourriture. Mais ce que l'on ne peut pas acheter, ce sont les sentiments de ceux qui fournissent cette hospitalité commerciale. C'est donc vers ces sentiments que se porte l'exigence du voyageur et c'est en les exigeant qu'il exerce son droit naturel à l'hospitalité.

Le concept moderne d'hospitalité est donc beaucoup plus vaste que l'ancien. Il déborde très largement la matérialité de l'hospitalité tout en la conservant et en continuant à en faire grand cas. Recevoir l'hospitalité, c'est évidemment bénéficier de la meilleure prestation matérielle possible, mais c'est aussi avoir le sentiment d'être protégé, pris en charge, défendu, de pouvoir se reposer sur celui qui vous accueille, c'est être materné, c'est transférer la responsabilité de sa vie et de son confort physique et moral sur celui qui fournit l'hospitalité. C'est en quelque sorte se libérer des contraintes pour profiter mieux de la vie.

C'est cette globalité que contient l'exigence du voyageur moderne. Etre hospitalier, c'est lui fournir tout cela avec plaisir, c'est trouver son plaisir dans le bonheur de l'autre, c'est pourquoi on peut dire que l'hospitalité est amour.

NOTES

NOTE A - p. 118

La tradition de repas comme scellement du pacte d'hospitalité n'est pas que religieuse. Monsieur Bengono Ewondo dans une étude sur l'accueil des étrangers en France (1) signale que pour les noirs l'accueil et les invitations dans une famille prend une très grande importance. En effet, dit-il, pour le noir africain, il n'y a amitié que lorsqu'on a bu et mangé ensemble et c'est pour cette raison que les réceptions sont très nombreuses dans les familles africaines.

Ainsi, remarque-t-il, il convient de faire une différence entre un étudiant africain reçu dans une famille et son homologue européen (allemand, anglais, etc...). Pour les européens qui ont à peu près la même civilisation, l'invitation ne fait que supprimer la solitude et permet de perfectionner la connaissance du français. C'est presque un acte banal. Ce n'est pas du tout le cas pour un étudiant africain qui non seulement n'est pas issu d'une civilisation qui se rapproche de la civilisation française, mais encore a une couleur de peau différente. L'acte et le repas prennent alors une dimension tout autre et il s'étonne souvent du manque de sincérité de l'invitation et du fait qu'elle soit aussi rarement suivie de marque d'amitié.

(1) BENGONO EWONDO, L'accueil des étrangers, Editions Quoi de nouveau ?, Paris 1971.

NOTE B - p. 122

L'accueil des étrangers et l'hospitalité ne sont pas toujours considérés comme un bien et comme une vertu. L'orientaliste Alexandra David-Néel rapporte dans La puissance du néant une croyance tibétaine qui restreint considérablement la possibilité d'hospitalité privée. Elle écrit :

"Tous les tibétains ne savent-ils pas aussi que des démons errants s'attachent aux voyageurs et pénètrent avec eux dans les maisons où on leur donne l'hospitalité ? C'est pour cette raison que, très souvent, l'on refuse de les recevoir, de crainte que ces démons ne quittent ceux qui les ont amenés et ne s'installent dans la demeure de leurs hôtes" (1).

C'est donc l'antithèse de la doctrine chrétienne dans laquelle c'est le Dieu bienfaisant, sauveur des hommes, qui est personnifié dans le voyageur. C'est sans doute la raison pour laquelle le Tibet a été doté très tôt d'auberges et de caravansérails qui appartiennent à la tradition tibétaine comme les gompa, les monastères. Ces monastères ne ressemblent en rien aux monastères catholiques. Ce sont, selon leurs dimensions, des villes ou des villages, exclusivement habités par des membres du clergé. Ceux-ci ne font ni voeu d'obéissance, ni voeu de pauvreté. Suivant l'état de leur fortune personnelle, des revenus que leur procure leur industrie ou des subventions que leur accorde leur famille, leur train de vie est différent. Les membres des monastères ne vivent pas en commun.

La gompa, qui est souvent entourée de murs, comprend des rues, des avenues, et le long de celles-ci s'élèvent des maisons de tout genre dont les moines sont propriétaires. Dans ces habitations, palais ou modestes demeures, chaque religieux vit indépendant, mangeant, dormant, travaillant et étudiant chez lui. Ils sont seulement tenus à assister aux assemblées du matin et du soir et d'être rentrés avant le coucher du soleil dans l'enceinte du monastère. Apparemment ces monastères n'offrent pas l'hospitalité au voyageur qui doit s'héberger à l'auberge ou dans le caravansérail proche.

(1) DAVID-NÉEL Alexandra, La puissance du néant, Plon, Paris 1954, p. 107-108.

NOTE C - Encyclopédie, article Hospitalité - p. 141 (1)

"L'hospitalité est la vertu d'une grande âme, qui tient à tout l'univers par les liens de l'humanité. Les Stoïciens la regardaient comme un devoir inspiré par Dieu même. Il faut, disaient-ils, faire du bien aux personnes qui viennent dans nos pays, moins par rapport à elles que pour notre propre intérêt, pour celui de la vertu, et pour perfectionner dans notre âme les sentiments humains, qui ne doivent point se borner aux liaisons du sang et de l'amitié, mais s'étendre à tous les mortels.

Je définis cette vertu, une libéralité exercée envers les étrangers, surtout si on les reçoit dans sa maison : la juste mesure de cette espèce de bénéfice dépend de ce qui contribue le plus à la grande fin que les hommes doivent avoir pour but, savoir aux secours réciproques, à la fidélité, au commerce dans les divers états, à la concorde et aux devoirs des membres d'une même société civile.

De tous temps les hommes ont eu dessein de voyager, de former des établissements, de connaître les pays et les moeurs des autres peuples ; mais comme les premiers voyageurs ne trouvaient point de lieu de retraite dans les endroits où ils arrivaient, ils étaient obligés de prier les habitants de les recevoir ; et il s'en trouvait d'assez charitables pour leur donner un domicile, les soulager dans leurs fatigues et leur fournir les diverses choses dont ils avaient besoin.

Abraham, pour commencer mes exemples par l'histoire sacrée, a été du nombre de ces gens compatissants qui pratiquèrent la noble bienfaisance envers les étrangers, goûteront le plaisir de les recevoir et de leur procurer tous les secours possibles. Nous lisons dans la Genèse que ce digne patriarche rencontra, en sortant de sa tente, trois voyageurs, devant lesquels il se prosterna, leur offrit de l'eau pour laver leurs pieds et du pain pour rétablir leurs forces. Il ordonna en même temps à Sara de pétrir trois mesures de farine, et de faire cuire des pains sous la cendre : il fit rôtir lui-même un

(1) Encyclopédie ou dictionnaire raisonné des Sciences, des Arts et des Métiers, mis en ordre et publié par Monsieur DIDEROT, 3e édition, Genève Petit et Neuchatel, Société Typographique, 1778.

"veau qu'il servit à ses hôtes avec les pains de Sara, du beurre et du lait.

Je ne dissimulerai point que l'exercice de l'hospitalité se trouva resserré chez les israélites dans des bornes beaucoup trop étroites, lorsqu'ils vinrent à rompre leur commerce avec les peuples voisins ; cependant, sans parler des Induméens et des Egyptiens qui n'étaient pas compris dans cette rupture, l'esprit de cette charité ne s'éteignit pas entièrement dans leur cœur, du moins l'exercèrent-ils pour leurs frères, surtout pendant les tristes temps des captivités, où nous voyons que Tobie était pénétré de ce devoir. Dans les louanges que l'écriture lui donne, elle met la distribution qu'il faisait de trois en trois ans aux prosélytes et aux étrangers de sa part dans les dîmes. Job s'écrie au milieu de ses souffrances : "Je n'ai point laissé les étrangers dans la rue et ma porte leur a toujours été ouverte".

Les Egyptiens convaincus que les dieux mêmes prenaient souvent la forme du voyageur, pour corriger l'injustice des hommes, réprimer leurs violences et leurs rapines, regardèrent les devoirs de l'hospitalité comme étant les plus sacrés et les plus inviolables : les voyages fréquents des sages de la Grèce en Egypte, l'accueil favorable qu'ils firent à Ménélas et à Hélène du temps de la guerre de Troie, montrent assez combien ils s'occupaient de la pratique de cette vertu.

Les Ethiopiens n'étaient pas moins estimables à cet égard au rapport d'Héliodore et c'est sans doute ce qu'Homère a voulu peindre, quand il nous dit que ce peuple recevait les dieux, et les régalaient avec magnificence pendant plusieurs jours.

Ce grand poète ayant une fois établi l'excellence de l'hospitalité sur l'opinion de ces prétendus voyages des dieux : et les autres poètes de la Grèce ayant à leur tour publié que Jupiter était venu sur la terre pour punir Lycaon qui égorgeait ses hôtes, il n'est pas étonnant que les Grecs regardassent l'hospitalité comme la vertu la plus agréable aux dieux. Aussi cette vertu était-elle poussée si loin dans la Grèce, qu'on fonda dans plusieurs endroits des édifices publics où tous les étrangers étaient admis. C'est un beau trait dans la vie d'Alexandre, que l'édit par lequel il déclara que les gens de

"bien de tous les pays étaient parents les uns des autres, et qu'il n'y avait que les méchants qui fussent exclus de cet honneur.

Les rois de Perse retirèrent de grands avantages de la réception favorable qu'ils firent à divers peuples, et surtout aux Grecs qui vinrent chercher dans leur empire une retraite contre la persécution de leurs citoyens.

Malgré le caractère sauvage et la pauvreté des anciens peuples d'Italie, l'hospitalité y fut connue dès les premiers temps. L'asile donné à Saturne par Janus, et à Enée par Latinus en sont des preuves suffisantes. Elien même rapporte qu'il y avait une loi en Lucanie qui condamnait à l'amende ceux qui arrivaient dans leur pays après le soleil couché.

Mais les Romains qui succédèrent, surpassèrent toutes les autres nations dans la pratique de cette vertu ; ils établirent, à l'imitation des Grecs, des lieux exprès pour domicilier les étrangers : ils nommèrent ces lieux hospitalia ou hospitia, parce qu'ils donnaient aux étrangers le nom de hospites. Pendant la solemnité des Lectisternes à Rome, on était obligé d'exercer l'hospitalité envers toutes sortes de gens connus ou inconnus ; les maisons des particuliers étaient ouvertes à tout le monde, et chacun avait la liberté de se servir de tout ce qu'il y trouvait. L'ordonnance des Achéens, par laquelle ils défendaient de recevoir dans leurs villes aucun Macédonien, est appelée dans Tite-Live une "exécrable violation des droits de l'humanité". Les plus grandes maisons tiraient leur principale gloire de ce que leurs palais étaient toujours ouverts aux étrangers ; la famille des Marciens était unie par droit d'hospitalité avec Persée, roi de Macédoine ; et Jules César, sans parler de tant d'autres Romains, était attaché par les mêmes noeuds à Nicomède, roi de Bythynie. "Rien n'est plus beau, disait Cicéron, que de voir les maisons des personnes illustres ouvertes à d'illustres hôtes, et la république est intéressée à maintenir cette sorte de libéralité ; rien même ajoute-t-il, n'est plus utile pour ceux qui veulent acquérir, par des voies légitimes, un grand crédit dans l'état, que d'en avoir beaucoup au dehors".

Il est aisé d'imaginer comment les habitants des autres villes et colonies romaines, prévenus de ces sentiments, recevaient les

"étrangers à l'exemple de la capitale. Ils leur tendaient la main pour les conduire dans l'endroit qui leur était destiné ; ils leur lavaient les pieds, ils les menaient aux bains publics, aux jeux, aux spectacles, aux fêtes. En un mot, on n'oubliait rien de ce qui pouvait plaire à l'hôte et adoucir sa lassitude.

Il n'était pas possible après cela que les Romains n'admissent les mêmes dieux que les Grecs pour protecteurs de l'hospitalité. Ils ne manquèrent pas d'adjuger en cette qualité un des plus hauts rangs à Vénus, déesse de la tendresse et de l'amitié. Minerve, Hercule, Castor et Pollux jouirent aussi du même honneur, et l'on n'eut garde d'en priver les dieux voyageurs, diï viales. Jupiter eut avec raison la première place ; ils le déclarèrent par excellence le dieu vengeur de l'hospitalité, et le surnommèrent Jupiter hospitalier, Jupiter hospitalis. Cicéron écrivant à son frère Quintius, appelle toujours Jupiter de ce beau nom ; mais il faut voir avec quel art Virgile annoblit cette épithète dans l'Énéide.

"Jupiter, hospitibus nam te dare jura loquuntur,
 "Hunc loetum, tiriisque diem, trojaque profectis
 "Esse velis, nostrosque hujus meminisse minores.

Notre poésie n'a point de telles ressources, ni de si belles images.

Les Germains, les Gaulois, les Celtibériens, les peuples Atlantiques et presque toutes les nations du monde, observèrent aussi régulièrement les droits de l'hospitalité. C'était un sacrilège chez les Germains, dit Tacite, de fermer sa porte à quelque homme que ce fût, connu ou inconnu. Celui qui a exercé l'hospitalité envers un étranger, ajoute-t-il, va lui montrer une autre maison où on l'exerce encore, et il est reçu avec la même humanité. Les lois des Celtes punissaient beaucoup plus rigoureusement le meurtre d'un étranger, que celui d'un citoyen.

Les Indiens, ce peuple compatissant, qui traitait les esclaves comme eux-mêmes, pouvaient-ils ne pas bien accueillir les voyageurs ? Ils allèrent jusqu'à établir des hospices et des magistrats particuliers, pour leur fournir les choses nécessaires à la vie, et prendre soin des funérailles de ceux qui mouraient dans leur pays.

"Je viens de prouver suffisamment, qu'autrefois l'hospitalité était exercée par presque tous les peuples du monde ; mais le lecteur sera bien aise d'être instruit de quelques pratiques les plus universelles de cette vertu, et de l'étendue de ses droits : il faut tâcher de contenter sa curiosité.

Lorsqu'on était averti qu'un étranger arrivait, celui qui devait le recevoir allait au devant de lui, et après l'avoir salué, et lui avoir donné le nom de père, de frère et d'ami, plutôt selon son âge que par rapport à sa qualité, il lui tendait la main, le menait dans sa maison, le faisait asseoir, et lui présentait du pain, du vin et du sel. Cette cérémonie était une espèce de sacrifices que l'on offrait à Jupiter hospitalier.

Les Orientaux, avant le festin, lavaient les pieds à leurs hôtes ; cette pratique était encore en usage parmi les Juifs, et notre Seigneur reproche au pharisien qui le reçoit à sa table de l'avoir négligé. Les dames même de la première distinction, parmi les anciens, prenaient ce soin à l'égard de leurs hôtes. Les filles de Cocalus, roi de Sicile, conduisirent Dédale dans le bain, au rapport d'Athénée. Homère en fournit plusieurs autres exemples, en parlant de Nausicaa, de Polycaste, et d'Hélène. Le bain était suivi de fêtes, et l'on n'épargnait rien pour divertir les hôtes : les Perses, pour leur plaire encore davantage, admettaient dans ces fêtes et leurs femmes et leurs filles.

La fête qui avait commencé par des libations, finissait de la même manière en invoquant les dieux protecteurs de l'hospitalité. Ce n'était ordinairement qu'après le repas qu'on s'informait du nom de ses hôtes, et du sujet de leur voyage ; ensuite on les menait dans l'appartement qu'on leur avait préparé.

Il était de l'usage et de la décence, de ne point laisser partir ses hôtes sans leur faire des présents, qu'on appelait xenia ; ceux qui les recevaient les gardaient soigneusement, comme des gages d'une alliance consacrée par la religion.

Pour laisser à la postérité une marque de l'hospitalité qu'on avait contractée avec quelqu'un, des familles entières et des villes

"même formaient ensemble ce contrat. On rompait une pièce de monnaie, ou plus communément l'on sciait en deux un morceau de bois ou d'ivoire, dont chacun des contractants gardait la moitié ; c'est ce qui est appelé par les anciens, tessera hospitatis, tessere d'hospitalité.

On en trouve encore de ces tessere dans les cabinets des curieux, où les noms des deux amis sont écrits ; et lorsque les villes accordaient l'hospitalité à quelqu'un, elles en faisaient expédier un décret en forme, dont on lui délivrait copie.

Les droits de l'hospitalité étaient si sacrés, qu'on regardait le meurtre d'un hôte comme le crime le plus irrémissible ; et quoiqu'il fût quelquefois involontaire, on croyait qu'il attirait la vengeance de tous les dieux. Le droit de la guerre même ne détruisait point celui de l'hospitalité, parce qu'il était censé éternel, à moins qu'on n'y renonçât d'une manière authentique. Une des cérémonies qui se pratiquait en cette rencontre, était de briser la marque, la tessere de l'hospitalité, et de dénoncer à un ami infidèle qu'on avait rompu pour jamais avec lui.

Nous ne connaissons plus ce beau lien de l'hospitalité, et l'on doit convenir que les temps ont produit de si grands changements parmi les peuples et surtout parmi nous, que nous sommes beaucoup moins obligés aux lois saintes et respectables de ce devoir, que ne l'étaient les anciens.

Il semble même, que pour être tenu par la loi naturelle aux services de l'hospitalité, pris dans toute leur étendue, il faut

1°. que celui qui les demande soit hors de sa patrie, pour quelque raison valable ou du moins innocente ;

2°. qu'il y ait lieu de le présumer honnête homme, ou du moins qu'il n'a aucun dessein de nous porter préjudice ;

3°. enfin, qu'il ne trouve pas ailleurs, ou que nous ne trouvions pas de notre côté à le loger pour de l'argent.

"Ainsi cet acte d'humanité était incomparablement plus indispensable, lorsque des maisons publiques, commodes, et à différents prix n'existaient point encore parmi nous.

L'hospitalité s'est donc perdue naturellement dans toute l'Europe, parce que toute l'Europe est devenue voyageante et commerçante. La circulation des espèces par les lettres de change, la sûreté des chemins, la facilité de se transporter en tous lieux sans dangers, la commodité des vaisseaux, des postes et autres voitures ; les hôtelleries établies dans toutes les villes et toutes les routes, pour héberger les voyageurs, ont suppléé aux secours généreux de l'hospitalité des anciens.

L'esprit de commerce, en unissant toutes les nations, a rompu les chaînons de bienfaisance des particuliers ; il a fait beaucoup de bien et de mal ; il a produit des commodités sans nombre, des connaissances plus étendues, un luxe facile, et l'amour de l'intérêt. Cet amour a pris la place des mouvements secrets de la nature, qui liaient autrefois les hommes par des noeuds tendres et touchants. Les gens riches y ont gagné dans leurs voyages, la jouissance de tous les agréments du pays où ils se rendent, jointe à l'accueil poli qu'on leur accorde à proportion de leur dépense. On les voit avec plaisir et sans attachement, comme ces fleuves qui fertilisent plus ou moins les terres par lesquelles ils passent (D.J.)".

CHAPITRE VI

LE CONCEPT DU VOYAGE

On ne peut aborder le concept de voyage que par la motivation profonde qui pousse les hommes à voyager et par les effets que ce voyage produit sur eux. C'est à partir de ces effets que nous comprendrons les formes que doit prendre l'accueil pour répondre aux attentes du voyageur.

Nous nous proposons de montrer que le voyage est avant tout une fuite et de retrouver dans les divers types de voyage cette idée de fuite. Nous étudierons ensuite les effets sur l'homme de ce voyage : comment, étant en fuite, il réagit mais aussi comment et pourquoi malgré cela il éprouve un sentiment de supériorité qui modifie son comportement et ses attentes.

Il convient tout d'abord de définir ce que nous entendons par voyage (nous donnerons au mot un sens très large). On en restreint généralement le sens à un déplacement hors de sa région ou de son pays. Le plus souvent on apporte une précision par un qualificatif, le voyage devient un voyage touristique, un voyage d'affaires, etc.

Certaines formes de voyages ont une appellation particulière :

- une odyssée par analogie avec le poème homérique est un voyage série d'aventures en général malheureuses ;

- la pérégrination, à l'origine un voyage dans des pays éloignés, des allées et venues multiples de compliquées ;

- le déplacement est un court voyage professionnel, c'est aussi un terme d'administration qui s'applique aux missions effectuées par les fonctionnaires hors du lieu habituel de leur travail ;

- une tournée est un voyage professionnel qui, après plusieurs étapes, ramène au point de départ (les représentants de commerce, les acteurs par exemple partent en tournée) ;

- une expédition est un voyage souvent au long cours qui demande une préparation importante, familièrement le terme est employé pour désigner un voyage compliqué, l'exploration étant un voyage de découverte à travers une région inconnue ;

- l'incursion, outre son sens militaire par lequel on veut parler d'une brusque irruption de soldats sur un territoire ennemi, signifie surtout un voyage rapide fait à l'étranger par curiosité ;

- la campagne, en termes de marine, est un voyage sur mer, en termes militaires la participation à une guerre sur un terrain d'opérations déterminé ;

- une croisière, un voyage maritime dans une certaine zone en vue de l'explorer, c'est surtout maintenant un voyage touristique effectué sur un paquebot, le terme est aussi quelquefois employé pour des voyages d'exploration en automobile ;

- le périple est un terme ancien qui désignait une navigation autour des côtes d'un pays, le sens moderne désigne surtout un voyage à étapes ;

- un pèlerinage est un voyage fait par piété dans un lieu saint ;

- un raid soit une expédition militaire, soit une exploration rapide.

— On remarquera que tous ces termes désignent des voyages effectués avec un but particulier. On voyage en effet pour quelque chose. En général le voyage n'est pas gratuit. Nous incluerons

toutefois dans notre acception l'errance qui est ce qui se rapproche le plus du voyage sans but. Nous comprendrons aussi le nomadisme, l'émigration et même la déportation qui est un voyage imposé dans les pires conditions. Nous ne donnerons au mot ni limite territoriale, ni limite chronologique parce que nous estimons que la motivation profonde, et nous nous efforcerons de le démontrer, est la même quelque soit le type de voyage et que les effets qu'il produit sont également, bien qu'à des degrés différents, identiques.

LE VOYAGE MOUVEMENT DE FUITE

Le voyage est presque toujours compris comme un mouvement vers... Quelqu'un, quelque chose, un lieu, voire vers l'inconnu. Nous le concevons, au contraire, comme un mouvement en provenance de... c'est-à-dire comme un mouvement de fuite. Le voyageur n'est pas "attiré", par mais il est poussé par. Le voyage est surtout une fuite parce que c'est toujours une insatisfaction qui déclenche l'envie ou le besoin de voyager, comme c'est une insatisfaction qui pousse à fuir.

Ce malentendu fondamental est à la base de nombreuses erreurs d'interprétation qui n'ont pas été sans avoir une influence également sur la façon d'accueillir. Nous devons donc nous efforcer de prouver que le voyage est d'abord une fuite, puis de comprendre comment cet immense malentendu a pu naître, survivre et continuer à être bien vivace.

La fuite, c'est l'action de se soustraire à un péril, de s'éloigner pour échapper à quelque chose ou à quelqu'un pour l'éviter, donc nécessairement d'aller d'un endroit à un autre, de bouger physiquement. Cette action est envisagée par rapport à la cause et peu par rapport à ses modalités. Dans la fuite, il y a l'idée d'évasion, c'est celle de quitter furtivement un lieu où on est enfermé ou retenu contre son gré. Aussi celle de se soustraire aux soucis, aux contraintes de la vie professionnelle. On dit communément "Je m'évade" pour dire que l'on prend quelques heures ou quelques jours de repos au cours desquels on essayera d'oublier ses ennûis.

Il y a aussi celle de s'échapper, d'échapper à : de se soustraire à quelque chose ou à quelqu'un, de les quitter par la ruse ou par la force. Echapper c'est mettre de la distance entre un danger et soi-même. En terme sportif, c'est l'action dans une course de distancer ses concurrents, de créer une rupture entre eux et soi-même. Un échappatoire est un moyen adroit de se tirer d'une difficulté. Comme l'évasion il signifie qu'après la lutte, on cherche à se soustraire au pouvoir de l'adversaire. L'un comme l'autre implique le secret et la ruse.

S'évader, sortir de (evadere), surtout s'échapper, se fait souvent au grand jour et avec l'aide de la force. Le verbe est issu du latin populaire "excappare" pour lequel on trouve deux traductions intéressantes quant au sens :

- sortir de la chape en la laissant aux mains du poursuivant (1),

- jeter son froc aux orties (2).

La première fait nettement référence à la force, à la fuite, à l'action d'échapper à un danger quitte à abandonner une partie de ses possessions. Mais la chape est aussi le vêtement du religieux, ce qui ramène peut-être au second sens, l'action de se défroquer, de renoncer à la religion. C'est donc ici une action volontaire qui n'est pas accomplie sous la contrainte. Au contraire elle est issue du libre arbitre, de la réflexion. C'est le renoncement qui n'est peut-être pas sans danger, mais qui ne trouve pas sa source dans le danger.

S'échapper c'est donc quitter un lieu, un environnement, quelqu'un, rapidement, avec violence si besoin est. Mais c'est aussi quitter psychologiquement quelque chose, y renoncer, s'en détourner, ne plus en subir l'influence, avoir la force de vivre sans. L'action implique à la fois la force physique et la force morale. S'enfuir est plus précis, le verbe signifie fuir d'un lieu. On pourrait ajouter avec précipitation, mais fuir et s'enfuir c'est souvent se sauver. On dit communément "Je me sauve" pour "Je m'en vais".

(1) Larousse étymologique, Paris 1971.

(2) Encyclopédie Larousse, Paris.

Toutefois au sens propre, quand on est obligé de se sauver, c'est que sa vie est en danger, que pour survivre il faut disparaître, quitter l'endroit où l'on est, notre présence y étant devenue impossible. Se sauver est la contraction de sauver sa vie. On se sauve aussi spirituellement en pratiquant une religion ou certaines vertus, c'est-à-dire en quittant non pas un lieu mais un comportement, une façon d'agir. L'expression "Sauve qui peut" est très caractéristique. Elle donne le signal d'une fuite dans le désordre, d'une débandade où chacun dans le désarroi général se tire d'affaire comme il peut.

La fugue qui est souvent employée pour désigner la disparition d'un enfant ou d'un adolescent et sa fuite hors de sa famille a aussi un sens psychiatrique : c'est la fuite d'un individu hors de son milieu familial ou de sa résidence habituelle. Elle peut être inconsciente lors de l'épilepsie, de la confusion mentale, des psychoses ou parfaitement consciente. Elle est alors organisée et relève des conflits plus ou moins latents caractériels, arriérés affectifs, etc. (1).

En fuyant, on se dérobe et c'est peut-être cette idée qui a rendu la fuite honteuse. Au sens militaire, celui qui fuit le combat est un lâche. Le héros est celui qui ne se dérobe pas, qui se fait tuer sur place, qui ne bouge pas d'un pied devant le danger. Dans ce sens, la fuite est assimilée au déshonneur, c'est peut-être une des raisons du malentendu fondamental qui a toujours empêché de la prendre réellement en considération quant au voyage. Dans l'esprit populaire, c'est indéniable, la fuite est honteuse. Malgré les divers éloges qui en ont été fait et la parole que l'on attribue à l'empereur Napoléon par laquelle elle resterait la seule victoire durable, elle est entachée de connotations péjoratives. Alors que le positif donne l'idée de ce qui va vers l'avant, qui progresse, qui conquiert, la fuite elle, s'apparente en général au négatif, à ce qui recule, à ce qui régresse. On n'ose pas dire que l'on fuit. Pourtant si l'on reprend le sens initial ainsi que les sens de la plupart des synonymes, s'évader, s'échapper, on constate que fuir c'est aller vers la liberté, qu'elle soit physique ou morale, quand on fuit des contraintes, mais c'est aussi fuir un état jugé mauvais pour aller

(1) Encyclopédie Larousse

vers un état meilleur. On fuit par espoir, en vue d'une amélioration. La fuite est donc constructive.

Hors l'aspect militaire où elle apparaît comme opposée au courage et qui a marqué la signification du mot, la fuite serait au contraire un mouvement positif et non pas négatif. La seule différence c'est qu'il trouve son origine au point de départ et non pas comme on le croit à tort pour le voyage dans son point d'arrivée. Il n'y a alors aucune raison de considérer le mouvement de fuite comme porteur de connotation péjorative, c'est à peu près toujours un réflexe normal de survie.

Que pour des raisons spécifiques (surtout militaires, nationales, patriotiques) on ait dû forger un "code de l'honneur" pour réduire la manifestation de ce réflexe et en enrayer les effets qui portaient préjudice à de nombreux intérêts spirituels et matériels, est une autre affaire. Dans l'absolu, le mouvement de fuite est un mouvement comme un autre et n'a pas à être particulièrement dévalorisé.

Par ailleurs, quand on étudie le sens du mot et de ses synonymes, on constate que le mouvement de fuite trouve toujours son origine dans une nécessité. L'état dans lequel on se trouve est mauvais. Il y a péril, contrainte, danger pressant. C'est pour cela que l'on fuit. Sans la présence de ces périls, contraintes ou dangers pressants, sans la possibilité d'une amélioration, il n'y aurait pas fuite. Quand tout est bien, on reste au même endroit, on s'accroche au bien. Le mouvement que l'on croit vers n'est que le résultat d'une insatisfaction (pas toujours consciente) qui nous pousse de.

La fuite suprême est dans la mort : le suicide. Quand l'état psychique de l'individu vivant est dégradé au point qu'il ne peut plus accepter les conditions du monde dans lequel il vit, il ne lui reste qu'une seule ressource pour le fuir : la mort. Bien que l'on sache que le suicidaire est un malade et que son geste ne puisse être compris qu'à travers la pathologie, il reste vaguement apparenté à la fuite et a contribué à jeter sur le mot une ombre dévalorisante. Toutefois, dans sa maladie, le suicidaire a été poussé à son acte par une impérieuse nécessité ; l'issue, parce qu'il y a anormalité, est dramatique.

La fuite non pathologique, non dramatique, celle que tout le monde accomplit plusieurs fois dans sa vie, est aussi le résultat d'une nécessité. Il y a pour l'individu impossibilité à vivre comme il vivait, il lui faut rompre avec un état antérieur pour accéder à un autre état qui ne pourra être que meilleur. La fuite est la nécessité d'une rupture. La nécessité d'un changement. Elle est ce qui rend possible le changement. Par la mouvance qu'elle implique, elle rend le changement possible. D'un lieu à un autre les conditions changent. La vie est différente à l'intérieur d'une cellule ou à l'extérieur, dans un endroit où s'exerce une règle et dans un endroit où elle ne s'exerce pas.

Si nous considérons que la fuite est une mouvance qui trouve son origine dans la nécessité du changement et que ce changement ne peut avoir lieu que quand il y a déplacement physique, en démontrant que les voyages ont leur origine dans les mêmes motivations, nous démontrerons que le voyage, avant d'être un mouvement vers, c'est-à-dire le résultat d'une attirance, est en premier lieu un mouvement de provenance de, soit le résultat d'une "répulsion", d'une impossibilité à vivre plus longtemps dans l'état ou dans le lieu dans lequel on vit.

Pour procéder à cette démonstration, nous analyserons un certain nombre de formes de voyage et nous rechercherons dans chacune d'elle si c'est bien la nécessité du changement qui est à l'origine du déplacement physique. Nous irons des formes de voyage où l'idée de fuite est la plus évidente vers celle où elle apparaît le plus difficilement. Il nous semble toutefois nécessaire auparavant de tenter d'expliquer l'origine de l'énorme malentendu qui à notre avis a fait et continue à faire considérer le voyage comme le fait d'aller vers plutôt que comme celui de venir de.

Quand on a conscience que l'on décide d'entreprendre un voyage, notre attention est tournée vers le but de ce voyage, le point d'arrivée et non pas sur la motivation. On pense à ce que l'on va voir, un lieu, une personne, un pays, pas à ce que l'on quitte. Notre attention va être monopolisée par des tâches matérielles, recherche des informations, mise au point de l'itinéraire, réservations de moyens de transport et de moyens d'hébergement,

sélection d'équipement et de vêtement. Fuir un endroit dans notre monde rationalisé signifie que l'on choisisse un autre endroit où aller, sauf dans l'errance. On est obligé d'aller quelque part dans un lieu désigné. Celui sur lequel nous allons porter tout notre intérêt n'a pourtant qu'une importance secondaire ; ce qui est de première importance c'est que l' "ici" étant devenu non satisfaisant, il faut que l'on aille "ailleurs".

L' "ici" devient synonyme de toutes les contraintes, tous les dangers, toute la pénibilité d'une vie. L' "ailleurs" va s'auréoler de toutes les qualités que nous recherchons dans un autre lieu et dont nous sommes persuadés qu'il est porteur. L' "ailleurs" sera libérateur, il est une terre promise où notre renaissance sera possible. Par opposition à l' "ici" insatisfaisant, l' "ailleurs" apparaît comme le paradis. Il y a création d'un mythe : celui de l' "ailleurs". Tout y sera mieux, tout y sera parfait, on "idéalise" ce lieu mythique et actuellement les media nous y aident. Ils nous livrent à longueur de magazines, de films, d'annonces publicitaires, d'heures de télévision, un "ailleurs" idyllique. On y trouve les plus beaux paysages, le meilleur climat, les gens les plus agréables, les plus jolies filles, les maisons et les hôtels les plus confortables, les meilleures nourritures, le temps s'y écoule paisiblement. D'autres media nous font savoir que cet "ailleurs" est à portée de notre main et de notre bourse. Grâce aux moyens de transports nouveaux, il est très accessible rapidement sans efforts. Il est varié, l' "ailleurs" est de partout sauf ici. Il est bon marché, il y a de l' "ailleurs" à tous les prix : ils sont tous parfaits.

Cet "ailleurs" est nécessaire parce que l'homme ne s'accuse jamais de son malheur. Ce n'est jamais sa faute s'il est malheureux, c'est toujours celle de quelqu'un d'autre ou de quelque chose d'autre. L'accusé privilégié si l'on peut dire est le lieu parce qu'au lieu s'attache tout un environnement qui est porteur du mal. Ce lieu est responsable de tout parce qu'il est le point où se manifestent les contraintes, les dangers, le travail pénible, la pauvreté : tout ce que l'on veut fuir. Comme il est beaucoup plus facile de changer de lieu que de changer de conditions de vie, et comme l'ailleurs est présenté comme porteur de conditions meilleures, comme il est rêvé comme très satisfaisant, toute notre volonté va être tendue vers cet ailleurs.

Pour aller vers cet "ailleurs" et quitter l' "ici", l'individu est bien obligé de désigner cet ailleurs. Toute l'organisation sociale et économique le lui impose. Cet ailleurs va prendre la forme d'un pays, d'une ville, d'un lieu quelconque. Son choix fait intervenir des éléments très disparates et aussi il faut bien le dire beaucoup de hasard. Il doit représenter un peu l'opposé de ce que veut quitter l'individu, mais un opposé qui contient encore de nombreux éléments de l' "ici". Par exemple, un certain confort matériel parce que s'il y a des choses que l'on fuit, il y en a sans lesquelles on ne peut vivre. Ainsi si l'on fuit le bruit, ce n'est tout de même pas en plein désert que l'on ira, mais dans un endroit calme où on trouvera aussi ce à quoi on est habitué.

L' "ailleurs" doit être le remède aux maux de l' "ici". Ce lieu mythique va être l'objet d'une représentation imaginaire que l'on va charger de tous les "biens" que l'on souhaite trouver dans l'ailleurs : le climat, le confort, l'argent, l'environnement humain. Toutes les attentes, tout le patrimoine culturel, toutes les nécessités biologiques de l'individu vont se confondre pour choisir cet "ailleurs".

Le choix aussi est quelquefois déterminé par les circonstances, mais il est toujours chargé de toutes les attentes de celui qui doit partir. Ainsi, il y a transfert sur un lieu nommément désigné de tous les espoirs d'un individu. En ayant choisi parmi tant d'autres un lieu qui sera le but de son voyage, l'individu attribue à ce lieu toutes les qualités qu'il a besoin d'y trouver. Tout le mythe se plaque sur un endroit que l'on pense correspondre au contenu du mythe. Cet endroit devient alors pour l'individu le plus important du monde et cet "ailleurs" à qui il a donné un nom, une forme, dont il peut voir les photos, lire l'histoire occulte complètement l' "ici".

Avec ce transfert, il s'est opéré un autre changement, c'est que ce qui était premier : quitter l' "ici", apparaît comme second. On ne voit que le lieu où tout est merveilleux, le lieu paradis terrestre. Il est devenu premier, le voyage, le déplacement n'est alors envisagé que comme le mouvement pour aller vers ce paradis. On oublie ce qui a présidé au choix, ce qui l'a rendu nécessaire. Par un raccourci simpliste, l'individu va de son état d'insatisfaction au lieu où il pense être satisfait et tourne vers lui toute son

attention et toute sa volonté. Il est le point de mire de toutes ses possibilités. Il a complètement effacé la nécessité de la fuite, le mouvement en provenance de, l'individu a le sentiment que c'est cet endroit qui l'appelle, qui l'attire, alors qu'il est la plupart du temps une construction mythique née d'une insatisfaction que l'on a plaqué sur un endroit dont certains caractères semblaient constituer l'antidote au mal qu'éprouve l'individu.

Ce malentendu se retrouve dans toutes les formes du voyage et il masque complètement la nécessité de la fuite. Le processus qui a présidé au choix de la destination : état d'insatisfaction, nécessité de changement, ailleurs imaginaire porteur des qualités recherchées, désignation d'un ailleurs réel sur lequel on transfère tout le poids de l'ailleurs imaginaire, est à l'origine de toutes les déceptions plus ou moins grandes qu'éprouvent les voyageurs.

Il est en effet bien rare que l'on soit complètement satisfait d'un voyage, que l'on trouve dans la destination exactement ce qu'on y cherchait. Le lieu choisi a été tellement idéalisé que l'on a complètement perdu de vue ce qu'il était réellement. Il a été paré en imagination de tout ce qui manquait au lieu que l'on quittait. Si l'on fuit la pluie dans une grande ville, on s'imagine que dans le village du pays ensoleillé que l'on a choisi il n'y a jamais de mauvais temps. Il suffit que quelques nuages apparaissent pour que le touriste éprouve une déception. On ne considère pas la destination telle que les renseignements que l'on a pu avoir à son sujet nous laisseraient supposer qu'elle est mais telle qu'elle a été rêvée. Ce n'est pas la destination décrite par les guides ou les récits d'autres voyageurs que l'on compare à la réalité, mais celle du rêve. Comme le rêve a été bâti en fonction de nos attentes, il est à peu près certain que le lieu mythique ne correspondra pas au lieu réel. Il y a alors forcément désenchantement.

Le voyageur est un éternel déçu, plus il voyage, plus il est désenchanté. On dit qu'il est blasé, indifférent, incapable d'émotions et on l'attribue à ce qu'il aurait vu trop de choses, rencontré trop de gens. En réalité celui qui voyage beaucoup est blasé parce qu'il a compris que les endroits où il allait ne répondaient jamais complètement à ses attentes, qu'il était inutile de les charger de tout ce qui lui manquait. Il n'a plus d'espoir. Il sait qu'au bout de la route, il

n'y a qu'un pays comme un autre avec ses avantages et ses inconvénients, ses habitants qui ont comme tous les hommes des joies et des peines, des forces et des faiblesses. Tout le merveilleux du voyage a disparu avec sa capacité de rêver. Il ne peut plus voir que les choses telles qu'elles sont. Le grand voyageur en vérité n'est lui jamais déçu parce qu'il n'espère plus rien. Celui qui croit en l'ailleurs est malheureusement toujours un peu déçu, ce qui ne l'empêche pas d'être prêt à recommencer l'expérience aussi souvent que possible.

Il faut ajouter que malgré les apparences, le choix de la destination du voyage (quand il n'est pas complètement imposé comme dans le cas d'une mission par exemple) n'est jamais complètement libre. Il est toujours en partie déterminé que ce soit pour des questions culturelles, des questions matérielles (où que l'on soit on ne peut jamais atteindre facilement que certains points du globe) ou des questions économiques, le choix que l'on croit très large (le monde entier) est en réalité relativement réduit, quand on a tenu compte des goûts, des inhibitions et des possibilités, on s'aperçoit que les endroits où l'on peut aller, que ce soit dans le cas de l'émigration, d'un voyage d'affaires ou de tourisme, sont très peu nombreux.

Cela ajoute au risque de déception car le futur voyageur est obligé d'attribuer à des destinations qui lui sont "imposées" par les circonstances des qualités que manifestement elles n'ont pas. Il est alors tout à fait impossible qu'il les y trouve.

L'EMIGRATION

C'est dans le voyage d'émigration (celui qui permet de quitter son pays natal pour aller s'établir dans un autre pays) que l'idée de fuite est la plus apparente. L'émigrant fuit un pays qui lui est devenu hostile. Les deux motifs principaux sont la pauvreté et l'idéologie surtout quand l'un comme l'autre peuvent entraîner la mort. Les huguenots ont fui la France de la révocation de l'Édit de Nantes parce que leurs jours pouvaient être en danger. Les guerres de religion n'étaient pas loin. Les émigrants nobles du temps de la révolution française aussi.

L'émigration en période révolutionnaire en France 1789-1815

L'émigration a été un phénomène extrêmement frappant de l'époque révolutionnaire. Il a été évoqué par une très abondante littérature à l'époque soit par les émigrés eux-mêmes soit par des témoins. "Ce vertige d'honneur appelé émigration" selon la formule de Marcillac (1) eut selon les régions une ampleur, un déroulement et des étapes dissemblables. Il semble toutefois qu'elle fut grossie dans l'esprit public par diverses propagandes d'intention contradictoires. Jean Vidalenc (2) pense qu'il est bien aléatoire d'espérer connaître le nombre exact d'émigrés pendant la période révolutionnaire et d'établir une statistique. L'état civil était trop imprécis et on ne peut trouver de données sérieuses dans les registres paroissiaux tenus avec négligence.

D'autre part, les employés de l'administration locale étaient souvent perdus dans les définitions ambiguës que donnaient les textes législatifs. En effet, le problème de l'émigration ne fut pas à l'origine de ceux qui retinrent l'attention des membres de l'assemblée constituante. Les représentants à l'assemblée nationale s'inquiétèrent bien des agissements des émigrés de Turin et de leurs conspirations, le Moniteur du 18 Février 1791 rapporte bien un échange de motions entre la municipalité d'Antibes et les administrateurs du Var alarmés par les manifestations des émigrés à Nice qui faisaient craindre une invasion de la région dès le mois de Décembre 1790, mais il fallut attendre la fuite à Varennes pour voir l'assemblée réagir contre les départs.

Le ministre de l'intérieur donna ordre aux gardes nationales et aux troupes d'arrêter toutes personnes sortant du royaume. La notion d'émigré était incertaine. Elle avait fait l'objet de textes flous et fragmentaires, quelquefois contradictoires, les 31 Octobre, 1, 3, 10 et 25 Novembre 1792. Ce n'est que par le décret du 28 Mars 1793 que le crime d'émigration en temps de guerre fut clairement défini. Ce texte, notamment sa troisième section, allait demeurer la base de la législation ultérieure.

(1) MARCILLAC (Marquis de), Souvenir de l'émigration, Paris 1825, p. 8. Il était parti en Mars 1791 capitaine de cavalerie à Royal Picardie à l'âge de 18 ans et ne rentra en France qu'en 1800.

(2) VIDALENC Jean, Les émigrés français, 1789-1825, Caen 1963.

Par ailleurs les rédacteurs communaux étaient aussi imprécis. A Toulon en 1794, on trouve par exemple la mention suivante : "Jean Martin et toute sa famille" (1). Des français envoyés en mission plus ou moins officielle furent ou ne furent pas comptés parmi les émigrés. Même un "état des officiers de tous grades, déserteurs ou émigrés, classé par régiments" publié en 1793 se révèle extrêmement imprécis quand on examine, comme l'a fait Vidalenc, les variations surprenantes d'un régiment à l'autre.

Enfin, il semble certain qu'un nombre de travailleurs allant chercher de l'embauche à l'étranger furent qualifiés d'émigrés politiques. Il apparaît comme incontestable que les plus gros effectifs de l'émigration furent atteints au début de 1794 quand les masses de réfugiés originaires du Bas-Rhin, des Pyrénées orientales, des Bouches du Rhône et du Var grossirent de quelque trente mille unités le nombre des émigrés sortis antérieurement. Le nombre total des émigrés absents simultanément a été estimé à soixante mille et celui des français plus ou moins longtemps absents de leur domicile à cent mille (2).

Les premiers départs causés par la Révolution eurent lieu dès la fin de Juillet 1789 quand la prise de la Bastille eut prouvé le sérieux du mécontentement populaire et fit craindre des réactions contre les personnalités hostiles à tout changement politique. Le comte d'Espinchal dans son Journal d'émigration (3) précise que dès le 11 Juillet des incidents avaient alarmé les nobles les plus attachés aux anciennes hiérarchies, que le 16 le comte d'Artois et sa famille firent leurs adieux à la famille royale et que le 17 un petit convoi partit de Versailles vers Chantilly et Péronne. On savait que le Roi avait remis à son jeune frère un passeport qui ne manqua pas de susciter des imitations. Les premiers émigrés appartenaient au milieu de la Cour et partaient en grand équipage. Le Prince de Condé voyagea avec 37 personnes.

Tous ces émigrés eurent pour souci principal de se retrouver à l'étranger entre gens de même milieu et de mêmes préoccupa-

(1) LOUIS Honoré, L'émigration dans le Var, Draguignan 1923.

(2) VIDALENC Jean, op. cit., p. 364.

(3) ESPINCHAL (comte d'), Journal d'émigration, publié par E. D'HAUTERIVE, Paris 1912.

tions, en attendant un retour dans leur patrie et dans leurs biens. Les journées tumultueuses de fin Juillet et d'Août amenèrent de nombreux départs soit vers l'étranger soit paradoxalement vers les grandes villes où l'on pouvait passer inaperçu. La crainte d'un "complot aristocratique" et la peur de voir les seigneurs imposer par la force les réformes libérales attribuées à la seule bonne volonté du Roi créa une sorte de panique qui inquiéta beaucoup de châtelains.

L'émigration prit une ampleur particulière dans la noblesse au cours des années 1790-1791 car de nombreux seigneurs avaient dû attendre de longs moments la rentrée du fermage, la liquidation de créances, avant de se décider au départ. Malgré cela, l'imprudence des émigrés peu habitués à compter, enclins au gaspillage, rendit rapidement la situation financière de la plupart d'entre eux à l'étranger très préoccupante. Plus tard sous la Restauration, la liquidation du "milliard des émigrés" leur apportera encore d'autres déceptions. Le flot se gonfla à mesure que s'affirmaient les réformes qui réduisaient les avantages des uns et modifiaient les conditions de certaines fonctions ou même les supprimaient dans le cadre de la politique révolutionnaire. Le nombre des émigrés augmenta sensiblement au printemps 1791. On note le départ spectaculaire d'une dizaine de familles de membres du parlement de Rouen à la suite de la refonte des tribunaux criminels votée le 7 Février 1791 (1). Chateaubriand, quittant Paris pour la Bretagne où il devait s'embarquer pour l'Amérique déclarait en Janvier 1791 "Il suffisait de porter un nom aristocrate pour être exposé aux persécutions" (2).

Ce que l'archevêque de Pradt appela "l'émigration de sûreté et précautionnelle" n'avait d'autre but que de mettre à l'abri des remous d'un nouveau régime des gens qui avaient eu trop de part à l'ancien pour ne pas être suspects. La tentative de Varennes allait encore augmenter le rythme des départs qui devaient amener la formation de véritables colonies d'émigrés aux Pays-Bas en particulier. Il se fit une propagande dans les châteaux et les maisons bourgeoises qui tendait à dire aux nobles qu'il fallait émigrer pour rejoindre les armées autrichiennes, prussiennes, russes et espagnoles desquelles ils reviendraient triomphants.

(1) HEBERT A., La Révolution à Rouen et dans le pays de Caux, Evreux 1903.

(2) CHATEAUBRIAND François-René (vicomte de), Mémoires d'outre-tombe, Tome I.

Ainsi nombreux furent ceux qui quittèrent leurs châteaux, abandonnant femmes, enfants, propriétés à la merci de leur ennemi. La plupart partirent même sans emporter ni bijoux, ni argent, pas même leurs armes. Certains bourgeois furent aussi pensant qu'émigrer était un moyen assuré d'acquérir la noblesse (1). L'émigration militaire atteignit dans ces conditions une importance nouvelle. Il se forma une armée des émigrés divisée en trois corps qui eut bien des revers durant l'hiver 1792-1793. Il ne s'agit plus que de régiments français à la solde de l'étranger qui durent reculer devant l'avancée des armées républicaines.

L'armée se disloqua et on vit arriver notamment à Londres des gens sans ressources pour qui il fallut organiser des comités de secours. D'autres cherchèrent refuge en Belgique—ou ailleurs. Les émigrés furent souvent amenés à vivre d'occupations improvisées en attendant une amélioration de la situation politique. Certains rentrèrent en France derrière les armées coalisées au cours de l'année 1793. Dans les différentes provinces, il y eut à des époques différentes des paniques qui entraînèrent une émigration dite "de la peur" par opposition à l'émigration politique. On cite l'Alsace, le Sud-Est où les émigrés et les aristocrates niçois se ruèrent vers les cols des Alpes et le Piémont (2). La Provence dont les émigrés se retrouvèrent dans les postes espagnols et catalans.

La politique intérieure de la Convention amena nombre d'émigrés à rentrer. Le 9 Thermidor en décida beaucoup à revenir en France, mais le mouvement fut loin d'être général et certains avaient payé cher leur hâte. En l'an VI, les habitants de Brême se plaignaient encore que leur ville était tellement encombrée d'émigrés français que les logements y étaient devenus rares et que les denrées y coûtaient un prix excessif. Les flux et les reflux de l'émigration française de la période révolutionnaire ne prirent réellement fin qu'avec la Restauration. Les irréductibles royalistes revenus en 1814 virent leurs rangs se grossir de bien des ralliés de la République, de l'Empire, des émigrés des cent jours ou de nouveaux émigrés comme Guizot ou de la Mennais.

(1) De PRADT, *La France, l'émigration et les colons*, Paris 1824.

(2) COURBET J., *La révolution dans le comté de Nice et la Principauté de Monaco 1792-1806*.

Que cette émigration ait été un mouvement de masse ou, comme le dit Louis Chevalier (1), "une somme d'aventures individuelles" peu importe, ce courant qui fit sortir 100 000 personnes de France était bien une fuite devant des conditions politiques mettant leur sûreté en péril et un mouvement qui les poussait à fuir un pays où ils ne pouvaient plus combattre pour reconstituer une armée en vue de revenir en vainqueur.

Les problèmes culturels de l'émigration

De nos jours, la tragédie des "boat people" qui fuient l'Extrême-Orient communiste est du même ordre. La majorité de tous ceux qui ont peuplé les Etats-Unis, y compris les pilgrims qui ont abordé les côtes du Massachussetts avec le "Mayflower" (2) ont agi pour les mêmes raisons : soit ils ne supportaient plus les conditions morales qui leur étaient faites dans leur pays d'origine, soit ce pays ne pouvait plus les nourrir. Quand on pense à tout ce que l'émigrant banal doit endurer avant d'être intégré dans son pays d'adoption, c'est-à-dire avant d'y être complètement accepté et de s'y habituer lui-même, il faut que ce soit une impérieuse nécessité qui l'ait poussé à y venir.

Le voyage en lui-même est quelquefois très pénible, clandestin. Souvent fait dans de mauvaises conditions matérielles, il arrive qu'il présente de gros risques. Arrivé, l'émigrant doit se plier à des habitudes de vie qui lui sont étrangères, habitudes alimentaires, il ne trouvera pas toujours les produits auxquels il est habitué ni même les accessoires, les heures de repas et les quantités de nourriture peuvent aussi être très différentes que dans son pays d'origine. Les problèmes de communication sont souvent insurmontables et ne sont résolus qu'à la deuxième ou même à la troisième génération. Il ne parle pas ou mal la langue de son nouveau pays, il peut ne pas savoir la lire si les caractères utilisés sont différents de ceux qu'il a vus et utilisés jusque là.

(1) CHEVALIER Louis, L'émigration française au XIXe siècle, Tome I, Paris 1947.

(2) Partis de Plymouth (Angleterre) sur le "Mayflower" cent deux pilgrims débarquèrent le 11 Décembre 1620 sur la côte est des Etats-Unis d'Amérique, en un point qu'ils baptisèrent Plymouth (Massachussetts).

Même quand il progresse, il a toujours beaucoup de difficulté à maîtriser l'orthographe, la grammaire, les expressions idiomatiques. A la langue, on peut lier les questions de culture, littérature, histoire qu'il doit aussi réapprendre pour comprendre son environnement, alors que sa propre culture est en ce qui concerne les autres devenue inutile. L'expression gestuelle non seulement désigne pendant longtemps l'émigrant étranger mais peut aussi être la source de nombreux malentendus.

Enfin ce qui plus que tout autre chose la plupart du temps le désigne aussi comme étranger, c'est son aspect physique. Non seulement sa stature, la couleur de sa peau et certains caractères physiologiques, mais encore sa façon de s'habiller, quelquefois sa façon de porter les habits quand il adopte ceux du pays. L'émigrant devenu immigré doit en outre se plier à certaines règles morales, ne pas faire de politique, il n'est pas un citoyen à part entière, souvent il n'est que toléré. Sa situation est toujours précaire.

Tous ces inconvénients supportés, s'ils sont bien la preuve de la nécessité qui a poussé l'individu à voyager, qui a fait de lui (qui était un citoyen jouissant de tous ses droits dans son pays natal) un déraciné au statut imprécis sans droits véritables, sans devoirs non plus (ce qui est peut-être encore plus dévalorisant), sont aussi pour une bonne part l'explication de l'attachement à la terre natale et aux coutumes que l'on rencontre chez presque tous les émigrés. Dès qu'ils sont assez nombreux pour former une communauté, ils se réunissent pour retrouver les comportements et les mœurs inhérents à leur culture. Ce qui est plus frappant encore c'est que dès que les circonstances le leur permettent, soit qu'il aient réussi économiquement, soit que le régime politique ou l'idéologie qui les a forcé à quitter le pays a disparu, la plupart rentrent chez eux. Ils abandonnent la terre qui les a accueilli et nourri pendant un certain temps, oublient toute rancune et comme si de rien n'était retrouvent leur pays, leur culture, leurs habitudes.

Ces comportements sont très caractéristiques de la fuite. Ils démontrent véritablement que c'est contre leur gré, sous la pression d'événements qui les dépassaient qu'ils ont quitté leur terre. Il s'agissait bien pour eux de se soustraire à un péril. Certains, dans la précipitation du départ, avaient dû même laisser derrière eux le

plus clair de leurs possessions. D'autres avaient dû lors de l'arrivée dans le pays qui les recevait subir des tracasseries administratives, voire des humiliations (par exemple, le "triage" des émigrants mis en place par les Etats-Unis et qui a eu lieu jusqu'au début du siècle à Ellis Island, petite île de la baie de New-York à côté de la statue de la liberté). L'acceptation de ces tracasseries est bien le signe que ceux qui les subissent n'ont pas le choix. Il fallait qu'ils quittent leur pays à tout prix. Qu'est-ce cela sinon d'être en fuite ?

L'ERRANT

L'errance qui est le voyage perpétuel est aussi la fuite perpétuelle. L'impossibilité de se fixer où que ce soit pousse l'errant à quitter tous les lieux où il pourrait prendre quelque habitude. Il ne va nulle part, il est coupé de toute racine, son errance n'a ni début, ni fin. C'est le mouvement éternel, la mouvance éternelle, signe de malheur.

Ce sont les âmes du mythe d'Er platonicien (1) qui tournent toujours en quête d'un corps à animer. L'errant fuit la société parce qu'il ne peut s'y adapter. La fixité signifierait l'acceptation de contraintes, la participation à la vie du groupe, la reconnaissance des lois, des règles et des mœurs. Il ne peut tolérer tout cela, il préfère rester en marge. Il est chassé de partout à cause de son refus de s'arrêter ; étant toujours chassé, toujours il fuit.

Il y a un peu de l'errant dans chaque voyageur. A un moment donné, l'immobilité devient insupportable. L'immobile devient mobile. Le voyageur naît sur une base d'insatisfaction. L'errance est autant morale que physique. Psychologiquement, elle est le signe d'un certain déséquilibre qui se traduit dans la pratique par ce besoin de se soustraire à toute responsabilité, d'échapper à toute pression. La nécessité n'est pas due à des circonstances particulières, elle est le fait d'une incapacité à se fixer, à vivre en communauté. Ce que fuit l'errant c'est le groupe, l'organisation sociale, l'obligation de participer, mais pour lui c'est une nécessité tout aussi impérieuse que celle qui poussait l'émigrant à quitter son pays.

(1) PLATON, La République, 614a à 618 b.

LE NOMADISME

Le nomade est aussi un voyageur perpétuel qui va constamment d'un de ses domiciles à l'autre. Le nomade type est celui qui, d'une manière cyclique, va de territoires en territoires, guidé par la nature. C'est l'éleveur africain qui fuit la sécheresse à saisons fixes, va d'un paturage à l'autre, d'un point d'eau à un autre. On peut presque y assimiler la tribu qui allait de "razzia" en "razzia", le commerçant qui va de marché en marché.

Le nomade fuit ce qui est épuisé. C'est la nécessité de se nourrir et de nourrir ses bêtes qui l'a mis sur la route. La sédentarisation récente de très nombreux nomades africains le prouve. Malgré les moeurs, les habitudes, les coutumes, quand le progrès a mis à leur disposition ce qu'il fallait pour vivre en un seul endroit, on a constaté que peu à peu le nomadisme régressait. La mouvance du nomade primitif est donc bien une fuite devant le manque, la famine, la sécheresse. Il n'en est pas moins certain que les comportements ont été modelés par la nécessité, que même lorsque celle-ci cesse, ceux-là ne se modifient pas immédiatement.

Il existe aussi des nomades modernes ou plutôt des nomades mondains. Ceux qui, pour leur activité ou simplement leur plaisir, reviennent régulièrement en des lieux déterminés, fuyant le précédent où ils n'ont plus rien à faire, où il ne se passe plus rien. Jadis les trains et les paquebots de luxe étaient pleins de ces oisifs qui au gré des saisons allaient d'un pays à l'autre, d'une station à l'autre, quittant le vide, l'inaction, l'ennui pour rejoindre l'animation, la gaieté, le monde. Aujourd'hui le rythme s'est accéléré et le rayon d'action élargi. Les membres de la "Jet society" vont en avion à réaction de Paris à New-York, Londres, Genève, Saint Tropez dans une ronde infernale. On les retrouve à dates fixes, à l'occasion de certains événements auxquels il est de bon ton d'assister, dans des endroits connus. Comme les oiseaux migrateurs au jour dit, ils s'en vont tous pour se retrouver ailleurs un autre jour dit.

Le nomadisme moderne n'est pas réservé à ces privilégiés. On rencontre aussi beaucoup de travailleurs saisonniers allant de saison en saison dans les endroits où ils trouvent de l'ouvrage. Leur

mouvance est incontestablement une fuite devant l'inactivité, le chômage et la pauvreté. L'expérience prouve pour la majorité d'entre eux que quand ils trouvent un emploi à l'année, ils n'hésitent pas à se fixer, à se sédentariser. La plupart des employés d'hôtels "faisant les saisons" une fois leur prime jeunesse passée cherchent un emploi dans les villes où les hôtels restent ouverts toute l'année, malgré l'attrait du changement et le romantisme qui s'est créé autour de la vie du nomade.

Le nomadisme, sous quelque forme qu'il apparaisse, a bien lui aussi la nécessité pour origine. La tribu primitive est poussée par le rythme de la nature qui ne lui fournit sa subsistance qu'à certains endroits, à certains moments. Le travailleur agricole est poussé aussi par le rythme de la nature. Celui du commerce et de l'industrie par celui des affaires, enfin les oisifs sont poussés par celui du monde de l'animation. Mais tous fuient la même chose, le néant, l'inactivité qui engendre l'ennui et la pauvreté. C'est cette impossibilité de survivre dans le néant qui les met tous en chemin.

LE VOYAGE TOURISTIQUE ACTUEL

Le voyage touristique est aussi une fugue. On emploie d'ailleurs très souvent pour le qualifier le terme d' "évasion". On s'évade de la routine quotidienne, des soucis qu'engendre la société moderne. C'est le voyage dans lequel le mythe de l'ailleurs apparaît le plus fort, celui dans lequel la fuite est à la fois très masquée par l'attrait supposé de la destination, mais aussi la plus facilement avouée.

Tous les professionnels en conviennent, c'est avant tout un besoin de partir qui guide le touriste, le choix de la destination est second. Si le doute était encore permis au début du siècle quand le tourisme était réservé à une classe très privilégiée, il ne l'est plus actuellement. L'organisation des sociétés développées est telle qu'elle impose pratiquement la fuite touristique à une grande partie des populations. On assiste en effet à un phénomène d'entraînement qui semble gagner de plus en plus de gens et qui est dû à de très nombreux facteurs dont les principaux sont :

1) l'augmentation du temps libre, la mise à disposition -car c'est bien de cela qu'il s'agit- de périodes ou de plages de temps appelées vacances ou congés dont le but est le repos, la distraction. En fait la reconstitution des forces physiques et morales de toute une population laborieuse fait beaucoup plus qu'inciter au départ, elle rend presque obligatoire ces grandes migrations saisonnières que l'on constate. L'obligation est de deux ordres :

a) morale et sociale : tout le monde part, il faut partir. Celui qui reste est celui qui avoue qu'il ne peut pas partir. Il se dévalorise, pire il se marginalise. Il apparaît comme un être étrange qui refuse les règles du groupe. Il est différent, il encourt toutes les sanctions que fait subir le groupe à celui qui le quitte. Mais de voir tout le monde partir donne aussi envie de partir. Il y a création non seulement du besoin mais aussi d'un réflexe. Les périodes de repos sont de moins en moins perçues comme des périodes pendant lesquelles le travail cesse et au cours desquelles on peut se reposer, mais de plus en plus comme des périodes de temps libre pendant lesquelles il est impératif d'aller quelque part, de voyager, c'est-à-dire de quitter le lieu habituel de résidence (A).

b) pratique : les concentrations urbaines pendant ces périodes se vident. Les ateliers, les commerces, les bureaux sont fermés, l'activité y est réduite au minimum. Plus d'emploi, plus de distractions, et même quelquefois difficulté de ravitaillement. Certains quartiers de Paris sont véritablement désertés du 15 Juillet au 15 Août. Toutes les conditions sont créées pour que ceux qui peuvent partir partent.

2) La pénibilité de la vie moderne surtout dans les grands centres. Le raccourcissement du temps de travail et l'augmentation des besoins entre autres ont créé la nécessité d'obtenir une productivité supérieure. On doit produire plus en moins de temps. Pour obtenir ce résultat, on a dû faire appel à de nouvelles technologies. Ces technologies sophistiquées ont des effets pervers sur l'homme. Elles ont augmenté les cadences de travail ce qui implique une fatigue physique supplémentaire. Elles requièrent généralement une plus grande attention, un effort intellectuel accru du travailleur, ce qui implique une fatigue psychique inconnue auparavant.

La pénibilité du travail s'est déplacée. Elle est de moins en moins physique (malgré l'accélération des cadences) mais de plus en plus intellectuelle, le désir de divertissement en est d'autant augmenté. L'évasion est une véritable nécessité. La forme de l'industrie moderne a amené la création de très grandes concentrations humaines, on parle de mégapoles au sein desquelles les hommes mènent une vie difficile. Le gigantisme a compliqué tous les actes banals de l'existence. Le moindre achat demande que l'on exécute une série de manoeuvres bien déterminées. Il faut aller au bon rayon ou au bon magasin, il faut souvent attendre, "faire la queue", payer à un autre endroit.

Le moindre déplacement est aussi très difficile, les transports en commun sont surchargés, la circulation automobile éprouvante physiquement et nerveusement, la marche à pied est devenue quasiment impossible sur des trottoirs toujours plus étroits et toujours plus encombrés. Malgré ces inconvénients, il faut dans la ville ou dans sa banlieue se déplacer de plus en plus, le domicile est loin du lieu de travail, le commerce traditionnel a fait place à de grands centres commerciaux qui ne peuvent s'établir qu'à la lisière des agglomérations. En revanche, les lieux de distractions sont presque tous situés dans les centres des villes. Les habitants font constamment des va-et-vient entre le centre et les banlieues de leur ville, ce qui ne fait qu'accentuer les difficultés des transports urbains et rendre les déplacements encore plus pénibles.

3) L'augmentation des possibilités de voyage qui est le fait de trois éléments majeurs :

a) L'accroissement du niveau de vie dans les pays industrialisés dû à une meilleure productivité, à la mise en oeuvre de technologies avancées et à l'ouverture de nouveaux marchés. Cet enrichissement de toutes les classes est surtout visible dans les classes laborieuses. Quand on compare le niveau de vie de la classe ouvrière à la fin du siècle dernier et maintenant, on constate que les préoccupations se sont complètement déplacées. D'un problème de survie, on est passé à un problème de qualité de la vie (B). Au début du siècle, avant tout, il s'agissait pour l'ouvrier de gagner assez d'argent pour nourrir sa famille, pour pouvoir se soigner s'il tombait malade et éventuellement s'habiller. Il n'osait même pas

penser à se constituer une retraite. L'arrêt du travail signifiait presque toujours pour lui l'indigence extrême sinon la mort, sauf s'il était pris en charge par quelque âme charitable, parent ou ami ou qu'une institution accepte de s'occuper de lui. Dans les pays développés (ces conditions se retrouvent encore malheureusement dans certains pays du tiers-monde) en général, les problèmes de survie sont évacués. La très grande majorité des gens mangent à leur faim. La protection sociale privée ou étatique pourvoit à leur subsistance et à leurs soins en cas de maladie ou d'accident et leur retraite est plus ou moins bien assurée, c'est vrai, mais elle permet à tous de vivre.

Les "besoins naturels et nécessaires" (1) étant satisfaits, l'attention des travailleurs peut donc se porter sur les problèmes de qualité de la vie. En premier lieu celui des loisirs qui dans la société industrielle conditionne l'équilibre psychologique. Le surplus d'argent va être en priorité dépensé dans les voyages et les vacances. De récentes enquêtes (2) ont fait apparaître que les vacances et les voyages qui étaient classifiés il y a encore quelques années comme du "superflu" étaient devenus, toujours dans notre société, des besoins (non naturels peut-être mais nécessaires) qu'il était impérieux de satisfaire. (Malgré la crise, 84% des français refusent d'y renoncer). En période de récession, il paraissait plus facile de réduire les dépenses de nourriture et d'habillement que de renoncer aux vacances. Les loisirs étaient passés au rang de "nourritures spirituelles" aussi indispensables à l'organisme et à sa survie que les nourritures physiologiques.

Des habitudes se sont créées et dès qu'il y a temps libre, il y a projet de départ. Il semble que le repos ne puisse plus être pris sur place, qu'il y soit en tout cas moins parfait et que puisqu'il y a de l'argent disponible, il va être investi avant toute chose dans la consommation de voyages et de vacances. Si l'enrichissement était la condition nécessaire et fondamentale du développement du voyage touristique, il en a fallu tout de même d'autres pour atteindre le niveau que nous connaissons aujourd'hui.

(1) EPICURE, Maximes fondamentales, XXIX, Traduction Solovine, Hermann, Paris 1965, p. 149.

(2) Enquête réalisée par MM. CATHELAT Bernard et BOCKE Mike, actes du congrès des fabricants de produits touristiques, Monaco 19-23 Janvier 1981.

b) Les progrès récents des moyens de transport. Ces progrès ont permis l'accès à de très nombreuses distinctions qui étaient auparavant complètement inconnues et ont également favorisé leur équipement. L'amélioration des voitures automobiles et des routes ont permis à un nombre important d'individus de toutes classes sociales de partir en vacances et de voyager. Des villages sont devenus des stations de vacances, se sont équipés. On a assisté à la création d'hôtels et de structures d'hébergement. Peu à peu s'est mise en place toute une organisation qui a eu pour but de faciliter le déplacement en automobile, bureaux de renseignements, offices du tourisme où l'on peut réserver des chambres, etc. Le long des routes et des autoroutes, on a vu se monter restaurants, campings, sites de pique-nique, sans parler de tous les complexes sportifs et parcs d'attractions qui sont nés ici et là. Le voyage en automobile est pratiquement à la portée de tout le monde. Il est facile, encore relativement bon marché, en tout cas adaptable à toutes les bourses, il permet le voyage en famille. L'automobile est devenue le mode de transport le plus populaire pour les voyages n'excédant pas mille cinq cent kilomètres.

Le nombre des trains et leur confort ont aussi beaucoup augmenté ces dernières années. De nombreuses facilités tarifaires ont été consenties (billets de congés payés, réductions familiales, tarif de groupes, "Eurailpass" c'est-à-dire voyages illimités pour une période donnée pour un prix forfaitaire). Mais c'est certainement dans le transport aérien que la révolution a été la plus spectaculaire. Non seulement le nombre de places mises à la disposition du public a augmenté dans des proportions extraordinaires depuis dix ans environ, mais encore les réseaux aériens ont pris une extension insoupçonnée. De nombreux aéroports ont été mis en service, des liaisons avec les points les plus reculés du monde ont été inaugurées.

Cette prolifération de places d'avions à vendre a donné naissance à une industrie nouvelle : celle de la création de produits touristiques finis, autrement dit du forfait touristique sur une grande échelle, le "package" pour employer la terminologie professionnelle. Il est proposé à des prix relativement bas au public des séjours touristiques ou des visites de pays lointains qui auraient été il y a quelques années encore tout à fait inaccessibles à la fois parce qu'il était difficile d'y aller, parce qu'ils n'étaient pas équipés pour

recevoir des touristes et enfin parce que le coût du voyage aurait été prohibitif. On a ainsi mis le monde à la portée d'un très large public. L'Afrique, l'Orient, l'Amérique ne sont qu'à quelques heures d'avion de l'Europe. On atteint les endroits les plus éloignés pour peu qu'ils soient sur des routes fréquentées en moins de 24 heures.

Grâce à ce procédé, tous les pays sont devenus destinations touristiques car ils ont tous quelque chose à montrer et pour tous ceux qui y viennent ils représentent tous l' "ailleurs". L'offre touristique s'est démultipliée à un rythme effarant au fur et à mesure que les avions grandissaient et que les routes aériennes s'allongeaient. Parallèlement, les compagnies aériennes ont aussi consenti des prix spéciaux à un public qui ne voulait pas acheter des forfaits touristiques, sous réserve d'accepter quelques contraintes : utiliser certains vols seulement, rester en voyage un nombre de jours minimum. On peut avoir accès à des réductions de tarif allant jusqu'à 50 % des prix normaux.

c) Le second élément a entraîné le troisième : la publicité faite autour des voyages touristiques. Les transporteurs qui ont mis en place les moyens que nous connaissons, les organisations de voyages (les tour operators) qui ne vivent qu'en vendant des produits touristiques, les destinations qu'ils doivent à tout prix amortir et les équipements extrêmement coûteux financés la plupart du temps par des fonds publics et les investisseurs privés qui ont aussi consacré de très grosses sommes à la construction et à la mise en valeur d'hôtels et de centres de vacances, se sont réunis pour publiciser le voyage touristique dans tous les pays dont les habitants avaient un pouvoir d'achat suffisant. Les énormes moyens mis en oeuvre ont fait connaître les destinations nouvelles, les ont parées de tous les avantages, et surtout ont fait apparaître le voyage touristique comme une absolue nécessité. On n'était un homme de son temps que si on ne connaissait tel ou tel pays, si on passait ses vacances dans tel ou tel endroit, si on pratiquait tel sport. Il s'est créé une nouvelle imagerie populaire à grand renfort de ciel bleu, de plage, de végétation luxuriante, de personnages bronzés ou de montagnes enneigées et de sportifs dévalant les pentes.

Le voyage touristique et les destinations y sont représentés comme le moyen de réaliser tous les rêves qui hantent l'esprit de

l'homme de la civilisation industrielle. Ce sont autant de paradis terrestres qui sont proposés à tous ceux qui souffrent dans des villes où ils sont bousculés, ballotés d'un côté à l'autre, où ils ne sont en fait que de petites machines déterminées. Sur les affiches, ils ont perdu ce caractère pour regagner une forme d'homme sûr de son humanité et qui mène une vie d'homme. Dans un environnement propice à l'homme, le tourisme est devenu un produit de grande consommation que l'on vend comme tous les autres produits en faisant appel aux tendances naturelles de l'homme et en transformant un besoin non naturel et non nécessaire en besoin naturel et nécessaire.

Ce produit est devenu d'autant plus important dans l'économie contemporaine qu'il intéresse de nombreuses professions et qu'il met en jeu de très gros capitaux. Les phénomènes de mode se sont aussi emparés des voyages touristiques et outre les industries véritablement liées au tourisme, d'autres industries connexes (C) se trouvent également entraînées dans le sillage de ce mouvement qui a bouleversé le monde de ces dernières années. Ces autres industries sont amenées pour vendre leur produit à publiciser indirectement les voyages. Ce n'est pas la destination qui est proposée mais un objet (valise, pièce d'habillement) qui ne devient indispensable que dans le cas du déplacement. C'est donc sur un fond de voyage ou dans le cadre de vacances que cet objet est montré dans les publicités.

On a ainsi également une démultiplication des actions publicitaires au service de la vente des voyages. Cette débauche de publicité, ce véritable "matraquage" auquel est soumis le public a eu pour résultat à la fois de donner envie de voyager à toute une population qui n'y aurait guère pensé auparavant, et qui aurait recherché ailleurs le divertissement et de banaliser le voyage touristique qui est devenu un fait de société.

Le sentiment de fuite est toujours très présent et complètement masqué dans ce type de voyage, très présent parce que personne ne conteste que c'est pour fuir les contraintes de la vie urbaine ou de la vie laborieuse de la société industrialisée que la majorité des gens partent en vacances. On a bien l'impression de quitter le lieu de résidence habituel pour se soustraire à la pression des obligations quotidiennes. Le mot évasion est très souvent utilisé. Par ailleurs, la facilité matérielle du voyage, sa banalisation et le fait

que l'on soit attiré par les destinations proposées font souvent penser que si l'on part c'est parce que l'on a réellement envie d'aller là ou là ou de voir tel pays. La facilité enlève à l'évasion son apparence de nécessité.

Quand pour s'évader on est obligé de casser ou de percer une muraille, on réalise que l'on est vraiment poussé par un impérieux besoin. Quand on n'a qu'à décrocher le téléphone pour réserver une place d'avion, l'évasion semble être un acte normal de la vie quotidienne. Cette apparence de banalité est confortée par l'exemple de tous ceux qui font la même chose, et par la publicité. La fuite existe, elle est bien perçue comme telle mais dans le voyage touristique, elle a perdu son intensité émotionnelle. Il n'y a plus rien d'extraordinaire à fuir son travail dans les vacances. On ne se rend donc pas compte qu'en vacances, on est en fuite.

Les voyages touristiques ont également beaucoup de succès chez les personnes âgées. On avance à cela de très nombreuses raisons : temps libre, revenus de retraite augmentés, possibilité de réaliser des rêves "emmagasinés" pendant la vie active. Ces raisons font certainement partie des éléments qui contribuent à la décision mais plus encore que pour les classes d'âges plus jeunes, c'est le besoin de fuite qui met sur les routes les populations du troisième âge alors que justement leurs expériences précédentes pourraient les inciter à rester tranquillement chez elles. Ces retraités qui sont d'ailleurs de plus en plus jeunes et valides fuient d'abord l'inactivité.

Celle-ci est particulièrement dévalorisante dans la société actuelle où l'action et la réussite professionnelle sont privilégiées et constituent un but pour de très nombreux individus. Se sentir inutile, ne plus participer activement à la vie du pays, est un peu la hantise de tous ceux qui atteignent l'âge "fatal" de la retraite. D'autre part, elle accentue le vieillissement. Celui qui n'est plus en contact avec les réalités de la vie active, qui n'est plus obligé de se tenir au courant de toutes les innovations, des nouveaux règlements, de toute l'évolution, peu à peu se désintéresse de ce qui se passe autour de lui. Le voyage touristique apparaît comme un des meilleurs palliatifs à l'activité absente. La fatigue inhérente à tous les déplacements fait oublier que l'on n'avait rien à faire.

Les expériences que l'on vit, les contacts que l'on noue, les choses nouvelles que l'on voit créent une activité artificielle qui grise un peu cette population qui ne demande qu'à s'illusionner. On dirait que tout ce qui est perçu comme nouveau vient en déduction des années accumulées sur les épaules de celui qui regarde. La nouveauté semble arrêter le vieillissement. C'est dans l'inaction que l'on pense à la mort, que l'on a conscience que l'âge avançant on se rapproche forcément du moment où l'on disparaîtra. Il semble que l'agitation du voyage éloigne ce moment comme si les kilomètres que l'on parcourt à visiter tel pays ou pour aller à tel endroit, sont autant de kilomètres supplémentaires que l'on met entre la vie et la mort, comme si tant que l'on bouge, la mort ne peut nous attraper et que c'est seulement lorsque nous serons immobiles qu'elle fondra sur nous. Le tourisme, pour les personnes âgées, est une double fuite. En échappant à l'ennui, à la tristesse, à la solitude, à cette inactivité pernicieuse, c'est à la mort que l'on échappe. Cette impression est d'ailleurs corroborée par la gérontologie. L'activité qui entraîne le désir de faire toujours plus, entraîne en fait le désir de survivre pour continuer à faire.

Pour les gens actifs et plus jeunes, cette nécessité de s'évader a entraîné tous ceux qui le peuvent à prolonger si l'on peut dire la période des vacances par des voyages lors des week-ends, jours fériés et "ponts" divers. Dans presque tous les pays développés, dès le vendredi soir ou à la veille d'une courte période d'arrêt de travail, une sorte de frénésie s'empare de tout le monde. Non seulement les habitants des villes ou des grandes concentrations, mais même ceux qui habitent les villages ou la campagne éprouvent le besoin de faire un court voyage. Ce n'est donc pas seulement le bruit, la pollution, la circulation que l'on fuit (si c'était réellement cela, on n'irait pas rejoindre sur les autoroutes et dans les aéroports le troupeau de ceux qui partent en week-end), mais le lieu que l'on associe à tous les maux de la société, le cadre dans lequel on souffre.

Face à cette insatisfaction latente, le voyage prend une valeur métaphysique. L'homme un peu désemparé lui attribue tous les bienfaits. Il pense que partir résoudra tous ses problèmes. C'est "ailleurs" que l'on pourra être heureux. Il faut à toute force quitter cette atmosphère étouffante. La survie est à ce prix. C'est la néces-

sité d'aller respirer sous d'autres cieux, pour quelques heures, qui met en mouvement cinquante-deux fois par an des millions de gens dans presque tous les pays du monde.

Roland Dufour dans la Mythologie du week-end (1) se demande même si à travers le week-end on ne cherche pas à libérer le reste du temps. Il écrit :

"Un week-end libéré comblerait les aspirations bio-anthropologiques et socio-psychanalytiques. Il s'agit de renverser la vapeur pour que le loisir ne soit plus un simple produit de consommation sans participation personnelle. Ce n'est plus une utopie de penser qu'un week-end libérateur, en modifiant la qualité de la vie, transformerait le temps de travail. Déclencher ce processus de libération ne serait pas sans répercussion sur toute la quotidienneté. La migration vers la vie quotidienne des valeurs vécues durant le week-end amènerait durant la semaine : diffusion de modes vestimentaires, invocation de l'esprit de fête, refus de rythmes de travail abrutissants, exigences d'espace et de nature /.../ Cette entreprise de libération est de taille et nécessite une coordination encore jamais vue. En effet, il s'agirait de voir de quelles disciplines relèvent les activités du week-end-loisir-voyage, et comment ces diverses sciences peuvent libérer physiquement, psychologiquement et spirituellement par l'application de leurs découvertes les plus avancées".

Autrement dit, l'auteur pose la question de savoir si la force libératrice du week-end peut arriver à calmer les angoisses et le sentiment de claustrophobie qui naissent pendant la semaine, c'est-à-dire pendant le temps du travail, des activités professionnelles. Qu'il puisse poser ce type de question prouve qu'il considère bien que le week-end est une évasion, une fuite, car ce qui est libérateur c'est le départ en week-end et non pas d'aller faire du bateau ou visiter un musée. Cela prouve aussi que ce départ est devenu nécessaire à la survie psychologique de la population.

Le voyage touristique qu'il soit de longue durée pendant les vacances ou de courte durée le temps d'un week-end, par le fait même qu'il inclut un but ludique, est une fuite à deux niveaux. On quitte le lieu où on est malheureux parce que c'est le lieu où l'on

(1) DUFOUR Roland, La mythologie du week-end, Editions du Cerf, Paris 1980, p. 352-353.

subit toutes les contraintes de la société, où l'on n'existe pas, parce qu'on n'est qu'une des composantes d'une énorme machine au fonctionnement de laquelle on participe, la société, pour aller dans un autre lieu où on a l'impression de n'être pas concerné par le fonctionnement de cette machine. Grâce aux activités inhabituelles que l'on pratique pendant ce temps privilégié on se réfugie dans le rêve. On se vit navigateur ou alpiniste, mais pas homme en vacances en train de faire du bateau ou de l'alpinisme. On fuit géographiquement et psychologiquement.

LE VOYAGE D'INITIATION

L'idée de rupture entre deux états que l'on peut interpréter comme une fuite d'un état vers l'autre, se trouve être clairement exprimée dans les voyages initiatiques. Premièrement, il s'agit de faire subir à celui qui doit changer d'état une série d'épreuves qui ont pour but de s'assurer qu'il est apte à devenir ce qu'il va être, mais qui ont aussi un côté didactique c'est-à-dire que le candidat au changement, par les épreuves qu'il va subir, va apprendre ; soit il aura une nouvelle expérience soit ce qu'il aura à faire sollicitera chez lui des qualités qu'il n'avait pas encore eu l'occasion de mettre en oeuvre et ainsi il aura appris qu'il pouvait faire ceci ou cela soit encore il découvrira quelque chose, de nouvelles règles, un nouveau comportement, un nouveau pouvoir.

Deuxièmement il facilite le passage d'un état à l'autre. On lui fait oublier le précédent, on présente le futur comme enchanteur, porteur de beaucoup d'espoir, on prépare l'entrée dans un nouvel état en faisant que les premiers jours en soient particulièrement agréables. L'initiation en tant que telle est pratiquée tous les jours de la vie courante sans que cela fasse réellement problème. Des enfants entrent à l'école au début Octobre, le maître leur enseigne les règles du comportement qu'il leur faudra adopter, ils découvrent avec lui l'école. Un nouvel employé est embauché dans une entreprise, la direction ou ses collègues de travail lui font découvrir le lieu de travail, lui expliquent les tâches qu'il aura à faire, lui donnent mille et un conseils qui lui permettront de s'adapter plus facilement à son nouvel emploi.

Il y a des initiations plus formelles qui demandent une préparation plus ou moins longue et qui sont entourées d'un certain cérémonial. Celles dans le monde grec, et dont on ne sait malheureusement que peu de choses, des mystères d'Eleusis étaient de ce type : entourés de secrets, seuls les "initiés", c'est-à-dire ceux qui auparavant avaient été instruits et acceptés, étaient admis sur le lieu de la cérémonie. Il recevait le nouveau venu qui avait été choisi, reconnu apte à faire partie de l'assemblée et le jour de l'initiation, il découvrait officiellement les règles du nouveau groupe auquel il allait appartenir. Il en recevait officiellement les insignes. Il était en même temps reconnu, accepté et instruit.

Le même type de cérémonial se pratique encore couramment de nos jours. Les confréries les plus ouvertes et les plus connues : chevaliers du tastevin, chaîne des rotisseurs, etc. reçoivent publiquement leurs nouveaux membres en grande pompe. Les ordres professionnels agissent également un peu de la même façon, le jeune médecin, le jeune avocat, le jeune expert comptable ne devient réellement un professionnel en titre, ne peut s'établir, pratiquer son métier, utiliser son savoir même s'il a satisfait à tous les examens, passé toutes les épreuves officielles, que s'il est accepté et reconnu par ses pairs.

Cette résurgence du pouvoir de l'initiation dans certains domaines professionnels où l'on pourrait croire que seul le savoir et la sanction de l'état compte réellement, est très significative du pouvoir de la tradition qui survit en se mêlant à toutes les pratiques de la société moderne. Le jeune professionnel avant de pouvoir exercer son art est donc initié par ses anciens aux règles de l'ordre. Il fait le serment de s'y conformer, il en reçoit les insignes : la toge ou simplement un certificat d'inscription. A compter de cet instant, il est devenu un médecin, un avocat, un expert comptable, alors qu'avant, même pourvu de tous ses diplômes, il n'était que quelqu'un qui savait la médecine, le droit ou la comptabilité.

Dans la plupart des religions pratiquées dans le monde moderne et développé, on retrouve sous une forme ou sous une autre la ou les cérémonies d'initiation. Les premières communions chrétiennes ou les bar-mitzva juives en sont un excellent exemple. L'adolescent après avoir été instruit des règles, des comportements, de la

morale, est reconnu apte à faire partie de la communauté religieuse. Il faut également qu'il le veuille. Il va se soumettre à une épreuve toute symbolique, mais épreuve tout de même et il va accomplir les rites pour la première fois. Il sera alors libre de continuer à pratiquer sa religion sans le secours de personne. Le premier communiant catholique est admis pour la première fois à l'autel où il doit arriver "en état de grâce". Il va se prosterner, subir une sorte d'épreuve d'humilité. Quand on lui donne l'hostie, c'est que l'église l'aura reconnu comme un de ses fils.

Certaines religions ésotériques ou sectes pratiquent encore l'initiation antique avec de véritables épreuves physiques qui ont pour but de démontrer la véritable dépendance du nouvel initié vis-à-vis du groupe. Il a fui la société des "mortels" pour rejoindre la société de ceux qui savent, qui seront sauvés. Pour saisir l'ampleur de ces mouvements, il suffit de se référer au pouvoir qu'exerce sur ses membres l'organisation-secte "Moon", par exemple. Il faut aussi penser au récent drame extraordinaire de Guyana au cours duquel quelque huit cents initiés se sont collectivement suicidés pour suivre dans la mort le chef de la communauté. On peut parler dans ces cas extrêmes de véritable envoûtement.

Toutes les sociétés plus ou moins secrètes : loge maçonnique, ordre hospitaliers, groupements théosophiques ont également leurs rites et leur cérémonie d'initiation. Dans toutes, on trouve un certain formalisme entouré de secret et des règles traditionnelles relativement fixes. Dans tous les cas, il s'agit de faire d'un profane un initié. La cérémonie parfois appelée "intronisation" (on permet à l'initié de prendre place parmi ses pairs et d'y avoir un siège) est presque toujours l'aboutissement d'un processus qui a duré quelque temps. Le candidat a été sélectionné, que le recrutement soit de sa propre initiative ou de l'organisation peu importe, il a été jugé digne d'être instruit. Il est ensuite instruit des règles, de la doctrine, des devoirs selon les cas et quand il est jugé apte à pénétrer dans le nouveau monde auquel il a demandé l'accès, il y est officiellement reçu et devient un "initié". Il est dedans.

Toutes ces formes d'initiations statiques traditionnelles sont pratiquées quand le changement n'est pas réellement fondamental pour le sujet, même s'il affecte quelquefois sa façon de vivre.

Lorsque l'initiation implique une évolution ou une modification qui affecte l'être tout entier, on utilise souvent le voyage pour le conforter et aussi pour symboliser ce changement. Le temps privilégié du voyage pendant lequel les attaches avec l' "avant" sont ou coupées ou distendues et où celles de l' "après" ne sont pas encore nouées, permet au "passage" de se faire plus aisément, à la modification d'être moins pénible. Le changement physique et géographique entraîne avec lui le changement psychique. Ce n'est jamais le même homme qui part et qui revient.

La mystique du voyage initiatique est dans cette conjonction de la mouvance physique et de l'évolution intellectuelle et spirituelle, l'expérience du voyage permettant et en même temps participant au changement. Mais celui qui prend part au voyage initiatique le fait poussé par la nécessité. Il ne peut plus pour des raisons physiques ou intellectuelles être ce qu'il était avant. Il a besoin d'accéder à un autre stade, à autre chose pour continuer à vivre. Mais ce changement est douloureux, il ne peut se faire qu'à l'aide de quelque chose qui va affirmer et consacrer la rupture. Le voyage est cet élément qui consacre la rupture.

L'expression "voyage initiatique" évoque le fétichisme des civilisations primitives. Dans la plupart, l'adolescent ne sera admis parmi les hommes, les guerriers, qu'à l'issue de ce voyage au cours duquel il aura démontré qu'il a les qualités nécessaires pour défendre le groupe. Les civilisations les plus "cruelles" (mais s'agit-il de cruauté ?) rendaient l'épreuve si difficile que ceux qui n'avaient pas les qualités ne survivaient pas. Seuls ceux qui étaient parfaitement aptes rejoignaient le groupe. Il s'agissait par exemple de vivre seul ou en petit groupe dans la jungle sans l'appui des anciens, de se procurer sa nourriture et de se garder de tous les dangers. C'était le darwinisme avant la lettre : la lutte pour la vie volontairement érigée en moyen de sélection, peut-être une résurgence ou tout au moins une application différente d'un dur principe d'eugénie qui amenait les habitants des grandes cités de l'antique Sparte, par exemple, à exposer les enfants.

Que le voyage soit une épreuve terrible ou une épreuve de principe, il symbolise toujours ce départ d'un monde, celui des

enfants, vers un autre, celui des adultes. Ce passage est quelquefois accompagné de signes rituels, mutilations, blessures. Cette "cruauté" signifie que l'individu ne sera plus l'objet de la sollicitude de ses parents, la nourriture et le logement ne lui seront plus fournis, il quitte à tout jamais le temps de l'enfance où l'on est irresponsable, où l'on est complètement pris en charge. Pendant ce temps, il aura peu à peu découvert la réalité, par ses jeux il se sera instruit, il aura reçu les conseils des adultes, mais aussi pendant ce temps il aura rêvé de devenir adulte. Bien qu'il ait été protégé et choyé, il ne pense qu'au jour où il sera enfin reconnu comme un homme. Il était l'espoir ; au retour du voyage, il sera la réalité et l'avenir. Son père par lui devient immortel et grâce à lui la race se perpétue, mais pour cela il faut qu'il soit un homme. C'est pourquoi le passage non seulement l'intéresse, mais intéresse tout le groupe.

Toutefois, ce passage est une nécessité biologique. L'enfant grandit, il est obligé de quitter ce petit monde des mineurs et des irresponsables. Même s'il ne le voulait pas, il y est contraint et c'est par cette nécessité, cette obligation du changement que le voyage initiatique s'apparente à la fuite. L'adolescent a certainement envie de devenir adulte, mais avant tout, que cela lui plaise ou non, il devient adulte et il est amené à entreprendre le voyage-épreuve qui est aussi effrayant que celui qu'entreprend le prisonnier qui s'évade. Il brise ses chaînes et part rejoindre un nouveau monde où il sera accepté non pas comme il était mais comme il est devenu. Le prisonnier évadé y sera un homme libre, l'enfant initié un adulte.

Le voyage initiatique est encore très présent dans notre société. Le service militaire avec les déplacements qu'il implique en est un bon exemple. Il en remplit parfaitement les fonctions. On entre à l'armée un enfant, on en sort un homme, tel est le dicton populaire. Au cours de cette période, les jeunes gens manipulent des armes, ils deviennent des guerriers, mais c'est aussi souvent au cours du service militaire qu'ils font des expériences humaines. Même si actuellement la précocité des adolescents les rendent moins radicales, première expérience sexuelle, première cigarette, première ivresse, aussi première sanction grave pour indiscipline (consigne, salle de police, prison), le service militaire a ainsi de nombreux caractères du voyage initiatique, grands déplacements géographi-

ques, mode de vie entièrement différent, prise en charge de l'individu par lui-même entraînant la responsabilité de ses actes, initiation à la force, au pouvoir des armes.

Mais il existe des voyages d'initiation plus pacifiques. Si l'institution du tour de France des compagnons avec production d'un trésor comme sanction finale est aujourd'hui tombée en désuétude, on constate toutefois que dans de très nombreuses corporations les apprentis ou les jeunes travailleurs vont encore de place en place jusqu'à ce qu'ils deviennent de vrais professionnels et qu'ils se fixent. Ces habitudes sont particulièrement vivaces dans les métiers de l'hôtellerie où le savoir-faire est à peu près le même dans le monde entier.

Dans les premières décennies de notre siècle, il était d'usage qu'au sortir des humanités, les jeunes gens fassent un voyage de plusieurs mois pour découvrir le monde disait-on. Il se limitait souvent au monde méditerranéen, Grèce ou Italie, pour ce qui concerne les familles européennes. Aujourd'hui les premières vacances seul ou en groupe, mais prises sans les parents, jouent le même rôle, surtout quand il s'agit de vacances à l'étranger où l'adolescent est mis en contact avec des gens qui parlent une autre langue que la sienne et qui ont des mœurs différentes.

On constate même à l'heure actuelle que les jeunes gens qui n'ont pas eu l'expérience d'un voyage initiatique dans ses formes modernes, ont plus de difficultés à s'adapter à la vie active. Ils souffrent pour devenir véritablement adultes et restent volontiers plus longtemps au foyer familial. Ils n'ont pas ce désir de devenir indépendant qui est une des caractéristiques du passage de l'enfance à l'âge d'homme. On dirait que si la fuite et la rupture ne sont pas facilitées et sanctionnées par une forme quelconque de voyage, elle se font moins bien, que la mutation ne s'opère pas complètement, qu'il reste chez celui qui a atteint l'âge adulte des traces d'infantilisme qui s'expriment par un certain refus de participer aux responsabilités de la société.

Le voyage de noces traditionnel tient du voyage initiatique et de la fête. Il sanctionne incontestablement la rupture entre deux façons de vivre. Les jeunes époux, auparavant célibataires, ou

vivant dans leur famille où ils menaient la vie d'un membre mineur dans un foyer dont ils n'étaient pas les fondateurs et où ils n'avaient pas d'autorité, ou vivant seuls, menaient alors une vie sans autre responsabilité que la leur propre, leurs actions n'engageaient qu'eux seuls. Le mariage est l'acte de création d'un nouveau foyer familial autonome. Il va donc y avoir deux types de ruptures.

Une première au niveau du foyer lui même. L'influence des ascendants va considérablement diminuer. Les responsabilités qui incombaient aux chefs des familles dont faisaient partie les deux époux vont échoir aux jeunes époux : formalités fiscales, organisation matérielle de la maison, gestion du budget, etc. Le foyer dans lequel ils vivaient jusqu'alors, qui était "le foyer", par la création d'un nouveau foyer passe au rang de foyer d'ascendants. Ses traditions, ses habitudes, sa façon de vivre deviennent celles d'une autre génération et il va y en avoir de nouvelles mieux adaptées au mode de vie du jeune ménage. Cela va se traduire par des horaires différents, d'autres habitudes alimentaires, presque toujours un domicile différent, le processus s'accroîtra avec la venue d'enfants qui seront les descendants et constitueront une génération supplémentaire.

Avant le mariage et au moment du mariage, tout cela est en puissance. La cérémonie du mariage crée la nécessité de la réalisation. Il y a donc une formidable poussée pour la mise en oeuvre de toute cette potentialité. Le voyage de noces est le parcours accompli par les jeunes époux entre deux foyers anciens qu'ils fuient pour arriver dans un nouveau foyer qui est leur création, leur terre d'asile. Jetés dans le monde par leur mariage, ils se restabilisent par l'élection d'un domicile et le choix d'un mode de vie. Le voyage de noces symbolise bien cette fuite produite par l'impérieuse nécessité de quitter une façon de vivre inadéquate avec le mariage et qui se terminera par l'établissement des jeunes dans un endroit qui leur convient.

La seconde rupture se situe au niveau des individus. Chacun, dans le cadre de la vie qu'il menait, avait une certaine liberté ou une certaine autonomie. Même dans une famille, un individu en âge de se marier jouit toujours d'une liberté d'action assez large et pour lui les contraintes sont allégées. Quand les

futurs mariés vivaient en célibataire, ils étaient complètement indépendants psychologiquement, matériellement et affectivement. Avec le mariage et la création d'un foyer, les jeunes époux perdent une partie de leur identité propre au profit d'une identité nouvelle, celle du couple.

Les sociétés, selon les époques et les endroits, sont ou ont été plus ou moins permissives sur le plan sexuel. On connaît la monogamie, la polygamie, l'endogamie, la polyandrie, etc. Ces modes de vie ont engendré des morales différentes, mais toujours le foyer a gardé son importance et a symbolisé la stabilité au milieu de la tourmente, le point auquel on pouvait se raccrocher quand tout cédait. Il constitue pratiquement la seule structure éternelle des sociétés. A travers les âges, il perdure. L'utopie platonicienne de la communauté des femmes et des enfants (1) ne l'a pas fait reculer d'un pouce. La famille reste la cellule de base de nos sociétés dans laquelle sont éduquées les générations futures. Cette famille trouve sa naturalité et sa matérialité dans le foyer.

La rupture au niveau des individus est extrêmement brutale. Elle touche la vie matérielle et la vie intellectuelle : on change d'environnement, d'amis, l'argent dont on dispose ne sera plus dépensé de la même façon. Il faut tenir compte des besoins de l'autre et de ceux du couple. Du point de vue intellectuel, chaque individu est un peu moins "moi", il est devenu une composante du "nous", il y a eu émergence d'un nouvel être. Le foyer n'est pas un agrégat, c'est une somme. Il y a perte pour chacun des partenaires du personnage qu'il était avant. On enterre sa vie de garçon avant de se marier, c'est bien la preuve que la modification est fondamentale et définitive. Même le veuf ou le divorcé n'est plus un "garçon". Dans le couple, l'individu intègre forcément son partenaire dans ses raisonnements, chacun exerce sur l'autre une influence, il le sait et il sait que l'autre le sait. Le changement de mode de pensée est aussi brutal et aussi radical que le changement de mode de vie. Mais il est aussi nécessaire à la survie du foyer.

(1) PLATON, Le République, Livre V, 457 c à 462 a.

Le voyage de nocces s'il symbolise cette rupture-fuite, a aussi pour objet de la facilité. Il se fait en général dans de bonnes conditions matérielles qui évitent tous soucis aux jeunes mariés. Ils peuvent ainsi vivre leur amour et s'habituer l'un à l'autre et à leur nouvelle vie, dans un cadre heureux et apaisant, il va souvent constituer un souvenir qui aidera à supporter les moments difficiles. Il n'en reste pas moins que dans ce voyage les jeunes époux sont un peu désemparés. Ils éprouvent réellement le sentiment de la fuite.

Cette fuite du voyage de nocces, on la retrouve dans plusieurs traditions, celle du simulacre de l'enlèvement de la future épouse par le fiancé dans l'Europe de l'est ou en Asie. Le fiancé homme fort, guerrier, fond sur sa proie, la saisit et l'enlève. Il fuit avec son butin avec lequel il va s'établir sur un territoire où il risquera rien. Cette tradition trouve certainement sa source dans toutes les histoires de rapt, d'expéditions guerrières au cours desquelles les femmes étaient enlevées. On affaiblissait une tribu ennemie et on renforçait la sienne. Tous les récits anciens à commencer par l'Illiade sont pleins de ces anecdotes.

On retrouve aussi la fuite dans une tradition plus pacifique et romantique vénitienne : les deux jeunes époux seraient de connivence. Le fiancé enlève sa fiancée consentante, mais contre le gré de sa famille qui voudrait selon la coutume négocier le mariage dans les meilleures conditions financières possibles. C'est le triomphe de l'amour sur la raison et cet amour rend la fuite nécessaire pour échapper aux rigueurs de l'appareil familial, de l'appareil religieux et de l'appareil public.

On peut aussi imaginer que la tradition de l'enlèvement trouve sa source dans la nécessité d'éviter les méfaits de la consanguinité, les hommes jeunes devant aller chercher des épouses dans d'autres groupes. Le guerrier ramène sa "fiancée" chez lui pour l'épouser et fonder une famille. C'est peut-être l'origine aussi de la tradition moyen-orientale qui veut que la fiancée soit amenée quelquefois dans une cage en grande pompe au domicile du futur mari où sera célébrée la cérémonie du mariage. Dans la tradition chrétienne, c'est le père qui amène sa fille à l'autel, ce qui revient à peu près au même.

En se mariant, formalisme habituel de nos sociétés qui préside à la fondation d'une famille, ce qui est naturel et nécessaire pour assurer la survie de l'espèce, l'homme se soustrait à ce que l'on pourrait appeler des "états pernicioeux" : l'égoïsme, l'individualisme, la stérilité, l'immaturité, l'irresponsabilité. Il accomplit son humanité par le moyen de l'animalité et il fuit cette non-intégration à la société. Souvent le célibataire est pénalisé. Dans notre société, il paie plus d'impôts, ailleurs il a d'autres contraintes. Le voyage de noces est initiatique dans le sens qu'il est didactique. On apprend à vivre à deux. Symbolique, il sanctionne la mutation qui s'opère. De célibataire on devient partie du couple. Il est aussi une fête car il célèbre la création d'un foyer et la potentialité d'une génération future. Comme initiatique, il est fuite.

Il nous faut maintenant examiner des formes de voyages dans lesquelles le but, la destination apparaît comme la seule motivation raisonnable. Si dans l'émigration, le tourisme, l'initiation, l'individu a le sentiment de s'évader, et quand on l'aide à le réaliser il en convient facilement, il est des types de voyages d'où ce sentiment est complètement absent. Cela ne signifie pas que la motivation inconsciente ne soit pas le besoin d'évasion, du changement, de fuir et qu'étant présente, même inconsciemment, cette motivation ne va pas laisser les mêmes traces. C'est ce que nous allons nous efforcer de montrer.

LE VOYAGE D'AFFAIRES

Le voyage qui a un but commercial s'apparente à la conquête : la conquête des marchés. Il est un signe d'espérance. Celui qui l'entreprend veut améliorer son état financier, s'enrichir, créer de la richesse. Il va vers quelque chose. C'est tout au moins l'impression qu'a celui qui part. Mais on peut analyser cette forme de déplacement autrement. La première remarque que l'on peut faire c'est que s'il était possible de procéder aux mêmes actes commerciaux sur place sans bouger, l'homme ne partirait pas (pour cela tout au moins). Il part parce que c'est nécessaire. Il est poussé par le besoin de réaliser telle ou telle affaire et pour cela il doit quitter l'endroit où il est. Nous retrouvons les caractères de la fuite : nécessité de quitter un lieu.

Ensuite, l'homme d'affaires est un solliciteur. Il va rencontrer telle personne et la persuader d'acheter ou de vendre un objet quelconque. Il va la solliciter, argumenter. Il est le demandeur et c'est toujours le demandeur qui fuit parce que la demande est un signe d'insatisfaction. Il est contraint d'aller trouver le producteur ou l'acheteur là où il est pour arriver à son but. Il fuit donc le vide de son état présent. L'économie et ses variations font que parfois c'est le producteur qui fuit la mévente (c'est l'économie de marché) ou c'est l'acheteur qui fuit le manque (c'est l'économie de production). L'équilibre n'est guère atteint qu'en économie de distribution, mais là ce sont les deux qui sont sur la route, toujours par nécessité.

Le risque du dénuement, disons du recul du chiffre d'affaires, de la perte au lieu du bénéfice, les poussent à aller, et l'équivoque est là, chercher des affaires. Mais aller chercher quelque chose, comme l'émigrant va chercher la possibilité de vivre mieux, c'est vouloir abandonner un état de manque, s'y soustraire, le fuir. On est sur la route un peu désemparé à la recherche de ce qui manque, et si par malheur on ne trouve pas on ne fait pas d'affaire. On retombe dans ce que l'on fuyait : l'indigence.

L'homme d'affaire en voyage fuit aussi l'inaction. Il a l'impression que la mouvance est la meilleure forme d'action, celle qui lui permettra de redresser ou d'améliorer toutes les situations. Il se révolte contre ce qui le contraint à l'indigence, il veut faire sauter ses liens pour fuir dans le monde et en exploiter la potentialité. En général, si l'homme d'affaire admet la nécessité, il pense qu'il va vers... alors qu'il part de... Sans l'insatisfaction, il resterait où il est, c'est à elle qu'il se soustrait.

LE VOYAGE D'ETUDES - L'EXPLORATION

Ce sont des formes de voyage similaires, du point de vue motivation, au voyage d'affaire. Ce n'est plus le dénuement que l'on fuit, c'est l'ignorance. La soif de savoir n'est que le résultat du manque. Elle est toutefois inextinguible, ce qui fait de celui qui veut savoir un individu éternellement en fuite. La quête est perpétuelle. Bien souvent d'ailleurs, celui qui part en voyage d'étude fuit sa

propre réalité pour se plonger dans le monde enchanteur de la connaissance. Sa fuite est un échappatoire aux tâches banales, aux soucis quotidiens. Il se réfugie dans le confort feutré de la réflexion et de l'analyse. Il fait en quelque sorte du tourisme intellectuel.

De nombreux voyages d'études sont d'ailleurs très près des voyages touristiques qui sont, eux, sans aucune équivoque possible des voyages-évasion. Par ce retour au tourisme, on comprend que le mot évasion peut aussi s'appliquer à l'étude qui a ainsi clairement les caractéristiques de la fuite.

LES PELERINAGES

De nos jours encore, le pèlerinage reste la motivation qui sans doute incite le plus grand nombre de gens à se déplacer. La visite des lieux saints, endroits où le surnaturel rejoint le naturel, est de toutes les époques et de tous les pays. L'Antiquité les connaissait déjà : Delphes, Olympie. Le but apparent était différent. On allait consulter l'oracle, mais la motivation profonde identique. On rejoignait le surnaturel. Prenons l'exemple du pèlerinage chrétien.

Les origines - 1200 avant J.C.

On trouve trace de l'idée de pèlerinage très tôt dans l'histoire d'Israël. Peu après l'exode, le code de l'alliance précise : "Trois fois l'an, toute la population mâle se présentera devant le seigneur Yahvé" (1). Les tribus, bien que liées par la conscience d'une origine commune et leur foi en un dieu unique, menaient une existence indépendante. Installées surtout dans les montagnes, au milieu des populations cananéennes, elles possédaient chacune son sanctuaire local. Dans l'Orient sémitique, l'homme ne décide pas de la sainteté d'un lieu. C'est Dieu qui fait savoir qu'il veut être honoré à tel endroit en se manifestant par un signe : une source, un arbre, une montagne, un feu, ou à travers un songe ou une vision. Généralement on raconte aux pèlerins l'acte de fondation du sanctuaire (2).

(1) Exode, XXIII, 14-19.

(2) Genèse, XII₂, 6 et 12 - XXI, 22-23.

Il s'agit souvent de vieux sanctuaires sémitiques fréquentés depuis plusieurs siècles par des groupes semi-nomades et adoptés par les tribus israélites à leur arrivée dans le pays. Vers l'an 1000 avant J.C., David libère totalement le territoire, y rassemble les tribus, y "fait monter" l'arche d'alliance et fait de la capitale le centre religieux d'Israël. Quarante ans plus tard, le roi Salomon fera construire le premier temple, point d'unité du royaume davidique, qui sera incendié en 586 lors de la prise de la ville par Nabuchodonosor. Le temple de Jérusalem était devenu, après la réforme de Josias, le sanctuaire unique de Yahvé et à ce titre recevait la visite de nombreux pèlerins.

Loin de Jérusalem en ruine, les exilés relisent l'histoire et méditent sur les avertissements des prophètes. Cyrus vainqueur de Babylone autorise en 538 le retour des exilés et la construction d'un nouveau temple qui est inauguré en 515. Israël n'est plus un état, mais la communauté religieuse des juifs dispersés autour du bassin méditerranéen et le pèlerinage des trois fêtes : Pâques-azymes, Pentecôte et Tentes devient l'expression privilégiée de leur foi.

Peu à peu prend corps l'idée qu'à la fin des temps se fera un immense pèlerinage des nations à Jérusalem, dans le cadre de la fête des Tentes. Mais en attendant, Jérusalem voit affluer chaque année pour les trois fêtes une foule considérable, juifs, païens convertis ou sympathisants du judaïsme. Les auteurs anciens citaient les chiffres de deux ou trois millions. L'analyse moderne les ramène à 150 000, ce qui est tout de même très important quand on pense que Jérusalem à l'époque de Jésus avait 30 000 habitants.

Le temps du Christ

L'évangile de Luc nous apprend que chaque année dans le cadre d'un pèlerinage collectif, les parents de Jésus se rendaient à Jérusalem pour la fête de la Pâque. Jésus lui-même lorsqu'il eut douze ans, accomplit le pèlerinage. Plus tard, c'est dans le cadre des trois grandes fêtes que se situent la plupart de ses actions, de ses miracles et de ses discours. C'est lors de la Pâque que s'accomplit la mort et la résurrection du Christ. L'Eglise prend naissance le jour de la Pentecôte (1).

(1) Acte des apôtres, II, 1-13.

Les premiers pèlerinages chrétiens du I^e au VII^e siècle

On ne peut guère parler de pèlerins chrétiens dans les trois premiers siècles de notre ère. L'abandon de la ville sainte par les chrétiens à la veille de la première révolte juive (66-70), les transformations qui en firent la cité romaine d'Aelia Capitolina après la deuxième révolte juive (132-135) firent disparaître toute ébauche de pèlerinage chrétien.

On a tout au plus trace de quelques voyageurs individuels comme l'évêque Méliton de Sardes au II^e siècle et Origène d'Alexandrie au III^e siècle, tous deux en voyage d'information au sujet des livres bibliques. Une grande évolution a lieu au IV^e siècle quand le christianisme devient religion officielle de l'Empire sous le règne de Théodose (379-395). Des monuments sont élevés sur les lieux saints et le tombeau du Christ qui avait été retrouvé en 325 lors de fouilles ordonnées par Constantin après le concile de Nicée, s'établit comme le site le plus célèbre de la chrétienté, ce qu'il est encore aujourd'hui. C'est aussi à cette époque, vers 350, que l'on "redécouvre" la plus précieuse des reliques : la croix du Christ, enfermée dans un reliquaire d'argent doré. Elle aura une force d'attraction extraordinaire. On va voir les lieux saints et la croix.

Les sites de Jérusalem et de ses environs ne constituent qu'une petite partie des lieux saints de la Palestine. Il se met en place un véritable réseau de sites bibliques : Jéricho, le sommet du mont Nébo, les sites supposés de Sodome et Gomorrhe, la Samarie où se trouve le tombeau de Saint Jean-Baptiste, la Galilée et les rives du lac de Tibériade, le mont Thabor où l'on bâtitra trois églises, Capharnaüm, etc. L'itinéraire du Sinaï qui conduisait en vingt étapes les pèlerins anciens de Jérusalem à la sainte montagne où Dieu était descendu pour donner la loi à Moïse était aussi très en faveur. Des reliques bibliques transportées hors de Palestine deviendront aussi des pôles d'attraction importants. On en retrouve en Mésopotamie, en Egypte et dans toute l'Asie mineure.

A côté des lieux saints, l'Orient byzantin contient de nombreux autres lieux de pèlerinage : les tombeaux des martyrs et des saints. Il faut noter la création de sites de pèlerinages due à la translation des reliques. On assiste donc à une multiplication des

sanctuaires. Les moines et surtout les solitaires attirent également de nombreuses visites. Des villes comme Ephèse, célèbre avant le Christ pour son temple d'Artémis, devint pour les chrétiens un point d'attraction très important grâce au tombeau de Saint Jean et à la légende des sept dormants (1).

Dès le IV^e siècle, Antioche, grande ville de l'Empire, est riche de nombreux tombeaux de martyrs. L'Egypte de ce même siècle attirait les pèlerins par ses moines. On a appelé la cité de Saint Menas près d'Alexandrie, le "Lourdes du monde antique". Constantinople dont la richesse en reliques et en sanctuaires n'a cessé d'augmenter sera après le VII^e siècle avec Jérusalem le grand centre de pèlerinage de l'Orient. L'invasion arabe du VII^e siècle, si elle priva le monde chrétien de la Syrie, de l'Egypte et de la Palestine, n'y interrompit pas les pèlerinages, mais les conditions se modifièrent et les visiteurs se firent de plus en plus rares.

L'Occident à la fin de l'Antiquité

Bien que le pèlerinage chrétien dérive de la tradition juive, il prend en occident en quelque sorte le relais du culte des divinités locales. Le peregrinus latin n'est pas tout de suite le pèlerin. Il est d'abord l'étranger, même l'exilé. L'idée de fuite se retrouve donc un peu dans la sémantique. C'est Rome qui dès le IV^e siècle est le centre chrétien de l'occident où vont se presser les pèlerins. Elle accueille la communauté fondée par les deux grands saints Pierre et Paul. Elle les célèbre dans un anniversaire commun fixé, dès 258, au 29 Juin.

Au IV^e siècle, Constantin (312-337) fait construire Saint Pierre du Vatican pour donner au culte apostolique un cadre grandiose. En deux siècles, le IV^e et le Ve, grâce à l'oeuvre missionnaire et à la diligence des évêques romains, Rome devient une ville tout à fait chrétienne. On organise le culte des saints et on fait construire les grandes basiliques. Un calendrier officiel est dressé, énumérant les fêtes des saints et des martyrs. On a trace de celui publié en

(1) On rapporte que sept personnages murés dans une caverne près d'Ephèse lors de la persécution de Dèce (250) y auraient dormi pendant deux siècles avant de se réveiller quand la ville était devenue chrétienne pour faire acte de foi et se rendormirent pour toujours.

354, conservé par une copie de l'époque carolingienne. En 500, un africain venu de provinces occupées par les vandales, voit dans la ville remplie de monuments et de basiliques chrétiennes la Jérusalem céleste (1). Mais des lieux de pèlerinage apparaissent aussi dans les autres pays de l'Occident au cours du Ve et du VI siècle pour les fidèles qui ne peuvent se rendre en Palestine ou dans la ville des apôtres, le pèlerinage de Tours par exemple où l'on vient prier sur la tombe de l'évêque Martin (371-397).

C'est un de ses successeurs Perpetuus (458-488) qui au Ve siècle lui donne une impulsion décisive. Au VIe siècle, il est considéré comme un des grands pèlerinages nationaux. En Gaule, on relève encore le pèlerinage de Brioude en Auvergne où repose le corps du martyr Julien dans une basilique construite au Ve siècle, celui de Poitiers où repose le confesseur Hilaire, à Lyon, celui où l'on vient prier l'évêque Nizier (décédé en 573). Il y a ainsi de nombreux pèlerinages régionaux qui s'instituent à cette époque.

Par ailleurs, on retrouve le même mouvement dans les autres régions de l'Occident. En Italie, Nole où s'établit une communauté ascétique auprès du martyr Félix, à Milan avec Amboise, à Bologne. En Espagne, il y a les fêtes des saints à Alcalá, la fête d'Eulalie à Mérida où est créé au VIe siècle un hôpital. Mais le pèlerinage le plus connu est celui de Saragosse. Pour ceux qui viennent de provinces lointaines de l'Orient ou de l'Occident vers Rome, il n'est malheureusement pas question de faire le voyage régulièrement. A partir du Ve siècle, à la fin de la "pax romana", les routes sont hasardeuses.

Le pèlerinage prend un peu l'allure d'un exode spirituel, d'une rupture avec le monde. Les pèlerins viennent à Rome chercher la puissance spirituelle, le pouvoir intercesseur des saints romains que l'on trouve auprès des sépultures. Ils fuient les pays à la foi tiède et sans lieux saints. Ainsi on trouve aussi dans le pèlerinage l'idée d'exil, de fuite du monde notamment chez les grands pêcheurs qui paient leurs fautes avec l'exceptionnelle pénitence d'un long voyage ou chez les moines qui pèrigrinent dans le monde comme s'ils en étaient volontairement exilés.

(1) CHELINI Jean - BRANTHOMME Henry, Les chemins de Dieu, Paris 1982, p. 85.

L'extension des pèlerinages VIII - Xe siècle

En Occident, au début du VIII^e siècle, c'est le culte des saints et la vénération des reliques qui est la forme de piété la plus populaire. Cela peut s'expliquer par le fait que l'accès aux écritures est fermé aux très nombreux fidèles illettrés, la liturgie est compliquée et l'ascétisme monastique un peu rebutant. On comprend mal le sens de la messe et de l'enseignement chrétien.

Les saints offrent un modèle et les reliques un secours immédiat. On fuit le mal et on se rapproche du bien par le pèlerinage. Longtemps en Occident le corps des saints n'était pas divisé et on ne procédait pas à des translations. Mais à partir du VIII^e siècle, pour multiplier les lieux d'adorations, on accepte la division et le transport des reliques. On honore Dieu à travers les reliques qui apparaissent comme toutes puissantes et leur culte prend des proportions considérables. Les nouveaux sanctuaires se livrent à une véritable chasse aux reliques. On rapporte qu'au milieu du IX^e siècle, deux prétendus moines installèrent dans la cathédrale Saint Bénigne les ossements d'un saint inconnu qu'ils disaient avoir ramené de Rome et dont ils avaient oublié le nom. Malgré cette imprécision, la foule se pressa au point que l'évêque dut faire discrètement disparaître les (fausses) reliques pour éviter des incidents (1).

La tradition toutefois prête au pape Boniface IV (608-616) les premiers transferts massifs de reliques : vingt-huit charrettes en provenance des cimetières et des catacombes. Plus tard, ces translations vont constituer de véritables manifestations publiques de piété comme celle des restes de Saint Germain en 755 par exemple. A ces translations, est liée l'idée du miracle. On prétend que les corps des saints sont incorruptibles. Ils sont souvent retrouvés intacts lors de leur exhumation et, autre miracle, ils dégagent un parfum merveilleux. C'est ce que l'on a appelé proprement l'odeur de sainteté (*fragancia*). Avec la multiplication des translations, les pèlerinages se développent à un rythme accéléré dans tout l'Occident. Ce fut un véritable engouement dans les siècles du haut Moyen-Âge. Le pèlerinage est entré dans les mœurs et tout déplacement tend à prendre l'allure d'un pèlerinage. En 814, Louis le Pieux quitte Doué pour aller à Aix. En route il s'arrête à chaque tombeau célèbre.

(1) CHELINI Jean et BRANTHOMME Henry, *op. cit.*, p. 127.

Les XIe, XIIe et XIIIe siècles

C'est l'époque de l'apogée des pèlerinages. La reconquista espagnole entre le Xe et le XIIIe siècle élimine les arabes du territoire espagnol. Au XIe siècle, c'est la reconquête de la Sicile. Par ailleurs, les croisades vont permettre de s'assurer de la possession des lieux saints pour quelques années, ce qui permettra au pèlerinage par excellence : celui de Jérusalem, de revivre. Cela ne va pas sans quelques incidents. En 1009, on emprisonne des pèlerins dont l'évêque de Verceil et en 1010 le calife Al Hakim fait détruire la basilique du Saint Sépulcre. On note toutefois deux modifications dans le pèlerinage :

- la route maritime qui était seule utilisée au haut Moyen-Age est doublée par une route continentale par la vallée du Danube et l'Asie mineure,

- les pèlerinages prennent un caractère collectif et regroupent parfois plusieurs centaines de personnes.

Cependant à cause des incidents de route, on constate un certain déclin des voyages aux lieux saints vers le XIIIe siècle. C'est à peu près également l'époque où, avec l'essor de Saint Jacques de Compostelle, le pèlerinage à Rome perd de sa popularité.

Saint Jacques de Compostelle

On pense que la découverte des reliques à Compostelle considérées comme étant celles de Saint Jacques se situe entre 788 et 838. Mais jusqu'au début du Xe siècle, le sanctuaire n'attire guère que quelques fidèles galiciens. En 997, la ville de Compostelle est prise par les musulmans et la basilique est détruite. Avec l'effondrement du califat de Cordoue au XIe siècle, la sécurité des routes est assurée et le pèlerinage de Compostelle reprend. L'Espagne s'ouvre à l'Europe et la popularité du sanctuaire ne cesse de croître en France en Wallonie, en Allemagne. L'apogée du pèlerinage se situe au XIIe et au XIIIe siècle. On signale des pèlerins de tous les pays : Hongrie, Suède, Italie, Allemagne, même de Mongolie. Au XIIe siècle, apparaissent les fameux chemins de Compostelle.

Il y en a quatre qui convergent vers les Pyrénées et se réunissent en un seul le camino francés : la via Turonensis partait de Tours, la via Lemovicensis commençait à Vézelay et traversait le Limousin, la via Podensis partait du Puy et la via Tolosana d'Arles où se rassemblaient les pèlerins venus des pays méditerranéens. Ces chemins sont jalonnés d'établissements d'accueil et d'hôpitaux dont la carte a été dressée par Monsieur R. de la Coste Messelière (1).

Entre le XI^e et le XIII^e siècle, deux grands sanctuaires acquièrent la célébrité : le Mont Cargan et le Mont Saint Michel qui gardera un rayonnement international. C'est aussi l'époque où se développent les pèlerinages mariaux, c'est-à-dire consacrés au culte de la vierge Marie, et les petits pèlerinages locaux. On ne les fait pas pour les mêmes motifs. Dans les grands pèlerinages, le long cheminement procure l'ascèse et le salut de l'âme. C'est réellement la fuite du monde matériel. On suit les petits pèlerinages surtout pour guérir le corps ou porter remède à des problèmes de la vie quotidienne.

Les difficultés du pèlerinage du XIV^e au XVIII^e siècle

Tous les religieux n'avaient pas un préjugé favorable vis à vis des pèlerinages. Les docteurs dont l'influence s'étendait avec la création de nombreuses universités, intervenaient dans l'action doctorale et en fixaient les règles, traquaient les superstitions. Avec les humanistes, ils préparèrent le champ des réformateurs. Au XIV^e siècle, les grands pèlerinages étaient encore très populaires malgré les risques et les frais qu'ils impliquaient, mais à la fin du Moyen-Age la piété prit de nouvelles formes. On avait étendu le bénéfice des indulgences plénières qui jusqu'en 1300 étaient réservées aux croisés à de nombreuses églises de la chrétienté. A Rocamadour, à Canterbury en 1420 par exemple.

Déjà avant la fin du Moyen-Age, les pèlerinages avaient suscité des critiques, mais celles-ci s'intensifièrent au XV^e siècle. On accuse les bigots de confondre pèlerinage et bon temps. Des censeurs n'y voyent que des occasions de méfaits. Les prélats sont obligés d'intervenir pour en exclure les paresseux et les idolâtres.

(1) in Bulletin philologique et historique, Paris 1972.

Les humanistes chrétiens du XVI^e siècle les traitent d' "odieux et inutiles voyages" et valorisent la pratique sédentaire des vertus chrétiennes. Par ailleurs, les protestants contestent le pèlerinage. Luther écrit "Il faudrait supprimer tous les pèlerinages" (1) et en dénonce la "piété fausse". La violence des prédicateurs réformistes allait susciter un mouvement d'iconoclasme qui rend la tâche de la catholicité fort délicate. Cette dernière réagit par les textes fondamentaux du concile de Trente qui en 1563 légitimait les pèlerinages. D'autre part, une personnalité hors du commun, Ignace de Loyola, va tout au long de sa vie revitaliser les pèlerinages et dans son autobiographie dictée en 1553, il se désigne comme "le pèlerin". Ainsi la réforme catholique redonne un peu d'essor aux pèlerinages et on note un renouveau du pèlerinage à Rome, et au XVII^e siècle le succès de celui de Saint Maur des Fossés. Le souci constant du clergé de la réforme catholique fut d'extirper la superstition des pèlerinages et de mettre l'accent sur la purification intérieure.

Toutefois, le siècle des lumières sera peu favorable aux voyages religieux. Aux suspicions du clergé s'ajoutent les attaques inspirées par l'esprit nouveau. Le XVIII^e siècle est, pour de nombreux sanctuaires, l'époque du déclin pour arriver à une suppression quasi-totale des pèlerinages pendant l'époque révolutionnaire et napoléonienne. En dehors des raisons politiques, le déclin des pèlerinages est aussi lié aux progrès de l'alphabétisation qui permettent à travers les livres religieux une relation différente avec Dieu, une méfiance accrue vis à vis du culte des saints et certains abus arrivent à rendre suspecte la notion même de pèlerinage. Les encyclopédistes le considèrent comme "un voyage de dévotion mal entendue" et écrivent qu' "on est revenu de cet empressement d'aller visiter les lieux lointains pour y obtenir du ciel des secours" (2). Les révolutionnaires, bien que non athées, avaient des vues proches de ce qu'on a appelé le "josphisme" de Joseph II de Habsbourg, doctrine hostile aux pèlerinages entre autres, qui vont apparaître comme des signes anti-révolutionnaires. La réorganisation concordataire entreprise par Napoléon ne fut pas non plus favorable au rétablissement des pèlerinages, l'Empereur ne voyant dans la religion qu'une force de maintien de l'ordre.

(1) Appel à la noblesse chrétienne de la nation allemande.

(2) CHELINI Jean et BRANTHOMME Henry, *op. cit.*, p. 273.

Renaissance et évolution des pèlerinages de 1814 à nos jours

Les nations catholiques sorties opprimées du congrès de Vienne (1815) retrouvent dans leurs sanctuaires des lieux de rassemblement et d'ancrage. Le pape Léon XII décide de ressusciter en 1825 le jubilé, l'année sainte qui tous les 25 ans amènera un grand nombre de fidèles à Rome. On assiste aussi à une renaissance des pèlerinages locaux sur tout le territoire français. 1826 voit le triomphe de ce qu'on a appelé "l'ultramontisme" c'est-à-dire la confirmation du rôle central de la papauté en qui on voit l'unité de l'Eglise et son universalité. Ce courant s'accompagne d'un net retour à la piété.

D'autre part, cette période est caractérisée par les "apparitions" de la Vierge : La Salette le 19 Septembre 1846 confirmée par l'évêque de Grenoble en 1851, Lourdes où entre le 11 Février et le 4 Mars 1858, Bernadette Soubirous s'entretient dix-huit fois avec Marie. Le pèlerinage est "officiellement" créé le 4 Avril 1864 par le chef du diocèse. Le chemin de fer va rendre l'accès du nouveau sanctuaire aisé et les pèlerins s'y rendront par dizaines de milliers. A la fin du second Empire, on dénombrera 592 sanctuaires régionaux consacrés à la Vierge. Entre temps, de 1853 à 1873, on assiste sous l'égide de l'oeuvre des pèlerinages en terre sainte à la naissance du pèlerinage "mondain". Pendant cette période, trente cinq caravanes sont organisées pour des pèlerins qui étaient des touristes.

Les pèlerinages patriotiques 1871-1877

La nation traumatisée par la défaite de 1870-1871 réagit et il s'instaure une période dite d'ordre moral qui se traduit par un mouvement vers les hauts lieux nationaux. On fuit l'humiliation. On parle d' "âme de la France", de "soldat de l'église". La foi est l'alliée du patriotisme. 1873 est une année de grands pèlerinages. 120 000 personnes dans le Jura, 40 000 à Chartres, 30 000 le 20 Juin à Paray le Monial, 140 000 à Lourdes.

La République 1875-1914

Cette période continue de connaître quelques très grands pèlerinages nationaux surtout à Notre-Dame de Lourdes en 1876,

1883, 1886, 1888, 1899, 1901 et 1908 qui pour le cinquantenaire des apparitions reçoit 1 140 098 pèlerins (1). A Rome, le jubilé de 1900 revêt un éclat exceptionnel. Les pèlerinages en terre sainte se font sous la direction des assomptionnistes qui ont pris la suite de l'oeuvre des pèlerinages. Lorsque la guerre éclate, la pratique du voyage religieux est très vivace.

De 1914 à nos jours

La guerre réduit la pratique des pèlerinages aux sanctuaires locaux. Toutefois, dès 1919, on voit s'établir l'usage des pèlerinages d'action de grâce et la pèlerinage de Lourdes devient annuel en 1933. Les voyages religieux sont surtout "dictés" par l'activité politique. La guerre d'Espagne donne lieu à plusieurs, la France occupée de 1940 à 1944 voit de nouveau s'installer une politique d'ordre moral et cléricale qui favorise les pèlerinages au Puy, à Lourdes.

Paradoxalement l'après guerre, époque de relâchement des moeurs, est aussi une époque de renaissance pour les pèlerinages. A partir de 1946, les foules reprennent les cadences d'avant-guerre et à partir de 1960 on voit se mettre en place une véritable organisation commerciale -au bon sens du mot- de voyages religieux avec la participation de grandes agences de voyages, de transporteurs aériens qui permettent aux pèlerins du monde entier de visiter tous les sanctuaires. Ainsi aujourd'hui le pèlerinage, fuite spirituelle, est plus vivant que jamais.

Le pèlerinage par certains aspects peut être assimilé à la croisade : c'est une croisade pacifique dont le but n'est pas très éloigné de celle-ci. On va dans un lieu qui a été sanctifié par quelque miracle, apparition ou objet symbolique. Le pèlerin est poussé par une force spirituelle, une nécessité qui lui fera supporter toutes les épreuves. Non seulement il se rapproche géographiquement du surnaturel, il va dans un endroit où Dieu par l'intermédiaire d'un de ses saints a touché la terre pour être plus près du lieu, pour le prier plus directement.

(1) CHELINI Jean et BRANTHOMME Henry, op. cit., p. 334.

Il a l'impression que sa prière sera mieux transmise si elle est dite là où Dieu s'est manifesté. Aussi, il se mortifie par le voyage, il accepte les dangers de la route. Les chemins de Saint Jacques de Compostelle, s'ils étaient jalonnés de maisons hospitalières dûment indiquées, étaient aussi semés d'embûches et de périls. Le pèlerin fuit la matérialité pour aller vers le spirituel. Il quitte la terre des mécréants et veut rejoindre le "camp des saints". Il ne peut plus vivre où il se sait damné lui aussi. En partant en pèlerinage, il se sauve.

La religion musulmane plus autoritaire que les autres religions fait obligation aux fidèles d'aller une fois dans leur vie à la Mecque prier autour de la kaada, la pierre noire chargée des péchés du monde. Les pèlerins en reviennent des hadjii. Ils sont dans un autre monde spirituel. ils ont retrouvé la sérénité et la stabilité. Ils transforment la terre où ils vivent de païenne en sainte, ainsi ils n'auront plus à la fuir. Le voyage qui les menait vers l'endroit sanctificateur était en réalité une fuite nécessaire pour accomplir son humanité. Rester là, c'était mourir spirituellement.

LES CROISADES

Expéditions militaires, conquêtes économiques, guerres saintes, phénomène propre au monde catholique du Moyen-Âge, elles auraient pu dans l'absolu se reproduire dans d'autres circonstances et à d'autres époques.

Les fondements : Xe et XIe siècle

Jérusalem prend au début du XIe siècle une importance grandissante dans la spiritualité de l'Occident. On établit un rapport entre la Jérusalem céleste et la Jérusalem réelle et l'approche de 1033, premier millénaire de la mort du Christ, renforce la signification eschatologique du voyage à Jérusalem.

On avait constaté dès la fin du Xe siècle un accroissement du nombre de pèlerins. La période entre 980 et 1010 fut marquée par de nombreux voyages. Un peu plus tard en 1065-1066, une grande expédition emmenée par Libert, évêque de Cambrai qui rassembla

entre sept mille et douze mille personnes, réussit à forcer le passage d'Anatolie occupé par les turcs, n'hésitant pas à livrer bataille, parvient à Jérusalem. On a vu dans ce mouvement qui globalement resta pacifique une pré-croisade.

Il faut remarquer que le terme de croisade n'est jamais employé au Moyen-Âge. A l'époque, on parle de voyage, de pèlerinage, de passage. Le pèlerinage n'est pas pour les chrétiens un acte de piété rituelle, mais il traduit l'essentiel de la vie chrétienne : être en marche vers une autre vie, autrement dit une fuite devant la vie quotidienne où on est loin de Dieu. La croisade sera de même.

La première croisade : 1095-1099

1) La croisade populaire

C'est le pape Urbain II qui lança à Clermont en Auvergne le 27 Novembre 1095, à l'issue d'un concile, l'appel qui allait ébranler l'Occident chrétien pour trois siècles. La nouvelle se répand dans la chrétienté par des lettres qu'envoie le pape aux barons les exhortant à "prendre la croix", et surtout par la parole de prédicateurs ambulants. Parmi eux, il faut citer Pierre l'Ermite qui allait être malgré lui le premier chef croisé. Alors qu'au Moyen-Âge la guerre est d'ordinaire uniquement l'affaire des nobles, barons, chevaliers, un certain nombre de petites gens s'attachent aux pas de Pierre l'Ermite et décident de partir alors que les nobles n'en sont qu'au début de leurs préparatifs.

Dès Avril 1096, la bande composée d'hommes, femmes, enfants et bientôt de brigands de toutes les contrées se mit en route par l'Europe centrale. La traversée de certains pays comme la Hongrie faillit tourner au désastre, l'"armée" de Pierre l'Ermite se livrant à tous les excès, commettant toutes les exactions, vols, viols.

Le 1er Août 1096, la troupe arrive sous les murs de Constantinople. L'empereur Alexis Commène, malgré une certaine appréhension, lui fournit du ravitaillement et sagement conseilla aux croisés d'attendre l'armée des barons pour pousser plus avant et se risquer à livrer bataille aux turcs. Mais l'impatience des hommes de Pierre l'Ermite est telle qu'ils iront occuper le château-fort de

Xerigordon, le territoire païen abandonné par les turcs. Ces derniers les attaquèrent aussitôt et les massacrèrent jusqu'au dernier dans une embuscade le 21 Octobre 1096. Pierre l'Ermite qui était retourné à Constantinople eut miraculeusement la vie sauve. Ainsi se termina la croisade populaire.

2) L'armée des nobles

Les barons, leurs préparatifs terminés, se mirent en route en quatre corps de troupes. Les croisés du nord, sous le commandement de Godefroy de Bouillon, suivent à peu près la même route que la croisade populaire et arrivent à Constantinople pour Noël 1096. Ceux du midi conduits par Raymond de Saint-Gilles, passent par l'Italie du Nord, l'Albanie et Salonique. Ils sont à Constantinople le 27 Avril 1097. Le groupe des normands de Sicile commandés par Bohémond de Tarente traverse l'Adriatique et touche la capitale le 16 Avril 1097. Enfin un dernier groupe de français emmené par Robert de Flandre, Etienne de Blois et Hugues de Vermandois, frère du Roi de France, traverse les Alpes et l'Italie pour rejoindre Constantinople, rendez-vous des croisés.

Les byzantins cultivés, raffinés, se considérant comme les héritiers de l'empire romain, ne voyaient pas arriver ces armées venues de régions "barbares" sans inquiétude.

3) La route de la croix

Le rassemblement opéré, le corps expéditionnaire auquel s'était joint un contingent de grecs commandé par le Général Tatikios, franchit les frontières de l'empire byzantin pour entrer en terre païenne sur la "voie de la croix". L'armée arriva en vue de Nicée le 14 Mai 1097, ville puissamment fortifiée par une enceinte comportant 240 tours. Elle ne tomba que le 19 Juin.

Le repos ne fut que de courte durée. Le 4 Juillet, les croisés reprirent la route à travers le désert. Le ravitaillement en eau et en nourriture s'avéra très difficile et selon Foucher de Chartres, la découverte de canne à sucre dans quelques champs cultivés permit à l'armée de survivre. A cela s'ajoutaient les difficultés du terrain, notamment après Césarée.

Enfin, le 21 Octobre, les premiers corps des croisés arrivent devant Antioche dont le siège allait durer un an. Il n'y fut mis fin que par une ruse de Bohemond, de Tarente qui réussit à convaincre un amiral turc Firouz de le laisser entrer dans la ville. Mais bientôt les croisés, d'assiégeants, allaient devenir assiégés quand le 4 Juin 1098, une armée turque les encercla et faillit les exterminer.

Réconfortés par la découverte de la "sainte lance" dans la cathédrale, les hommes reprirent courage, battirent les turcs et s'ouvrirent ainsi la route de Jérusalem. Tout au long de l'été 1098, l'armée s'empara de diverses places fortes : Marra, Lydda, etc. et enfin trois ans après leur départ, le 7 Juin 1099, les croisés arrivent en vue de Jérusalem.

4) La ville sainte

Jérusalem fut prise le vendredi 15 Juillet 1099. La bataille fut extrêmement meurtrière. Un récit anonyme fait état de massacres épouvantables et Guillaume de Tyr écrit que l'on voyait une multitude de morts et que les vainqueurs étaient couverts de sang des pieds à la tête. Il n'en reste pas moins que l'exploit frappa le monde d'alors, chrétiens et non chrétiens. Dès le 17 Juillet 1099, un conseil se tint et les barons désignèrent celui qui dirigerait et défendrait la cité. Ce fut Godfroy de Bouillon qui prit modestement le titre d' "avoué du Saint-Sépulcre".

Une armée égyptienne envoyée en renfort par les sarrasins arriva trop tard et se fit rapidement mettre en pièce par les croisés. Godfroy resta dans la ville avec trois cents chevaliers, mais son règne fut bref : il mourut le 18 Juillet 1100. Ce fut son frère Baudoin, comte d'Edesse, qui lui succéda et qui prit, lui, le titre de roi de Jérusalem. Mais le royaume était dans un triste état, comme le reste de la Syrie franque, les escarmouches et les batailles ne cessèrent pas. La principauté de Tripoli fut conquise en 1109 par le fils de Raymond de Saint-Gilles décédé entre temps.

Les francs s'établirent en Orient. Ils y avaient transporté ce qui avait fait la prospérité de l'Occident : industrie, des métiers à tisser, liberté du commerce. Jérusalem eut jusqu'à vingt-sept

boulangeries. Ils créèrent des villes neuves auxquelles ils accordèrent des franchises. Ils peuplèrent la région. Foucher de Chartres a écrit :

"Nous qui avons été des occidentaux, nous sommes devenus des orientaux ; celui qui était romain ou franc est devenu ici galiléen ou habitant de la Palestine ; celui qui habitait Reims ou Chartres se voit citoyen de Tyr ou d'Antioche, nous avons déjà oublié les lieux de notre naissance" (1).

ce qui prouve bien que les croisés avaient fui l'Occident pour trouver asile en terre sainte. Malgré tout, ils restaient en rapport avec les cités d'Europe et entretenaient des liens d'ordre spirituel avec l'église de Reims. Les relations avec les populations musulmanes étaient forcément celles de vainqueurs à vaincus, ces derniers étant soumis à des redevances modestes qui n'excédaient pas celles auxquelles étaient soumis les francs de petite condition qui travaillaient sur place. Ainsi de nombreux musulmans rendent hommage à la justice des occupants.

Le XIIe siècle

Mais les royaumes chrétiens d'orient restaient constamment menacés car la sécurité n'est assurée que dans les villes fortifiées. On a souvent dit qu'entre le XIe et le XIIIe siècle, il y eut huit croisades. En réalité, il y eut un apport constant de pèlerins croisés au point que lorsque Saladin reprendra Jérusalem, il y aura plus de 20 000 personnes qui ne pourront payer la rançon.

Ainsi, l'histoire des premiers rois latins de Jérusalem est jalonnée de batailles. Entre 1101 et 1110, les ports de Césarée, Saint Jean d'Acre, Beyrouth et Sidon sont conquis. Plus tard, ce fut Alep. Il y a des combats pour Antioche et toutes les autres possessions franques. En réalité, les sarrasins ne désarment pas. Beaudouin I meurt en 1118, son cousin Beaudouin de Bourg lui succède avec comme idée majeure, celle d'enraciner la royauté franque dans la terre de Syrie. Mais les guerres continuent et le nouveau roi fut fait prisonnier en 1123. S'il n'avait été miraculeusement délivré, il aurait perdu sa couronne.

(1) cité par PERNOUD Régine, Les croisades, Julliard, Paris 1960, p. 112.

Vingt ans plus tard, en 1143, le comté d'Edesse fut repris par le gouverneur d'Alep et de Mossoul. Cette défaite donna un nouvel essor aux croisades et on vit alors en 1148 des rois régnants (celui de France Louis VII et celui d'Allemagne Conrad III) prendre la croix. Malheureusement, l'expédition aboutit à un échec. Des dissensions entre français et allemands d'une part et la funeste décision d'attaquer Damas, place réputée inexpugnable, furent la cause de la défaite et du retour en Europe des souverains battus.

En 1153, Beaudouin III, quatrième roi de Jérusalem, s'empare d'Asculon et assure ainsi la sécurité du royaume du côté de l'Egypte avec qui se noue une sorte d'alliance. En 1167, lors d'une campagne commune entre l'armée franque et égyptienne contre les musulmans de Syrie apparaît un grand chef : Saladin, neveu de Chirkouh, lieutenant du sultan. Toutefois, dès 1168, la bonne entente cessa. En Janvier 1169, Saladin assassine le vizir et se substitue à lui, puis en 1171, il dépose le khalife. En 1174, mouraient à la fois le sultan Nour-ed-Din et le roi Amaury, qui ne laissait qu'un petit roi lépreux de treize ans Beaudouin IV. Saladin réalisa alors l'unité des combattants musulmans, ce qui signifiait la mort du royaume franc.

Malgré tout, le jeune roi lépreux qui avait été l'élève de Guillaume de Tyr, remporta plusieurs victoires dont la plus brillante fut celle de Montgiscard où le 27 Novembre 1177 avec trois mille combattants il vainquit les 30 000 mamelouks de Saladin. A la mort du roi lépreux en 1185, la couronne passa en plusieurs mains pour tomber entre celles de Guy de Lusignan. Mais Saladin était toujours le chef des musulmans. Le 4 Juillet 1187, ce fut le désastre de Hattin qui marque la fin du royaume de Jérusalem. Peu après, Saladin reprend une à une toutes les places fortes de la terre sainte, tandis que s'organise la défense de Jérusalem. La ville sainte devait tomber au début d'Octobre 1187.

De nombreux chrétiens sont réduits en esclavage. Malgré cela, des croisés ne veulent pas quitter la Syrie et demeurent sur place surtout ceux nés en terre sainte. Ce fut la prise de Jérusalem qui déclencha ce que l'on a appelé la troisième croisade. Là encore, les rois prirent la croix. Celui de France Philippe Auguste, d'Angleterre Henri Plantagenet auquel succède son fils Richard Coeur

de Lion et l'empereur germanique Frédéric Barberousse qui se mit en route le premier le 11 Mai 1189 avec 100 000 hommes. Malheureusement, il se noya le 10 Juin 1190 et son armée démoralisée se dispersa.

Entre temps, Saladin avait fait le siège de Tyr qui fut levé le 2 Janvier 1188. Ce fut au tour des chrétiens de faire celui de Saint Jean d'Acre qui avait été repris par Saladin et qui dura deux ans du 20 Août 1189 au 12 Juillet 1191. Toutefois, malgré ses victoires, Saladin s'inquiète de l'arrivée de nouvelles armées chrétiennes. Le roi de France arriva le 20 Avril 1191 en vue d'Acre et Richard Coeur de Lion débarque deux mois plus tard. Malgré de nombreuses batailles et plusieurs tentatives de négociation, Saladin ne put sauver Acre qui fut reprise par les francs. Dès cette victoire, le roi Philippe Auguste fit ses préparatifs pour regagner la France malgré la déception des croisés dont le but était la reconquête de Jérusalem.

Richard Coeur de Lion, lui, demeura en terre sainte et s'approcha par deux fois de Jérusalem. Mais découragé, il s'embarqua pour l'Angleterre le 9 Octobre 1192 non sans avoir fait la paix avec Saladin et obtenu pour les chrétiens la liberté de pèlerinage dans la ville sainte. Le royaume franc se trouvait alors réduit à une bande côtière, mais qui avait toutefois ce qui manquait aux premiers croisés : l'accès à la mer. Les terres chrétiennes de Syrie et de Palestine prirent alors une importance économique considérable et les grandes villes occidentales y établirent toutes des comptoirs. Le roi d'alors, Amaury, renouvela en 1204 les trêves conclues avec le sultan Malik al Adil.

Les croisades du XIIIe siècle

Si les croisés oublient à Constantinople la croisade, le pape Innocent III, lui, n'oubliant pas que le but était la reconquête de Jérusalem, prêcha une nouvelle croisade. Celle-ci toutefois fut détournée de son but par les vénitiens qui devaient la financer. Les barons sous la conduite du vieux doge aveugle Dandolo s'emparèrent pour des raisons commerciales de la ville de Zara sur une île de l'Adriatique. Puis, toujours pour des raisons d'argent, ces croisés et vénitiens firent voile vers Constantinople qu'ils atteignirent le

26 Juin 1203. Ils prirent la ville le 17 Juillet et y rétablirent l'empereur Alexis qui avait fait de nombreuses promesses aux vénitiens. Le 8 Avril 1204, l'empereur ayant été détrôné entre temps, commençait un nouveau siège de Constantinople qui devait établir l'empire latin destiné à durer jusqu'en 1261.

Pendant tout le XIIIe siècle, les papes ne cesseront de prêcher la croisade. En 1215, Frédéric II de Hohenstaufen prit la croix et décida de partir en Juin 1217. Entre temps, en Novembre 1219, eut lieu la prise de Damiette en Egypte avec notamment François d'Assise. Frédéric II retardait toujours son départ. Il épousa en 1225 Isabelle, héritière du royaume de Jérusalem et dû finalement s'embarquer en 1228. Mais à la suite de différents à Chypre, il fut excommunié par le pape et privé ainsi de l'aide des templiers et des hospitaliers. Il signa le traité de Jaffa en 1229 et se rembarqua à Acre la même année.

La croisade de Saint Louis

La croisade de Frédéric II avait soulevé de nombreuses divisions en Syrie franque et la situation semblait désespérée lorsqu'en Décembre 1244, Saint Louis décida de prendre la croix. Il allait faire revivre l'esprit de la première croisade. Il mit un soin extrême à la préparation de l'expédition et créa le port d'Aigues Mortes pour embarquer ses troupes en 1248. Il prit Damiette, marcha sur le Caire, franchit le Nil le 8 Février 1250. Toutefois, après l'âpreté des batailles, l'armée est fatiguée et malade. Le roi tente une retraite. Mais les sarrasins bloquent Damiette et il est fait prisonnier avec les débris de son armée.

Après de longues négociations et paiement de rançon, le roi est libéré et le 13 Mai 1250, il arrivait à Acre pour y retrouver la reine et ses enfants. Le problème était de savoir s'il demeurerait en terre sainte ou s'il rentrerait en France comme le conseillait sa mère Blanche de Castille qui assurait la régence. Après avoir pris avis des barons, le roi décida de rester car "Si je m'en vais, le royaume de Jérusalem est perdu car nul n'osera demeurer après" (1).

(1) cité par PERNOUD Régine, op. cit. p. 283.

Ainsi il passe quatre ans en terre sainte et ne se rembarque que le 24 Avril 1254 après avoir fait restaurer les forteresses. Saint Louis devait reprendre les armes en Juillet 1270. Il débarqua à Tunis le 18 Juillet mais, atteint de la peste, il y mourut le 28 Août.

Sous les coups des sarrasins, le royaume latin d'Orient ne tarda pas à succomber. Les places fortes tombent les unes après les autres entre 1265 et 1268 : Césarée, Arsoul, Saphed, Jaffa, Beaufort capitulent. Antioche et Tripoli en 1289. Le royaume se trouve réduit à la seule forteresse de Saint Jean d'Acre. Mais une énorme armée de plus de 200 000 combattants en fit le siège et malgré l'aide du roi de Chypre, la ville est prise le 18 Mai 1291. Ainsi s'achevait peut-être la plus grande aventure mystique de tous les temps. Une fuite éperdue de chrétiens à la recherche de la sainteté.

Si l'on exclut le motif économique : conquête de terres, pré-colonisation que l'on avance parfois, il reste le motif principal : la libération des lieux saints tenus par les infidèles musulmans. Cette libération apparaissait primordiale en vertu de la croyance que si l'on mourait en lieu saint ou près de la tombe d'un saint, on gagnait automatiquement et sûrement le ciel. Cette croyance permettait aux guerriers et chevaliers de l'époque médiévale de concilier la vie de leur époque faite de guerres, de rapines, de toutes sortes de cruautés avec l'idéal chrétien.

Selon les préceptes actuels de la religion catholique, aucun de ces "soudards" n'aurait jamais pu espérer aller au paradis et auraient tous été voués à la damnation éternelle de l'enfer. La mort dans un lieu saint était la façon de se racheter. Toute la mystique des reliques, leur quête, l'intérêt que l'on portait et que l'on porte encore à leur conservation est issue de cette croyance. La relique apparaît comme le substitut du lieu saint. C'est quelque chose de saint.

Il était donc, pour cette chevalerie, impératif de libérer le pays de Jésus et les endroits où avaient vécu les apôtres et les pères de l'Eglise. Plusieurs légendes dont celle de la quête du graal par les chevaliers teutoniques découlent aussi de cette idéologie. On ne pouvait pas mourir dans un endroit non saint ou sans le secours

de l'objet saint, ç'aurait été se condamner éternellement. En quelque sorte, le croisé a fui la terre impure, la damnation pour s'assurer la vie éternelle. En accomplissant sa mission surnaturelle, il se sauvait non pas par la bonne action de rendre au monde catholique les lieux où avait vécu le Christ, mais il se sauvait en mourant en ces lieux.

Par extension il se sauvait aussi en ayant foulé cette terre même si sa mort était remise à plus tard. Le contact de la terre sainte comme celui de la relique le sanctifiait. Se sauver est un synonyme de fuir. Le croisé, même s'il avait l'impression de conquérir, fuyait lui aussi. Sa fuite prenait la forme d'énormes expéditions militaires auxquelles le roi participait, mais psychologiquement elle restait fuite.

CONQUETES - COLONISATION

Cette notion de fuite est encore plus difficile à discerner dans les voyages qu'impliquent les conquêtes, la colonisation et les annexions de territoire de toutes sortes. On aurait bien étonné Attila, Hannibal, Jules César, Savorgnan de Brazza et Stanley par exemple en leur déclarant qu'avant d'être des conquérants, ils étaient des fuyards. Pourtant si on analyse leurs expéditions on découvre toujours qu'elles ont été entreprises par nécessité. Il fallait des terres, de la nourriture, des marchés. Que cela ait été pour nourrir des populations ou sauver des régimes politiques, peu importe, la nécessité a poussé les grands capitaines. Sans elle, ils seraient restés chez eux et n'auraient sans doute pas été de grands capitaines.

Les grandes migrations humaines ont été des fuites, les populations ont abandonné des territoires inhospitaliers. A l'aube de l'humanité, le monde était inconnu, ce n'est donc pas attirés par un endroit en particulier que des peuples se sont mis en route, mais bien poussés par le manque, la disette. La conquête est en quelque sorte une émigration collective et armée, et l'émigration est une fuite.

Les grecs de Thera (Santorin), à la suite de l'énorme bouleversement tellurique de cette région dû à une suite d'explosions

volcaniques qui ont eu lieu entre 1500 et 600 avant notre ère, sont allés fonder Cyrène en Lybie (D). Les conquistadores espagnols et portugais des XVe et XVIe siècles se sont embarqués parce qu'ils sentirent la nécessité pour les nations européennes de gagner des terres et des richesses. Ils avaient compris que c'était pour leurs petits pays la seule façon de conserver une certaine supériorité.

Les pilgrims qui en 1620 ont abordé à Plymouth (USA) sur le Mayflower, fuyaient une Europe religieuse qu'ils ne comprenaient plus et dans laquelle ils ne pouvaient plus vivre. Les dix marchands de la Cité de Londres qui fondèrent la East India Company et frêtèrent les premiers bateaux de la conquête des Indes en 1601 (E) avaient eux aussi compris que l'Angleterre, pour survivre, avait besoin des matières premières et du marché colonial que l'on trouverait et qui constituerait un grand empire colonial. L'entreprise privée a précédé l'Etat.

Toute l'épopée coloniale européenne du XIXe siècle a été elle entreprise par les différents Etats, mais toujours parce que l'expansion était devenue nécessaire à la survie des régimes économiques et politiques de l'époque. Que ce soit par nécessité spirituelle, démographique, économique, politique, toutes ces mouvances ont été entreprises pour permettre aux peuples et aux nations d'échapper à quelque chose. Jamais ils n'ont eu comme point de mire un endroit bien précis qui les attirait spécialement, mais ils partaient parce qu'il fallait partir.

Christophe Colomb croyait aller aux Indes, il se retrouve en Amérique, mais le résultat est le même. De toutes façons, tous les conquérants ne savaient pas bien où ils allaient. Nous revivons la même aventure aujourd'hui avec la conquête de l'espace. Le monde est devenu trop petit pour notre technologie, c'est elle qui fuit le monde. Elle a besoin de l'espace pour donner sa mesure. C'est aussi par nécessité (la nécessité du progrès) que nous lançons des satellites et des sondes interplanétaires. Nous cherchons ainsi à nous sauver parce que nous voyons le monde en train d'être étouffé par ses propres habitants. Malgré les apparences, il y a encore fuite dans ces déplacements.

LE VOYAGE IMAGINAIRE

Pour mieux appréhender cette relation psychologique fuite-voyage, nous voudrions évoquer pour terminer cette réflexion, le voyage imaginaire, le voyage rêve. Ce n'est pas un vrai voyage, mais tout le monde y a recours à un moment ou à un autre de sa vie pour s'évader. C'est le palliatif de tous ceux qui ne peuvent pas bouger mais qui éprouvent le besoin de partir. Un jour de "cafard", un soir de grisaille où la dépression guette, on se "voit" partir. Le besoin d'évasion actionne notre mémoire et notre imagination. Nous allons rechercher dans notre mémoire des images qui vont nous permettre d'imaginer le voyage. On reverra une plage, une montagne, un restaurant peut-être sans le situer exactement. Ces "flashes" seront utilisés par notre imagination pour bâtir un voyage. Ils lui donnent de la vraisemblance et nous permettent de nous installer éveillés dans le rêve.

Si les images étaient purement imaginatives, c'est-à-dire reconstruites à l'aide d'éléments épars mais sans liens de vraisemblance entre eux, nous risquerions d'avoir des représentations inhabituelles (par exemple, un palmier dans un désert glaciaire) qui empêcheraient le rêve éveillé de se dérouler en bon ordre. Le voyage imaginaire a pour base la réminiscence. La création n'est que l'arrangement, la mise en ordre. Il a besoin pour exister de se raccrocher à une réalité quelconque. Il est très fragile, la moindre erreur nous en fait sortir et nous fait réaliser que nous n'avons pas bougé.

Toutefois, nous sommes experts dans ces constructions car elles nous sont très nécessaires. C'est pourquoi bien souvent le voyage imaginaire est surtout un voyage souvenir. On revit en l'améliorant un peu ou au contraire en le dégradant un voyage qui a réellement eu lieu. C'est une fuite sur un itinéraire que l'on connaît car on l'a déjà peut-être parcouru plusieurs fois. On le sait bon, il n'apporte plus de surprise presque comme une résidence secondaire où l'on va quand on veut quitter la résidence principale. On peut avoir ainsi en réserve un certain nombre de voyages souvenirs que l'on choisit selon son humeur et les circonstances.

Les objets souvenirs jouent un rôle très important dans le déclenchement du souvenir. Grâce à eux on retrouve non seulement

le temps mais les lieux comme la madeleine de Proust (1). La vue ou la référence à un objet, à une photographie, à un livre remettront en mémoire une suite de faits et d'actions parmi lesquels on se visualisera, oubliant pour un temps le présent plutôt en se transportant dans un autre présent car, dans le voyage imaginaire souvenir, le passé redevient le présent. On pourrait trouver là une des raisons au succès des souvenirs (objets) de voyages, à l'insistance avec laquelle certains touristes ou voyageurs prennent des photos de tout, filment les scènes les plus insignifiantes, achètent les objets et les textes les plus divers. Il ne faut pas non plus oublier que tous ces "souvenirs" permettront de montrer à tout un entourage que l'on a été dans tel endroit et d'en tirer certains avantages de prestige.

Mais l'achat ou la fabrication (photos, films) du souvenir est principalement fait en prévision du moment où il faudra faire réapparaître le temps de l'évasion. L'objet apparaît comme la choséification d'un sentiment, d'une sensation que la vue ramène à la vie. Il suffit de le regarder pour que tout ce qu'il renferme ressorte, explose. Une collection d'objets souvenirs de voyage est une collection d'évasions possibles, de fuites en puissance. C'est une sorte de pharmacie. Selon le mal dont on est atteint, on choisira de porter son attention sur tel ou tel objet parce qu'il rappelle tel ou tel voyage qui est celui qui soignera le mieux notre état d'âme du moment. Il correspond le mieux à l'évasion souhaitée.

Le voyage imaginaire peut aussi être un voyage par anticipation : on rêve, à l'aide d'informations recueillies sur la destination où l'on a fait le projet d'aller et en y intégrant les attentes que l'on formule et qui ont poussé au choix de la destination, ce que sera le voyage. On voit à cette occasion apparaître le personnage mythique, le voyageur vu par lui-même en tant que... ou en train d'être tel ou tel personnage. Le rêve ne s'appuie pas ici sur un souvenir mais sur des informations. Il est donc un peu plus loin de la réalité et, de ce fait, a plus de souplesse. On pourra noter ici l'importance des médias et de la publicité qui fournissent les renseignements non seulement les plus accessibles, mais les plus "charmeurs" sur les différentes destinations de voyage.

(1) PROUST Marcel, A la recherche du temps perdu, Du côté de chez Swann, Chap. I, Combray, la Pléiade, Paris 1954.

Enfin, le voyage imaginaire peut être un amalgame souvenirs-anticipation. On se sert d'éléments connus auxquels on accole des éléments supposés pour construire un parcours imaginaire à la mesure du sujet qui pourra s'y évader en toute tranquillité et avec la certitude d'y être heureux. Le voyage imaginaire a aussi la vertu de prolonger la durée de vie du voyage ordinaire. Le temps de l'évasion est grâce à lui démultiplié à l'infini. Le même voyage peut être revécu un grand nombre de fois. Il peut servir de canevas à d'autres voyages. Chaque fois, c'est un temps passé qui redevient présent. Il se modifie un peu en réapparaissant, il évolue pour "cadrer" un peu mieux avec l'usage que veut en faire le sujet. Le voyage de noces sera un peu plus idyllique pour aider à aplanir des relations détériorées, la guerre un peu plus meurtrière pour apparaître un peu plus héroïque.

Le voyage imaginaire se modèle pour constituer la terre d'asile adéquate à celui qui fuit. C'est toujours quand on veut se soustraire à la réalité que l'on fait appel à lui. Il a tous les avantages : il est immédiat, on part sans délai, aucune difficulté matérielle ne peut retenir le voyageur potentiel, il n'a besoin que de se concentrer, son seul ennemi est son esprit qui peut refuser de fuir la réalité et le ramener sur terre. Celui là est prisonnier de cette réalité puisqu'il ne peut le quitter et s'en évader à son gré. Le voyage imaginaire n'est pas uniquement touristique. Toutes les formes de déplacement s'imaginent. On peut l'utiliser pour fuir n'importe quoi, n'importe quand et dans n'importe quelle circonstance. Le seul vrai danger est la démesure.

Si on reste dans l'imaginaire, que l'on perd contact avec la réalité, alors on sombre dans la pathologie. Ainsi le terme de "voyage" employé par ceux qui s'adonnent à l'usage des stupéfiants est très caractéristique. On sait que la drogue aide à fuir la réalité, à s'évader dans un monde imaginaire. Elle joue, mais avec plus de certitude et hélas plus de danger moral et physique, le rôle de "déclencheur" que joue l'objet souvenir ou l'affiche publicitaire. Toutefois la quête du sujet étant plus impérieuse, son besoin de fuite exacerbé il a recours à cette extrémité : il atteint dit-on le paradis artificiel. C'est poussé par une réalité insupportable qu'il n'a d'autre recours que de se réfugier dans l'artificiel. Le terme de "voyage" recouvre ici plusieurs sens. Celui de fuite, d'évasion

auquel nous venons de faire allusion, mais il fait aussi référence à la légèreté, au "décrochage", au "décollement" d'avec la terre, d'avec le sensible que prétendent ressentir certains sous l'effet de quelques produits. Le voyage devient un peu plus réel parce que, bien que non effectué, il est plus que seulement imaginaire, il est "senti", c'est-à-dire qu'il affecte la sensation.

On pourrait presque se demander où est la différence entre quelque chose qui existe (à nos yeux) et quelque chose qui n'existe pas si les deux sont ressentis de la même manière. Ce serait le cas du "drogué" qui prétend ne plus "toucher terre", "prendre de la vitesse". Il se déshumanise, il devient un peu Dieu, il est vraiment "parti". Enfin il désigne aussi la réalité. Le grand voyage qu'entreprennent certains qui quittent tout, fuient une société contraignante pour aller dans d'autres pays où les stupéfiants sont en vente libre, où ils ne seront plus considérés comme des parias, où le calme et la sagesse ambiante, pensent-ils, remplacent l'agitation et la folie des sociétés industriellement développées. Dans ce cas, la fuite est double : psychique et matérielle. Elle a mis sur le chemin de l'Orient, dit-on, un assez grand nombre de jeunes malades de notre civilisation.

LA RUSE DU VOYAGE

A travers ces quelques réflexions sur des formes de voyages bien différentes, on a pu s'apercevoir que les motivations qui étaient avancées pour justifier le départ en voyage, le déplacement au sens large, étaient secondes. On croit partir en vacances pour visiter un pays, faire un voyage d'affaires pour enlever un marché et s'enrichir ou aller prier pour obtenir des indulgences, en vérité, on fuit, on s'évade. On veut surtout quitter un environnement, une société, un manque.

Pourtant, il n'est pas complètement faux que nous nous déplaçons pour aller chercher un avantage et que dans la plupart des cas, nous l'obtenons. L'émigrant s'installera dans un pays où les conditions matérielles ou politiques lui conviendront mieux, le touriste aura vu de belles choses, aura séjourné dans de bons hôtels, l'homme d'affaires aura vendu ou acheté ce qu'il avait à

vendre ou ce dont il avait besoin. On ne peut absolument pas nier ces faits. Ce sont eux qui sont présents et ils sont les seuls au niveau de notre conscience. La plupart du temps ils constituent les motivations conscientes du voyage, sa dynamique. Ils sont les buts, les points de mire, c'est exact, mais ce sont de fausses motivations parce qu'elles sont secondes. Elles sont en fait interchangeables.

Si l'émigrant au lieu d'aller s'établir ailleurs pouvait faire un long voyage touristique ou un long pèlerinage qui lui permette tout pareil d'échapper à la famine ou à la rigueur politique, on ne sait pas bien quelle solution il choisirait. Si l'homme d'affaires au lieu d'entreprendre une tournée pénible dans laquelle il va solliciter d'autres hommes pouvait aller s'établir dans un eldorado quelconque, on ne sait pas bien non plus ce qu'il ferait. L'un ne veut pas dans l'absolu aller là ou là, il veut ne plus être là. L'autre ne veut pas dans l'absolu signer tel ou tel contrat, il veut modifier l'état de sa richesse.

Le choix conscient n'est pas fondamental. Le fondamental est dans l'inconscient. Tout déplacement, tout voyage est d'abord une fuite, un mouvement qui permet de quitter quelque chose ou quelqu'un. C'est une nécessité, quand elle est perçue comme telle, qui met en route. La destination apparaît parce qu'il faut bien que le mouvement prenne une direction, que le désir de fuite ait un objet. Lacan a parlé du point "fuyant" du désir. Il ne voulait pas dire comme souvent on le pense que le désir court après un objet qui se modifie sans cesse, mais qu'aucun objet n'arrive à rattraper le désir qui fuit constamment devant l'objet quel qu'il soit.

Il a voulu mettre en évidence le caractère indépendant du désir qui n'est nullement solidaire de ce qui est désiré. La stabilité du désir, sa fixation sur un point serait sa mort. Il ne trouve sa vie et son existence que dans sa mobilité. Il est issu de l'homme et va vers l'extérieur, ce que l'on désire a au fond peu d'importance. Il en est de même pour le voyage. Il est issu d'une situation, il est un mouvement vers l'extérieur de cette situation. La destination, quoiqu'on en pense, compte peu. On ne l'atteint jamais puisqu'on continue à voyager. Ce qui revient à dire que même les voyages les mieux organisés, ceux où l'on est persuadé que l'on a un but bien précis, où le doute n'est pas permis, ne sont en fin de compte

qu'une longue errance, une forme du divertissement pascalien issu de l'impossibilité pour l'homme de rester seul avec lui-même. Le voyage serait donc une façon de fuir le vide originel de l'homme, une sorte d'illusion créée par l'action et par le mouvement qui lui fait croire qu'en bougeant, en courant après ceci ou cela, il échappe à son destin. C'est pour cela que la mobilité est indispensable à l'homme. Seul peut-être le sage peut s'en passer.

Le vocabulaire conforte cette interprétation. Un être instable est celui qui change souvent d'avis, qui va dans un sens et dans l'autre, qui ne peut rester en place, qui est incapable de stabilité. Il a besoin pour survivre du mouvement. C'est ce mouvement qui lui permet d'échapper à son déséquilibre. Il y a toute une thérapeutique du voyage. Il permet parfois d'échapper à la dépression et aux psychoses qui se développent dans certains environnements.

Le philosophe socratique Aristippe, en disant "Je suis étranger partout" (1), exprimait parfaitement compte tenu du contexte de son temps, la notion de fuite incluse dans tout voyage. Etant étranger, il n'avait aucune des obligations du citoyen, il n'était pas concerné par le devenir de la cité. En quittant sa patrie, il se soustrayait à tous les devoirs. Il ne dit pas "étranger" seulement, il ajoute "partout" ; ce qui signifie que peu lui importait l'endroit où il se trouvait du moment qu'il y était étranger, ce qu'il faut c'est ne plus être là où sont les contraintes. Le voyage qui fait du citoyen un étranger lui permet d'échapper aux responsabilités, crée la non-appartenance, presque l'infantilisation. Quand on sait les désavantages et les risques qu'encourait l'étranger dans la cité grecque, on réalise qu'il fallait que la nécessité intellectuelle soit bien grande pour que l'on préfère être étranger plutôt que citoyen.

Ce malentendu entre vraies et fausses motivations, inconscient et conscient, rappelle la ruse de la raison hégélienne. César croit forcer son propre destin en franchissant le Rubicon, il ne fait qu'accomplir ce que la raison du monde lui dicte. Le voyageur croit aller faire du ski, il ne fait que fuir l'usine. Il est toujours de ce fait un déraciné. Il s'est volontairement coupé de ses assises. Sans

(1) XENOPHON, Les mémorables, Livre II, Chap. I, 13.

le savoir, il a tous les caractères psychologiques du fuyard, la peur, l'angoisse, le besoin de stabilité. A tout moment, il peut être repris et encourir des sanctions. Sans le savoir, le voyageur portera en lui une sorte de blessure. Il ne sait pas qu'il est en fuite, mais il l'est tout de même, et inconsciemment il aura les réactions de l'homme en fuite. Cela va exacerber certaines de ses attentes, le rendre plus sensible, fébrile, attentif à des signes qui autrement passeraient complètement inaperçus. Il va traîner pendant tout son déplacement ce sentiment comme un boulet, ce qui fait que le voyage n'est jamais complètement détendu.

Le voyage ne peut se concevoir clairement que si on recherche derrière les motivations apparentes les motivations fondamentales. Ces deux niveaux de motifs n'engendrent toutefois qu'un seul niveau de comportement : l'homme qui voyage conservera les craintes et les attentes que la fuite aura créées chez lui, mais à ces craintes et ses attentes s'en ajouteront d'autres différentes, ou elles seront modifiées par ces autres. On a dans chaque homme en voyage plusieurs personnages invisibles qui, chacun, a des exigences et si toutes ces exigences ne sont pas satisfaites, si un des personnages est frustré, il va répandre son insatisfaction sur l'ensemble. Une attente dont l'accueil ne tient pas compte annule toutes les satisfactions ressenties. L'accueil ne sera pas bon.

Le voyage dans toutes ses formes a donc ce caractère de mouvement qui pousse l'homme d'un point vers un autre, qui en fait à son insu un être fragile alors qu'il se croit fort. Cette faiblesse va contribuer à produire la nostalgie et la déception qui a fait partie de tous les déplacements. Puisque la vraie motivation n'est pas celle que l'on croit, les attentes véritables sont aussi masquées. La satisfaction de celles dont on est conscient et qui sont apparentées n'implique pas que les inconscientes soient satisfaites ou qu'elle soient toutes satisfaites. En réalité, elles ne le sont pratiquement jamais, ce qui fait que même les voyages qui semblent les plus réussis à tous les points de vue (climat, environnement, hébergement) laissent presque toujours une impression un peu décevante.

Il est très difficile de savoir ce qui peut provoquer ce sentiment car rien réellement ne le motive, que des attentes inconscientes, non satisfaites. On s'étonne aussi de voir des voyageurs se

déclarer très satisfaits et très heureux de leur voyage, mais aussi dire qu'ils sont encore plus heureux de rentrer chez eux, ce qui est au fond tout à fait contradictoire. Ils ont fui quelque chose qu'ils sont heureux de retrouver, simplement parce qu'il y a eu malentendu sur la motivation. Ils ne savaient pas qu'ils fuyaient. Ils n'ont pas pu bien répondre à ce besoin de fuite, ils n'ont répondu qu'à l'appel de ce qu'ils croyaient avoir motivé le voyage.

LES EFFETS CONSCIENTS DU VOYAGE

Quittons maintenant le domaine de l'inconscient pour aborder celui du vécu. Tout voyage, c'est l'évidence, implique un départ. On quitte donc un endroit, un environnement, un milieu. Il y a toujours une certaine tristesse à quitter, même provisoirement, un endroit où l'on vit, où on a vécu quelque temps.

" Tous les changements, même les plus souhaités, ont leur mélancolie" (1).

Il y a toujours un certain plaisir dans toutes les situations. Epicure dit que même dans la maladie, on ressent du plaisir (2). On s'habitue plus ou moins à presque tout. Il y a donc dans tout départ un certain déchirement. L'homme est un animal qui a besoin de sécurité et de stabilité, toute rupture lui est pénible. C'est donc souvent poussé par ces motivations qu'il contrôle mal qu'il décide de partir. Les motivations qui peuvent l'amener à voyager sont trop nombreuses et variées pour que l'on puisse ici tenter de les énumérer, de les analyser et de les comprendre. Mais quelles qu'elles soient, elles débouchent toujours sur un viol.

En partant, en quittant ce qu'il aime, son domicile, on serait tenté de dire son terrier, l'environnement auquel il s'est intégré, qu'il a assimilé, qu'il a appris à comprendre et dont il est compris, tout ce qui est autour de lui, qu'il a influencé et dont il a subi l'influence, donc en quittant tout ce qui fait un peu partie de lui, l'homme viole sa nature. Il est tiraillé par des forces contradictoires. Les unes l'incitent à parfaire sa stabilité, à augmenter sa

(1) FRANCE Anatole

(2) EPICURE, Parole n° 3, Traduction Solovine, op. cit. p. 119.

sécurité, à éliminer tout changement, tout ce qui pourrait modifier ses habitudes. Il est à l'aise dans le connu, tout lui est plus facile. Par instinct il s'approprie un territoire, le modèle à sa convenance, y établit sa loi. Il y règne en maître tout puissant et s'y implique complètement même si ce territoire est minuscule ou à la limite fictif, constitué par une civilisation ou simplement des habitudes. Il défend ce territoire et ne veut l'abandonner sous aucun prétexte parce que ce territoire c'est un peu lui.

Cela explique toutes les résistances au changement que l'on constate dans la vie, dans les entreprises. Dès que l'on change quelqu'un de bureau, que l'on modifie un décor, que l'on remplace un équipement, on note une certaine réticence et un certain regret. On aime bien une vieille machine sur laquelle on a travaillé plusieurs années, malgré ses défauts et ses imperfections. A un local même vétuste se rattachent des souvenirs ; en le voyant redécoré, on a l'impression qu'avec les vieilles tapisseries, c'est un peu de sa vie qui est parti. S'il n'était que soumis à ces forces, l'homme ne bougerait jamais. Le monde n'évoluerait pas. Le bien serait l'immobilité.

Mais l'homme est également soumis à d'autres forces. Il est dans sa nature aussi de se déplacer. Il est pourvu de jambes et de pieds pour marcher. Il apprend facilement à nager, un de ses plus vieux rêves est de voler. Il a sous les yeux toutes sortes d'animaux qui courent, vont selon les saisons d'un pays à l'autre, il sent le vent qui lui apporte l'odeur d'autres horizons, il voit l'eau qui s'écoule dans les rivières et dans les fleuves. Très tôt il a construit des bateaux pour utiliser les seules voies qui s'offraient à lui, voies navigables, mers et fleuves. Pour trouver sa nourriture, il a fallu qu'il chasse. Quand il a appris à cultiver, il a vite compris que le sol s'épuisait à être planté régulièrement et qu'il fallait changer de champ pour laisser les précédents en jachère. Sa curiosité et son intelligence l'ont poussé à explorer le monde dans lequel il vivait.

Plus tard, il a appris à commercer, il a échangé des biens et pour cela a dû se déplacer. Dès que la monnaie fut inventée, il a pu accumuler les profits que produisait l'échange des biens. Avec la possibilité d'accumuler, le besoin de faire des profits est allé croissant et avec lui le commerce et les déplacements. Nous savons aujourd'hui tout ce que cela a amené. Son insatiable curiosité, son

intelligence qui lui permet de développer toutes les techniques, son ambition qui n'a pas de borne le mènent toujours plus loin. Aujourd'hui sur la lune ; demain sur une planète encore plus éloignée.

C'est un des paradoxes de l'homme : il est heureux dans l'immobilité, mais tout le pousse à se mobiliser. Il souffre en bougeant mais rien ne peut l'empêcher de le faire. Il est constamment déchiré entre ses deux besoins, celui de l'immobilité et celui de la mobilité. C'est toujours ou presque la mobilité qui l'emporte, mais il vit chaque départ comme un déchirement. On ne quitte jamais un endroit sans un léger regret. Même ceux où l'on est très mal, où l'on est très malheureux, exercent sur nous une certaine attraction. On voit même les prisonniers quittant leur camp ou leur prison jeter un dernier regard sur les lieux qu'ils quittent avant de les abandonner. Parfois même, plus les lieux ont été hostiles, plus on y est attaché. C'est pourquoi on voit de nombreux anciens combattants revenir sur les champs de batailles.

Ces forces contraires qui s'exercent concurremment font que l'homme vit tous ses départs comme un drame. Il fuit le confort et le bonheur de la stabilité et de la sécurité pour accomplir l'autre côté de sa nature. Il s'arrache à son territoire pour devenir un homme complet. Il est en fuite et le restera tant qu'il ne trouvera pas un autre territoire. C'est l'objet de sa quête et c'est dans l'hospitalité qui lui sera offerte qu'il le trouvera. Il n'en reste pas moins que cet arrachement, cette rupture avec une partie de lui même le traumatise. Il ne part pas avec éclat, il s'échappe, il s'évade, il s'enfuit.

Ce sentiment de rupture est ressenti même lorsque le départ précède un déplacement très court, une course par exemple ou une promenade de quelques heures seulement. C'est le départ, la mise en mouvement qui provoque le sentiment de rupture. C'est en fait le passage à l'acte, la réalisation matérielle du début d'un voyage qui peut être court ou long. Cette rupture, cet arrachement, résultat de la victoire sur l'homme des forces qui le poussent à se mobiliser, le laisse désespéré. Il n'a de cesse que de tourner son attention vers le but du déplacement parce que c'est là qu'il va pouvoir se fixer à nouveau, se stabiliser, retrouver le bonheur. C'est pourquoi son attention se tourne dès qu'il part vers l'endroit où il va et il en oublie de considérer le départ.

Toutefois, ça ne l'empêche pas de "vivre" ce départ comme un arrachement et d'en souffrir. Le seul moyen de calmer sa souffrance c'est de ne penser qu'à l'endroit où elle disparaîtra dans l'immobilité et de refuser de penser à la mise en route. L'homme pourrait être comparé à un bateau qui n'est réellement à l'abri, en sécurité et, si l'on peut dire pour un objet, "heureux" que dans les ports, mais dont la destinée, pire, la raison d'être, est de voguer sur les mers. Si le bateau était doué d'intelligence et de sensibilité, il vivrait le même paradoxe que l'homme. Il n'est bien que dans l'immobilité mais pour s'accomplir pleinement il a besoin d'être mobile. Il ne quitte un port que pour en retrouver un autre. Il s'accomplit dans le voyage (le bateau complètement, l'homme partiellement) mais ne cherche qu'à arriver. Ce n'est qu'en vue du but qu'il est rasséréiné, qu'il se sécurise.

Il y a chez l'homme cet attachement au foyer, au nid, au terrier inhérent à l'animal. On le retrouve dans l'attachement à la terre natale qui survit à des années d'expatriation. Le terme d'expatriation lui-même est significatif de la souffrance qu'éprouve celui qui est hors de sa patrie, significatif dans le sens qu'il existe. Il a fallu créer un mot pour stigmatiser un état particulier qui est celui de vivre hors de la terre où nos pères ont vécu. L'expatrié est toujours considéré comme désavantagé. Sa souffrance est reconnue. Il touche des indemnités spéciales lorsqu'il a dû quitter son pays à la demande de son employeur.

Cette notion de l'expatriation-épreuve se retrouve dans diverses traditions. Ce sont les cadets des familles nobles qui partaient au siècle dernier faire fortune aux colonies, l'héritier du titre, lui, restait dans la maison familiale. Dans les firmes multinationales, ce sont généralement les jeunes cadres que l'on envoie à l'étranger. Le rapatriement est considéré comme une promotion ou une faveur. On parle du siège, de la maison mère, en faisant référence à l'endroit où les décisions sont prises, où réside le pouvoir, lieu fixe où perdure l'entreprise tandis que les succursales peuvent ouvrir, fermer, changer d'endroit. C'est particulièrement sensible dans les compagnies de transports maritimes et aériens, les délégations peuvent changer, les bateaux et les avions sont toujours en mouvement, les ordres et les décisions émanent d'un endroit qui ne bouge jamais, le siège de la compagnie.

Ainsi on note une association d'idées et d'ailleurs de faits entre le pouvoir, la puissance et l'immobilité. On pense à une forteresse solidement accrochée à la montagne, à ces vieilles maisons qui bravent le temps. On dit "solide comme un roc". Pour asséner un coup plus fort que les autres, le boxeur s'immobilise et se campe sur ses jambes. Il y a ce parallèle constant entre la force et l'immobilité. En général, ce qui est massif, qui ne bouge pas ou qui ne bouge que lentement est perçu comme fort et puissant. On retrouve cette idée dans les cultes funéraires anciens avec la différence entre :

- le nechros : celui qui vient de mourir, qui n'a pas encore reçu les honneurs du culte, celui à qui la famille n'a pas encore rendu hommage et qui n'est pas enterré. Son esprit est supposé errer à la recherche du repos éternel que seuls peuvent lui conférer les vivants en lui donnant une sépulture digne de lui,

- et le thanatos qui est en quelque sorte la mort définitive, complète. Le défunt est enterré, il a rejoint le royaume des morts et a abandonné toute relation avec les vivants, surtout il ne dépend plus d'eux. Il a même atteint un état d'indépendance qui lui a permis de regagner un certain pouvoir sur les vivants : il va être l'objet d'un culte, il est supposé pouvoir influencer sur la vie. Le pouvoir a changé de camp.

Avec le nechros, c'est l'instabilité, la mobilité, le voyage du royaume des vivants vers le royaume des morts avec le risque d'errer toujours, de ne jamais être thanatos si les vivants ne font pas ce qu'il faut pour ça. L'histoire antique cite plusieurs généraux condamnés pour n'avoir pas ramené les morts d'un champ de bataille et les avoir laissés sans sépulture. C'était les condamner à errer toujours dans le malheur et à ne jamais trouver le repos, donc à un sort plus affreux que la mort. C'est dans le thanatos que les morts trouvent le "bonheur" si l'on peut dire, ce qui permet aux vivants de trouver eux aussi la sérénité et l'oubli.

Il y a trace de cette tradition dans certaines religions modernes, notamment les religions juives et musulmanes où un homme veut avoir un fils pour prier pour lui à sa mort. La prière d'un autre n'aura pas la même valeur. De même dans les rites funéraires modernes, on distingue très bien ces deux périodes. Celle où le

défunt est encore chez lui parmi sa famille, il est mort clinique mais pas tout à fait dans l'esprit de ses proches : c'est la période intermédiaire. Il est entre le monde des vivants et celui des morts. C'est le *nechros*, la période du voyage au cours de laquelle tout n'est que provisoire, instabilité, dépendance, faiblesse. Mais il est encore là, sa famille généralement s'accroche désespérément à cette présence qui n'en n'est plus une. Le corps fait croire que l'esprit est là, mais il est parti avec la vie. Tout le monde le sait mais refuse d'y croire. C'est donc un moment faux, d'errance psychologique et de tourment. On est en pleine irréalité.

Le défunt n'est pas à sa place ou plutôt n'est pas encore à sa place qui est parmi les défunts. Les vivants non plus. Ils se complaisent dans le voisinage de la mort, ils pleurent celui qui "n'est plus" tout en étant encore là. On a l'impression que la disparition ne sera réellement consommée, considérée comme telle, définitive que lorsque le corps aura disparu. Comme dans l'Antiquité, ce moment ambigu qui suit la mort mais, avant la mise en terre, est un moment intermédiaire pendant lequel aucune situation n'est stable. Les vivants sont sous le choc émotionnel, n'ont bien souvent pas encore réalisé toute l'ampleur du vide qui va être créé par la disparition de celui qui est mort. Ce dernier bien que malheureusement sans vie tient encore une place dans le cadre familial. Tout ne sera scellé que lorsque, comme dans l'antiquité grecque, on aura donné une sépulture au défunt, que ses affaires seront devenues des souvenirs et que l'on ne parlera de lui qu'au passé.

Ainsi on retrouve même à notre époque dans le rite de la mort ces deux états, *nechros* et *thanatos*, qui sont en quelque sorte deux états progressifs d'une mort unique, mais qui dans l'antiquité était comprise comme un premier état d'errance de l'esprit qui ne trouvait le repos qu'une fois les cérémonies accomplies, et un deuxième état où le défunt avait trouvé sa place au royaume des morts. Le christianisme avec le mythe du purgatoire, nous l'avons dit, a perpétué cette tradition.

Dans la vie moderne, cette mort unique a aussi ses deux états qui sont le fait des vivants. Ils considèrent le défunt comme encore là tant que le corps n'a pas disparu et la mort est en fait considérée comme définitive quand le corps n'est plus là, qu'il a été

enterré. Le premier état est toujours ce moment de trouble, d'instabilité, il est réellement le voyage entre la vie et ce qu'on pourrait appeler la vraie mort. Donc, la mobilité serait signe de fragilité, de faiblesse et ce qui est faible trouve une force dans la vitesse et dans la fuite qui sont, elles, le signe de l'intelligence, de la vivacité et de l'astuce. Toutes ces impressions sont ressenties par le voyageur quelque soit le motif de son voyage. Dans le vécu de ce voyage, il entre toujours cette sensation d'arrachement et de déchirement provoquée par le départ même lorsqu'il est fortement souhaité. Comme l'alpiniste hésite toujours un peu avant de lâcher une prise à laquelle il s'était assuré, le voyageur éprouve lors de son départ une certaine angoisse, un regret de quitter ce qu'il connaît, le lieu où il était installé. Il se sent forcément moins fort mobile qu'immobile.

Dès qu'il s'est mis en mouvement, dès que de sédentaire l'homme devient voyageur, il perd un peu de sa force et de son assurance et c'est comme cela que le sentiment de fuite s'installe. Il est pénible et difficile de partir, mais dès que l'on est parti, on sent que l'on est plus fragile et moins fort. C'est un état que l'on fuit au plus vite pour retrouver un point de stabilité, un lieu où on va s'immobiliser pour retrouver sa force et sa puissance. Celui qui voyage se vit donc comme un fuyard, comme lui il est aux abois, attentif à tout ce qui se passe autour de lui car il se sait plus vulnérable. Il se hâte vers le but où il retrouvera la sécurité. Comme celui qui fuit un régime politique ne retrouvera la sécurité et le repos que quand il aura franchi la frontière du pays qu'il fuit, quand il aura atteint son but, celui qui voyage lui aussi ne perdra le sentiment de fuir et ne pourra vraiment se détendre que lorsqu'il sera arrivé au terme de son voyage ou tout au moins à l'étape qui lui procure un lieu de repos provisoire, un domicile provisoire, un territoire qui pour un temps plus ou moins long sera le sien.

Si nous avons voulu montrer que les voyages pouvaient toujours être interprétés comme une fuite, et ce au niveau du conscient, de l'inconscient et du vécu, c'est parce que cela crée chez le voyageur des attentes particulières. Il est évident que celui qui fuit consciemment ou inconsciemment et qui ressent une certaine souffrance à être en mouvement, a des attentes différentes de celui qui ne fuit pas. Mais comme tous les voyageurs fuient, c'est toujours

à des degrés différents les mêmes attentes que l'on retrouve qui sont celles de l'homme en fuite : le besoin de stabilité, de protection, et de reconnaissance afin que de fuyard il devienne homme.

Nous avons beaucoup insisté sur cette idée de fuite parce qu'elle nous paraît capitale. Nous pensons qu'elle est extrêmement liée au besoin de reconnaissance qu'éprouve tout homme. Elle ne l'engendre pas, mais l'accentue, elle rend le processus de reconnaissance plus difficile car elle uniformise les voyageurs en provoquant chez tous les mêmes attentes. En uniformisant les voyageurs, l'idée de fuite rend le processus de reconnaissance encore plus indispensable. Puisqu'elle affaiblit le côté personnel du voyageur, il est d'autant plus important pour lui qu'il retrouve son identité. Plus celle-ci est recouverte, plus le voyageur tiendra à la faire apparaître.

Cette idée de fuite accentue également le besoin d'hospitalité. Plus l'homme est aux abois, plus il a le sentiment d'insécurité, plus il a besoin d'être protégé, gardé, soigné, pris en charge. Dans la maison qui lui donne l'hospitalité, il retrouve sa force. Il redevient homme et non plus fuyard. Il n'a plus à se garder des périls de la route. Il est en sécurité. Il est heureux. Il est donc très difficile de dissocier cette idée des autres besoins. Elle est à la fois indépendante car même si le voyageur ne se vivait pas comme en fuite pour avoir le sentiment d'être bien accueilli, il aurait besoin d'être reconnu et nous avons vu de quelle façon.

La reconnaissance reste un besoin fondamental de l'homme, mais le voyage donne à ce besoin une forme particulière. Par ailleurs, même s'il était non fuyard, le voyageur a besoin de recevoir l'hospitalité et pour se sentir bien accueilli, il est nécessaire qu'on lui montre que cette hospitalité lui est donnée avec plaisir. De toute façon, les besoins de reconnaissance et d'hospitalité existent. Mais le fait que le voyageur se vive comme en fuite, les rend plus impératifs, plus pressants et les intensifie. En fuite, on est plus vulnérable donc la protection est plus nécessaire. Avant d'être un homme, on est fuyard, on a donc encore plus besoin d'être reconnu. Si elle est indépendante de ces besoins, l'idée de fuite les exacerbe et rend nécessaire que dans le processus d'accueil on donne toute priorité à la satisfaction de ces besoins.

LE VOYAGE COMME ELEMENT DE SUPERIORITE

Si le voyage en tant que fuite donne au voyageur un sentiment d'infériorité, il engendre aussi, et c'est un autre paradoxe, chez ce même voyageur un sentiment de supériorité. Cela ressort de toute une tradition de la supériorité du dynamique sur le statique. Si l'immobile donne une impression de force, de puissance, d'inaltérabilité, il donne aussi souvent une impression de lourdeur, de lenteur. On associe volontiers cette lourdeur particulière à une lourdeur d'esprit, ce qui fait que par opposition, le mobile est considéré comme léger, vif, adroit, intelligent, astucieux, il se pare de tous les attributs du spirituel, alors que l'immobile garde l'apparence du matériel et en conserve les défauts.

Cette ligne de pensée trouve sa place dans de très nombreuses considérations humaines. Pour commencer, l'âme est comprise bien sûr comme immatérielle. Ce qui implique, l'immatérialité n'étant pas réellement concevable par l'esprit humain, une idée d'extrême légèreté, de quelque chose d'insaisissable, d'éthéré, de vapoureux. Par enchaînement d'idées, on passe très facilement de cette immatérialité conçue comme une matérialité tellement fine, légère, vapoureuse qu'elle en est absolument insaisissable à l'idée de mobilité. Cette chose immatérielle que l'on comprend comme tellement légère qu'on ne peut la saisir a donc la faculté et la possibilité de se déplacer très rapidement sans que l'on s'en aperçoive. Il s'ajoute donc du mystérieux à la mobilité, ce qui la rend encore plus impressionnante. L'âme est donc comprise comme non statique, comme n'étant jamais définitivement fixée.

Là dessus se greffent tous les mythes concernant les âmes qui tournent dans les cieux, qui vont d'un corps à l'autre, tous les cultes des morts qui veulent que les âmes de ceux qui ont disparu de la terre existent quelque part et soient en mesure de recevoir les prières, offrandes, requêtes et reconnaissances qui leur sont rendues, toutes les mystiques religieuses à commencer par la religion chrétienne avec le dogme du jugement dernier, Dieu gardant autour de lui les bons avec qui il construira la Jérusalem céleste et rejetant les mauvais en enfer, une sorte de classe intermédiaire étant créée pour ceux n'ayant été ni complètement bons ni complètement mauvais, qui doivent aller au purgatoire. Les corps étant redevenus

poussière, ce sont les âmes qui vont "au ciel" ou en enfer et qui sont jugées par Dieu. La religion catholique fait prier pour "les âmes du purgatoire".

Ainsi dans l'imagerie populaire, l'âme est mobile, elle "voyage", elle quitte le corps à sa mort pour rejoindre le royaume de Dieu. De là aussi toutes les croyances en la métempsychose, transmigration des âmes et réincarnation. L'âme est représentée comme une sorte de "flocon" qui va invisible d'un corps à l'autre qui, lorsqu'elle a choisi un corps pour lui donner vie, s'y intègre complètement au point d'exister encore en tant qu'âme. Mais plus en tant que matérialité comme si l'âme avait ce pouvoir (mais ne les a-t-elle pas tous ?) de se dissoudre complètement dans un corps sans cesser d'exister et de "réapparaître" matériellement à la mort de ce corps pour "voyager" et aller chercher un autre corps à animer. La transmigration des âmes a été adoptée par plusieurs religions d'origines très diverses. Ce qui permet de penser que c'est une idée très ancienne qui a pour fondement la recherche de l'explication de la vie. Comme nous sommes dans le religieux et dans le religieux contemporain, il paraît difficile de parler de mythe. C'est pourtant de cela qu'il s'agit.

La genèse ne sépare pas la création de l'homme-corps de la création de l'âme et les religions chrétiennes admettent que lors du jugement dernier, il y aura autant d'âmes qu'il y aura eu de corps, c'est-à-dire d'hommes sur la terre. Mais d'autres religions rejoignent le mythe platonicien et laissent penser qu'il y aurait un nombre d'âmes limité et que les âmes dont la vie serait éternelle iraient d'un corps à l'autre pour "animer", donner de l'âme, de la vie à ce qui ne serait, sans âme, que de la chair et des os. C'est l'introduction de l'âme qui fait d'une matérialité purement matérielle un homme. Donc l'âme est comprise, représentée comme très mobile, voyageant pour l'éternité, ne faisant qu'un seul voyage vers Dieu pour les chrétiens, d'incessants vers des corps qu'il faut faire vivre pour les autres, mais comme une puissance toujours sur la brèche, toujours active, toujours en mouvement.

D'autre part, l'âme est représentée comme le siège de l'intelligence, de la sensibilité où qu'on la situe, dans l'esprit, c'est-à-dire le cerveau dans l'imagerie populaire moderne, ou diffuse

dans le corps comme Aristote, ou encore près du sternum, c'est toujours en elle que réside l'humanité. Le "mythe" n'est d'ailleurs pas clair. On parle de l'âme comme ce qui donne la vie, ce qui anime. Mais par ailleurs, on admet dans la plupart des religions que seuls certains animaux ont une âme. Les hommes seulement pour les chrétiens, des animaux domestiques (chiens, chats) pour certaines religions orientales. Pourtant le végétal est supposé ne pas avoir d'âme. Donc l'âme n'est pas le seul siège de la vie. Par ailleurs, ce n'est pas non plus le seul siège de l'intelligence puisque ceux là même qui refusent une âme aux animaux leur reconnaissent une certaine intelligence, moins développée que celle de l'homme, c'est vrai, bloquée par le déterminisme, mais intelligence tout de même.

L'âme reste d'une manière générale considérée comme le siège de la vie, de l'intelligence, de l'humanité de l'homme. Elle est perçue comme supérieure parce que l'esprit est perçu comme supérieur au corps, l'intelligence comme supérieure à la machine et que l'âme est aussi perçue comme mobile, comme pouvant se déplacer. Le raccourci était alors immanquable et inévitable, la mobilité, le pouvoir de se déplacer, la volonté d'aller d'un point à un autre est perçu comme un attribut indispensable de ce qui est supérieur. Elle fait partie de la supériorité. Ainsi ce qui se déplace, ce qui voyage est perçu comme supérieur. La conception actuelle de l'âme humaine conforte et étaye la conception de la supériorité du dynamique sur le statique.

La mobilité est aussi signe de vie alors que l'immobilité est signe de mort. La vie c'est le sang qui coule dans les veines, l'air que l'on respire, les muscles qui font mouvoir les membres, les yeux qui regardent. Toutes ces manifestations de vie sont toujours des manifestations de mobilité. Tant que le coeur bat, envoie du sang dans l'organisme, tant qu'il y a de l'énergie dans le cerveau, la vie est là. A contrario, dès que l'on constate que plus rien bouge, c'est que la vie est partie et que la mort s'est installée à sa place. Ce sont l'électro-encéphalogramme et l'électro-cardiogramme qui sont plats. Le corps inerte, la fin de toutes les fonctions, de toutes les possibilités, y compris celle de se mouvoir. Pour Epicure, c'est la dissolution au point qu'il dit que la mort ne nous concerne pas puisque nous n'existons plus au moment où elle surgit.

Il est donc compréhensible que se fondant sur ces signes naturels, on perçoit malgré toutes ses faiblesses la mobilité comme supérieure à l'immobilité. La mobilité c'est l'insécurité et celui qui a accepté l'insécurité, qui a triomphé des épreuves est un héros. C'est la façon de devenir un surhomme. C'est aussi un des attributs des Dieux de se déplacer dans les cieux et sur la terre avec facilité, de se trouver successivement en des points très éloignés. La mythologie est pleine de récits où les dieux sont constamment en mouvement et c'est une de leur supériorité sur les hommes de se mouvoir rapidement, de se déplacer. C'est un signe de leur pouvoir extraordinaire.

LE CONCEPT DE VOYAGE DANS L'ANTIQUITE

Il y a dans la mythologie des récits de voyages supraterrrestres des Dieux, mais aussi de voyages semblables à ceux des hommes, celui des argonautes par exemple. La mythologie grecque associe constamment les dieux et les hommes. Les dieux et les déesses prennent figure humaine. Ils ont commerce avec les hommes, épousent ces humains, en ont des enfants, se divertissent souvent comme des humains, ont presque les mêmes passions. Ces dieux qui sont aussi des hommes voyagent quelquefois comme les hommes, abandonnant pour un temps leurs possibilités hors du commun. Ils apparaissent en un point sans que l'on sache comment ils y sont arrivés. Ils ne se déplacent plus dans les cieux par leur seule puissance, mais parfois ils marchent, ils courent, ils prennent le bateau. Ainsi ils déifient (divinisent) le voyage et le déplacement.

Donc l'homme qui voyage, qui se déplace fait un peu ce que font les dieux. Grâce au voyage, il abandonne un peu de son statut d'homme pour acquérir un peu du statut d'un dieu. Tous les récits mythologiques font référence à une époque plus ou moins imaginaire où l'homme ne se déplaçait pas pour son plaisir, mais seulement pour faire la guerre ou par absolue nécessité. Les dieux en revanche avaient pour habitude de voir les uns et les autres, d'aller d'un point à un autre.

L'homme qui dans une époque non mythologique, mais où les récits mythologiques ont encore cours pour certains de leurs aspects, où ils sont encore répétés, reproduits, appris, connus,

cités en exemple, pourra facilement se comparer aux dieux mobiles, tirer vanité et avoir un sentiment de supériorité du seul fait que comme les dieux (antiques) il voyage. Quand il est en voyage, il est divinisé par la mobilité. Il a un des attributs de la divinité, même s'il n'en a pas le pouvoir.

Toute la tradition homérique associe l'homme mobile au héros. La guerre de Troie devient grâce à la symbolique de l'Iliade, l'événement dans lequel se traduit la force conquérante des hellènes, toute la littérature et chants épiques qui complétaient le grand poème clamaient la gloire de ceux qui se battaient pour reprendre Hélène. La seconde épopée homérique, l'Odyssée, met en avant la faculté d'adaptation du peuple grec, mais surtout fait d'Ulysse le voyageur, le héros qui triomphe de tous les obstacles. Le voyage, car c'est bien d'un voyage qu'il s'agit, apparaît comme la guerre, un temps où des difficultés extraordinaires s'élèvent sur la route du voyageur. Celui-ci en en triomphant devient héros.

Ce qu'il y a de remarquable dans la tradition homérique, c'est que non seulement elle perdure encore (on lit toujours les poèmes du vieil aède aveugle, on les traduit, on les étudie et on s'y réfère toujours) mais encore elle exerce toujours la même influence sur les voyages. L'épopée a consacré la difficulté du voyage, a mis en lumière toutes les épreuves qui attendent le voyageur, au point que grâce à ce poème tout voyageur apparaît comme un être valeureux parce que même s'il ne lui est rien arrivé, ce qui est le cas de la majorité des voyages, il est celui qui a osé, qui n'a pas eu peur, qui a pris les risques. Il est devenu héros sans souffrir. Le voyage étant décrit et pensé comme celui d'Ulysse est un champ de bataille sur lequel on s'ennoblit et le voyageur est Ulysse. Le héros se double du justicier, la dernière partie du poème avec l'épreuve de l'arc, le massacre des prétendants et des serviteurs infidèles.

On peut dire que les trois grandes parties de l'Odyssée correspondent chacune à un des thèmes du voyage et c'est sans doute pourquoi on ne cesse de s'y référer. Le voyage de Télémaque évoque la connaissance que l'on acquiert en voyageant, ce que les gens vous disent et vous apprennent. Le récit que fait Ulysse chez Alcinoüs évoque tous les périls du voyage, le courage et la force qui sont nécessaires à celui qui part s'il veut arriver au bout. Enfin le

retour, nous l'avons dit, conforte l'image du héros guidé par les dieux, héros qui châtie les injustes et les fourbes mais aussi le retour introduit le thème de la récompense. Ulysse retrouve Pénélope, s'en fait reconnaître. Il retrouve le pouvoir, l'amour et le bonheur. Ulysse a triomphé de toutes les épreuves, il a trouvé la force de se venger, mais aussi a réussi tout cela avec la complaisance des dieux.

Le poème, par ce biais, introduit du divin dans le voyage. Ce divin autorise tout le fantastique du voyage. Ulysse de l'île des Phéaciens est transporté pendant la nuit en Ithaque. Il y a donc cette évocation de l'alliance du voyageur avec le surnaturel. Les épreuves qui se présentent sont extraordinaires et les moyens qui permettent d'en triompher le sont également. C'est tout le merveilleux du voyage qui de nos jours fait encore rêver et qui remplit les pensées du voyageur que nous a donné Homère. Il est possible que sans lui nous comprendrions aujourd'hui moins bien la psychologie des voyages. Le mythe d'Ulysse nous explique une grande partie des réactions de ceux qui voyagent.

Le thème de la connaissance acquise dans les voyages est très ancien et s'accompagne de celui de la transmission des connaissances. Grâce aux voyages et aux voyageurs, la culture s'est répandue dans le monde, et les peuples qui sont restés à l'écart des grandes routes sont restés dramatiquement arriérés. Il est tout à fait extraordinaire de constater qu'en notre fin de XXe siècle, une grande partie du monde connaît et sait faire des choses qu'une autre partie ne soupçonne même pas, qu'à cause de l'absence de certaines communications, des individus ou des peuples vivent à plusieurs milliers d'années de distance. On parle pour mesurer l'espace d'année-lumière. On pourrait parler pour mesurer la culture d'année-connaissance. Alors que des peuples vont sur la lune et ont pratiquement domestiqué la nature et la matière puisqu'ils peuvent la faire éclater et arrivent aussi à faire des produits de synthèse, d'autres en sont encore à une économie de cueillette, ne connaissent ni l'agriculture, ni l'écriture, n'ont qu'une technologie très rudimentaire.

Entre ces deux extrêmes, il existe de nombreux peuples qui savent un plus ou moins grand nombre de choses. On constate que

ceux qui en savent le plus sont ceux qui ont été sujets aux plus grands bouleversements culturels et sociologiques, invasions, migrations, immigrations et émigrations, et dont les territoires étaient facilement accessibles et sur les grandes routes des grands mouvements de l'humanité. On constate également que ceux qui en savent le moins sont ceux qui sont restés à l'écart des grandes migrations et qui sont hors des routes naturelles des mouvements. Aujourd'hui encore toutes les parties du monde ne nous sont pas parfaitement connues et on "découvre" encore des groupements humains qui, n'ayant pas eu de contacts avec notre civilisation, en sont restés à la leur qui est très archaïque selon nos critères. Cela pose d'ailleurs le problème de l'émergence de la culture.

Si l'on en croit les constatations, il n'y aurait pas de "génération spontanée" de la connaissance. Celle-ci n'apparaîtrait qu'à la suite de contacts entre des individus qui, chacun, apportent quelque chose de différent qui permet de comprendre, un peu comme les hommes qui, pour être engendrés, ont besoin de la réunion de ce qu'apportent les deux sexes. Le voyageur est donc celui qui apprend, puis celui qui sait et après celui qui enseigne, qui transmet. Cela a toujours été une cause du prestige du voyageur même modeste, il est toujours écouté par quelqu'un. Le savoir du voyageur est divers. Il a vu, il a écouté, soit qu'on lui ait dit quelque chose, soit que sans qu'on se soit adressé à lui, il ait saisi ce qui se disait autour de lui, et il a expérimenté c'est-à-dire que c'est lui qui a triomphé des épreuves, c'est lui qui a vaincu.

C'est Ulysse qui a crevé l'oeil du cyclope, il sait maintenant se battre contre un cyclope. Le navigateur a appris à négocier la tempête et à juger de la force du vent, il peut comparer, il a donc plusieurs sources de savoir. Celui qui ne voyage pas n'en a qu'une, ce qu'on lui dit ou ce qu'il lit. L'expérience pour lui sera de la deuxième génération car il faut d'abord qu'il en connaisse les éléments. Une expérience chimique ne peut se faire que si on connaît les produits que l'on met en contact. Les apports ne peuvent venir que de l'extérieur, le cerveau ne peut pas travailler sur rien, le néant n'est pas humain. La pierre que l'on regarde, d'où naîtra peut-être une grande découverte, est un apport extérieur. Quand on ne bouge pas, il n'y a pas d'apport extérieur, sauf ceux que l'on vous amène.

Ainsi le voyageur a toujours été le véhicule du savoir ou des éléments du savoir. Plus simplement, on retrouve cette tradition du voyageur-homme qui sait, du voyageur-formateur, dans de très nombreuses manifestations de la vie, des plus banales aux plus sophistiquées. Dans le dicton "les voyages forment la jeunesse", et aussi dans toute l'imagerie des conteurs et des troubadours de tous les siècles. Cela va du conteur au Moyen-Orient qui va de village en village portant les nouvelles et racontant des histoires qu'il a glanées çà et là et qui certainement trouvent leur source dans les temps bibliques ; des troubadours qui allaient au Moyen-Age de château en château et de ville en ville pour les foires, distraire aussi bien les seigneurs que les habitants des bourgs, mais qui aussi disaient ce qu'ils avaient vu et faisaient part de leurs expériences ; des compagnons du tour de France qui apprenaient leur métier auprès des différents maîtres qu'ils rencontraient sur leur route, métier qu'à leur tour, une fois devenu maître, ils enseigneraient à de nouveaux compagnons ; à tous nos conférenciers modernes qui eux aussi vont de ville en ville contant leurs aventures, montrant grâce aux nouveaux procédés des vues de pays éloignés et apprenant à ceux qui n'ont pu y aller comment sont ces terres, comment vivent leurs habitants.

Il faut signaler qu'avec les hommes, ce sont les idées qui voyagent et il y a échange à chaque étape. L'idée enrichit celui qui la reçoit (c'est la base de la connaissance, nous l'avons dit, puisque même dans la théorie platonicienne de la réminiscence il faut un partenaire pour aider l'esclave à se ressouvenir), mais aussi l'idée s'enrichit au contact de ceux qui la reçoivent. Elle s'enrichit parce que chaque homme a sa propre expérience, sa propre vision des choses et que son intelligence va interpréter l'idée et lui accoler sa conception. Lorsque cette idée repartira, c'est-à-dire sera retransmise, il est possible qu'elle ait été modifiée, qu'elle ait acquis ou perdu quelque chose.

Donc le thème de la connaissance peut se doubler du thème du perfectionnement, de l'enrichissement de l'idée. Les deux partenaires voyagent, mais alors que l'homme s'arrêtera forcément, l'autre continuera dans l'espace et le temps la connaissance. Le voyageur bénéficie de cet enrichissement. Il se sait le véhicule de l'information et sait aussi que l'information une fois passée par lui sera son

information. Ainsi le conférencier décrivant un pays, donne sa vue du pays. Dans l'information qu'il transmet, dans la connaissance qu'il propose à ceux qui l'écoutent, il y a de l'objectif et aussi du subjectif, c'est la synthèse des deux qui enrichit l'idée. L'idée, comme une idée politique par exemple, voyage, se polit, s'adapte aux différents groupes humains qu'elle traverse, de particulière devient générale. D'idée, elle peut acquérir le statut de doctrine. Une synthèse se faisant chez un seul humain qui reçoit plusieurs vues de la même idée, l'idée va évoluer en lui avec l'appui de l'opinion des autres et il va relancer l'idée ainsi modifiée qui fera son chemin dans d'autres esprits.

Ce thème a toujours été une des raisons les plus importantes de la valorisation des voyages et des voyageurs. Ces derniers se sont toujours prévalus de ce qu'ils avaient appris en voyageant, de l'expérience acquise, de ce qu'ils avaient vu et de ceux qu'ils avaient rencontré. Les voyages ont toujours été perçus comme un moyen de s'instruire, de progresser, de connaître. Celui qui voyage, qui revient de voyage, a toujours la sensation d'en savoir plus que celui qui n'a pas voyagé. Il y a toujours le sentiment de supériorité de celui qui y est allé, qui y était, sur celui qui n'y est pas allé et qui n'y était pas.

Ce n'est pourtant pas toujours sans souffrance puisque Baudelaire parle de l' "amer savoir qu'on tire du voyage". Nous n'en voulons pour preuve que la place immense qu'ont les récits de voyages dans la littérature. Le récit de voyage a d'ailleurs très largement débordé les frontières de ce que l'on appelle communément la littérature, pour envahir, ou n'y était-il pas à l'origine, tous les genres de l'écriture. Il serait vain de vouloir dresser un inventaire des genres littéraires dans lesquels intervient le voyage, mais l'on peut essayer, à l'aide de quelques exemples, de comprendre comment il est utilisé et pourquoi il a été utilisé.

Homère, pour revenir à lui, pour exalter et chanter les vertus de son peuple et aussi pour exprimer à la fois le côté divin de l'homme et le côté humain des dieux, a fait de ses deux grands poèmes épiques, l'Illiade et l'Odyssée, deux récits de voyage. Le premier raconte un épisode de la guerre de Troie, mais qu'est-ce que cette guerre sinon une expédition des Achéens pour aller

délivrer Hélène enlevée injustement par les troyens. Pour notre propos, ce ne sont pas les détails du récit, est-il authentique, nous fait-il un tableau véridique des mœurs de l'époque et de la topographie de l'endroit, a-t-il bien été conçu par Homère tout seul, qui sont importants, mais le fait que le poète, ou plutôt la tradition à travers le poète, ait choisi, pour transmettre un ensemble de valeurs qui constituent la morale et un peu l'héritage culturel d'un groupement humain mal défini, ce type de récit.

En effet, on pourrait parfaitement supposer que les valeurs morales d'un peuple puissent être exprimées et exaltées à travers des récits ne faisant intervenir que des sédentaires, peuples ou individus, et que ce soit dans l'accomplissement d'une tâche n'impliquant pas de déplacement que le héros transmette les vertus d'un peuple et explique les mystères de la vie. Or on constate que la majorité des mythes sont des récits dans lesquels les dieux, les héros, les humains qui interviennent vont avec la plus grande facilité d'un endroit à l'autre, se déplacent à tout moment aussi bien dans l'espace que dans le temps.

On peut donc raisonnablement émettre l'hypothèse qu'Homère, héritier en ce sens (comme le seront après lui des milliers de poètes, écrivains, philosophes et historiens) d'une tradition par laquelle c'était dans la poursuite de l'ailleurs que l'on trouvait l'extraordinaire, le merveilleux et que l'on pouvait espérer avoir l'explication de ce que l'on ne comprenait pas sur place, a naturellement fait de ces poèmes des pièces qui se situent dans un contexte de mobilité. L'Illiade nous l'avons dit est le récit d'une guerre qui est une expédition, ceux qui se battent et qui sont les héros ne sont pas chez eux (les troyens eux sont bien chez eux, mais Homère se place du côté des achéens). Pour arriver jusqu'au lieu de leurs exploits, ils ont dû voyager, armer des bateaux, organiser le transfert d'une armée. Au cours de la bataille, chacun des adversaires à son tour avance et recule, conquiert et fuit. Les vainqueurs vont rentrer chez eux, auréolés de gloire.

Quant à l'Odyssée, ce n'est qu'un long récit de voyage ou plutôt plusieurs récits de voyages (celui de Télémaque et celui d'Ulysse). C'est au cours de ces périple que les deux héros forgent leur gloire. Télémaque partant à la recherche de renseignements sur

son père et obtenant qu'Ulysse puisse quitter l'île de Calypso. On nous montre ce fils courageux repousser l'invitation d'Antinoüs et s'embarquer sur les vaisseaux qu'il a fait préparer avec Athéné-Mentor qui est le gage de sa divinité de l'inspiration qui va lui permettre d'accomplir sa tâche, et quitter Ithaque pour Pylos et Lacédémone. Nous y retrouvons Ulysse prisonnier dans la grotte de Calypso, libéré sur ordre de Zeus, construire son radeau et commencer son voyage au cours duquel il va rencontrer et affronter toutes les épreuves qui sont en fait les forces du mal dont il va triompher.

Chaque scène est l'occasion pour lui de montrer sa force supranaturelle, de faire preuve de qualités extraordinaires et aussi d'acquérir une expérience que lors de la prochaine étape il utilisera. Au fur et à mesure qu'il progresse vers Ithaque, il devient un peu plus un héros. Selon les circonstances, il négocie, tue ou neutralise (cicones, lotophages, cyclopes, Eole, les Lestrygons, Circe), s'entretient avec les morts, déjoue le piège des Sirènes, passe Scylla et Charybde malgré la tempête envoyée par Zeus pour punir ses compagnons d'avoir massacré des boeufs d'Helios. Pour que le héros puisse triompher d'épreuves aussi diverses et mettre en évidence toutes ses vertus, héritage de sa culture et son peuple, son alliance divine, la toile de fond du voyage était quasi inévitable. Elle constituait un substrat tellement adéquat que l'on se demande pourquoi le poète ne l'aurait pas utilisé. On en retrouvera d'ailleurs à peu près tous ces éléments dans le roman d'aventures moderne.

La tradition de la mouvance dans le surnaturel est encore affirmée et peut-être mieux qu'ailleurs dans la Bible. Les hommes saints, les prophètes, pour annoncer la règle de Dieu, se déplacent. Ils vont vers les populations sédentaires à qui ils annoncent la bonne parole. L'ancien testament est une suite de récits de voyages plus ou moins longs. Mais que dire du nouveau testament ! C'est dans le voyage que le Christ est né, c'est à l'occasion de sa venue à Jérusalem qu'il sera arrêté et crucifié. Toute la partie de sa vie que content les évangiles est celle au cours de laquelle il va d'un point à un autre de la Galilée. Celle que l'on ne connaît pas, que les évangélistes n'ont pas jugé bon de raconter, on pourrait dire "inintéressante", c'est celle où il est sédentaire, fils du charpentier Joseph, enfant, petit garçon, adolescent, jeune homme, homme jeune

qui ne quitte pas le village de Nazareth. Sa "qualité" de fils de Dieu s'affirme quand il quitte Nazareth, qu'il commence à prêcher et qu'il porte la parole divine de l'un à l'autre.

On pourrait se demander pourquoi, comme fils de Dieu capable de tous les miracles, il n'est pas resté immobile appelant à lui les fidèles, comme le font d'autres divinités ? Pourquoi il a choisi de prendre la route et d'aller lui même vers les hommes plutôt que de faire venir les hommes à lui. On pourrait supposer que dans la mystique de l'époque (qui est nous croyons encore valable de nos jours) le périple est une tentative ou une façon de diviniser l'humain. Le Christ était homme par sa morphologie, mais il était aussi Dieu par sa spiritualité. Aux hommes avant qu'il se fasse reconnaître comme fils de Dieu, il apparaissait comme homme. Le déplacement pourrait avoir été compris comme confortant aux yeux des hommes le caractère divin affirmé par des paroles ou des actes de l'un d'entre eux. Le Christ choisit pour ses miracles des endroits différents : il change l'eau en vin aux noces de Cana, multiplie les pains au bord du lac de Galilée, réssuscite Lazare à son domicile.

Sa mobilité est certainement le signe et le symbole de Dieu dont il est le fils, qui est partout, qui voit tout, qui agit en tous endroits en même temps. Après lui, les apôtres Pierre et Paul parcourront le monde pour y faire triompher son règne. Tous ses parents et ses proches se disperseront. La Vierge à Pergame, Sainte Marie Madeleine et Sainte Sarah dans le sud de la France. La tradition divine du voyage est dans toute la Bible, de la fuite en Egypte au retour des hébreux. Elle se perpétue dans la diaspora juive qui n'a jamais cessé et dont peut-être le retour en Israël pour la fondation de l'état juif de notre siècle n'est qu'un autre épisode.

Les récits de voyage n'ont toutefois et loin de là pas tous rapport avec le divin, le mythe et le surnaturel. Le voyage a été utilisé comme substrat pour toutes les "disciplines" de l'esprit. Il est une trame privilégiée sur laquelle et par laquelle viennent se greffer et s'expriment les idées les plus diverses. Il y a les récits descriptifs. Les premiers sont très anciens. On prétend que le plus ancien récit d'exploration est le "périple d'Hannon" (F) qui date de la fin du VIe siècle avant J.C.

Le texte original de ce périple écrit en langue punique était déposé, nous dit-on, avec les peaux de gorille appelées "peaux de gorgone" qu'Hannon aurait rapportées de son périple, dans le temple de Saturne à Carthage où tout le monde pouvait aller les voir et consulter le récit. C'est de cette façon qu'il nous est parvenu grâce à une traduction grecque datant du IV^e siècle avant J.C. Il s'agit d'une très courte histoire sans doute véridique qui raconte le voyage que fit un homme Hannon à la tête d'une flotte de soixante vaisseaux emmenant en tout trente mille personnes, des vivres et des marchandises, ce qui paraît énorme. Les carthaginois avaient donné à Hannon la mission d'explorer les côtes de Lybie au delà des colonnes d'Hercule (Gibraltar !) et sans doute d'y fonder des villes, comptoirs et colonies, ce qu'il fit dans l'espoir d'établir des relations commerciales.

Ce récit court et banal en lui même n'est intéressant que parce que c'est le premier, bien qu'il y ait eu évidemment des voyages, des migrations et des périples bien avant cette époque. De nombreux témoignages, fouilles, analyses sanguines et d'autres moyens d'investigation le prouvent. On signale aussi les oeuvres du géographe grec Ctesias de Cnide, dont des fragments nous sont parvenus grâce à l'écrivain byzantin Photios au IX^e siècle après J.C. Il s'agirait de deux textes intitulés Récits indiens et récits persans. On ne sait s'il est allé aux Indes ou si les récits indiens furent écrits sur la foi de renseignements et de légendes que lui auraient rapporté des voyageurs, en revanche on sait qu'il séjourna longtemps en Perse à la cour du roi Artaxerxès et que sans doute il y recueillit tous les éléments des récits persans. Bien qu'il ait vécu dans la deuxième moitié du Ve siècle, ses récits semblent être le seul témoignage de ce qu'étaient avant son époque les premières descriptions de la terre.

Nous avons avec les enquêtes d'Hérodote des textes beaucoup plus complets et beaucoup plus fiables. C'est le premier grand voyageur qui nous ait laissé des récits aussi précis, détaillés et accompagnés d'analyses personnelles aussi percutantes. Apparemment, il fut de son temps une sorte d'agent de renseignements de Périclès, de géographe espion. Il connaît au sujet du monde et de la terre toutes les théories des philosophes et des physiologues de

l'époque ionienne (Anaxinandre, Thalès, Pythagore, Empédocle), mais il veut voir par lui-même ce qu'est cette terre dont il s'est certainement fait une idée.

Ses enquêtes furent sans doute lues sur l'agora et sont parvenues jusqu'à nous à qui elles apportent non seulement une description absolument formidable du monde antique, mais encore un exemple de ce qu'était le récit de voyage à l'époque et de l'intérêt que l'on portait aux voyages, à leur relation et de la célébrité dont pouvait jouir le voyageur. Cette célébrité était en grande partie due aux qualités d'écrivain de l'homme lui-même, mais il semble qu'à ces qualités naturelles, le fait qu'il s'agisse d'un voyageur ait ajouté quelque chose. Le fait que l'on puisse lire aujourd'hui encore avec un extrême intérêt et beaucoup de plaisir les textes d'Hérodote d'Halicarnasse, alors que la majorité des textes des auteurs de son époque reste affaire de spécialistes, en est une bonne preuve.

A partir d'Hérodote, la mode des récits de voyage s'est développée et a crû avec l'expansion de la chose écrite. Plus on a rédigé de textes, plus on a produit de récits de voyages ou de textes dont la trame était le voyage. Arrien, historien grec du IIe siècle après J.C. nous a donné les récits indiens et le périple de Nearque en mer Erythrée. De très nombreux philosophes de l'Antiquité font état de voyages dans leurs textes. Aristippe de Cyrène nous a laissé plusieurs fragments dans lesquels ses aventures sur mer et les dangers qu'il a courus sont évoqués. Les conquêtes d'Alexandre le Grand ont donné lieu à une très importante littérature.

Aujourd'hui un nombre incalculable d'ouvrages traitent du voyage sous tous les prétextes et sous quelque forme que ce soit. Il n'est que de consulter la bibliographie du voyage que l'on trouve dans toutes les grandes bibliothèques pour se rendre compte de l'intérêt qu'a soulevé le sujet et qu'il soulève encore. Il a été abordé à toutes les époques, par tous les genres, et de façons les plus diverses par des auteurs très différents en talent, en notoriété, mais qui tous ont trouvé que le voyage était ou un sujet suffisamment intéressant pour justifier l'édition d'un livre, ou qu'il constituait une trame suffisamment solide pour l'utiliser comme toile de fond d'un texte dont le but était de parler d'autre chose que les voyages.

LE VOYAGE A L'EPOQUE CLASSIQUE ET A L'EPOQUE MODERNE

Montaigne dit que le voyage lui semble un exercice profitable et il nous décrit par le menu son voyage en Italie (1). Non seulement dans la relation de son escapade aux villes d'eaux, il nous donne des renseignements géographiques, mais encore nous parle longuement des gens qu'il rencontre, analyse leur façon de vivre et leurs coutumes, s'intéresse aux moeurs des populations vivant dans les terres qu'il traverse et s'étonne de maintes habitudes. Il profite de tout ce "matériel" pour nous asséner quelques vérités et poursuivre son oeuvre de moraliste. Ce qui est remarquable ce n'est pas tant le fond, nous connaissons le génie de Montaigne, c'est plutôt la forme. C'est qu'il ait jugé bon de raconter un voyage et de se servir en plus de ce prétexte pour moraliser. Il a donc jugé que l'expérience du voyage lui apportait quelque chose et que lui ayant voyagé pourrait apporter quelque chose de plus à ses contemporains.

Montesquieu dans la préface de L'esprit des lois déclare avoir beaucoup voyagé et constaté la diversité des coutumes et des lois (2). En quelque sorte, il tire gloire de ses voyages et indique l'apport indispensable qu'ils ont constitué pour la confection de son ouvrage. Dans les Lettres persanes, il utilise le procédé à rebours et profite de l'étonnement fictif d'étrangers imaginaires en voyage en France pour écrire une satire de société de son temps. Les persans ne peuvent s'étonner que parce qu'ils sont persans c'est-à-dire parce qu'ils sont d'ailleurs. Ils nous regardent comme nous regardons quand nous sommes ailleurs. On voit différemment quand on n'est pas concerné. Ce qui sous-entend que le voyage permet une objectivité plus difficile à atteindre dans la sédentarité.

Voltaire utilise le même procédé pour ses critiques grinçantes. Le naïf Candide se tire de situations bien périlleuses tout en faisant remarquer au cours de ses pérégrinations les anomalies, les incohérences et les injustices de la vie. Il ressort de son périple fortifié et heureux.

(1) MONTAIGNE, Journal de voyage en Italie par la Suisse et l'Allemagne entre 1580 et 1581, Garnier Frères, Paris 1942.

(2) "J'ai d'abord examiné les hommes et j'ai cru que dans cette infinie diversité de lois et de moeurs, ils n'étaient pas uniquement conduits par leurs fantaisies". MONTESQUIEU, De l'esprit des lois, Préface, Editions du Seuil, Paris 1964, p. 529.

Chateaubriand et Tocqueville décrivent chacun de leur côté, l'Amérique avec minutie. Tous deux, hommes politiques, ont voulu voir sur place comment fonctionnait ce grand pays naissant, fondé pour échapper aux contraintes du vieux continent et qui s'en était libéré une deuxième fois en acquérant son indépendance pour instaurer un régime de liberté. Tocqueville surtout qui, en neuf mois, parcourt avec son ami Beaumont les Etats-Unis d'alors dans tous les sens, va jusqu'à l'extrême ouest de l'époque, rencontre les pionniers les plus hardis et rentre en France à l'issue de ce voyage pour faire part de son expérience (1). Il ne choisit pas d'écrire un livre politique de type doctrinal, mais dans la Démocratie en Amérique raconte en toute simplicité ce qu'il a vu, ce que lui ont dit les gens avec qui il s'est entretenu, et la façon dont les choses fonctionnent de l'autre côté de l'Atlantique. La parution de son livre lui gagne une gloire et une célébrité immédiates. Plus tard, député et ministre, il se prévaudra en plusieurs occasions de son expérience américaine, c'est-à-dire de son expérience de voyageur.

Les auteurs qui ont utilisé leurs expériences de voyages pour faire, comme on dit, "passer un message" sont trop nombreux pour les citer tous. Nous avons voulu prendre simplement quelques exemples parmi les plus connus de la littérature française pour montrer que les écrivains les plus prestigieux n'avaient pas hésité à avoir recours à l'espèce de supériorité que l'on retirait du voyage, à l'intérêt qu'il ne manquait pas de soulever dans tous les publics pour donner plus de relief, d'authenticité, de réalité à ce qu'il avait à dire. Leurs écrits retirent du fait qu'ils peuvent dire "J'y étais, ou je l'ai vu" une force probante, un pouvoir de persuasion qu'il est difficile d'atteindre par le seul raisonnement.

Ce qu'il y a de plus extraordinaire encore, c'est le fantastique succès dont jouit le voyage dans la littérature populaire. Depuis les aventures de Marco Polo en passant par les voyages du Capitaine Cook, toute l'oeuvre de Stendhal, de Pierre Loti, de Paul Morand et de tant d'autres pour en arriver à Blaise Cendrars dont la légende en fait le voyageur par excellence et à tous ceux qui depuis sa mort ont repris le flambeau et qui continueront dans l'avenir à

(1) PIERSON G.W., Tocqueville and Beaumont in America, Oxford Press, New York 1938.

nous raconter de merveilleux voyages, à nous décrire des paysages enchanteurs et à nous faire vivre des aventures palpitantes. La liste est énorme, colossale. Elle ne cesse de grandir et les volumes traitant du voyage de s'aligner en des kilomètres et des kilomètres de rayonnages de bibliothèques. Ce serait un voyage fantastique que de parcourir les allées des librairies consacrées au voyages.

Quand on considère le phénomène dans son ensemble, on ne peut manquer de lui trouver une signification. Ce qui frappe en premier lieu c'est l'extrême diversité des auteurs. Nous l'avons vu, les plus grands se sont essayé ou ont triomphé dans le genre, mais il y en a aussi d'innombrables, petits inconnus, avec ou sans talent, amateurs, professionnels, jeunes, vieux, clercs ou laïcs. On a l'impression que dès qu'un homme a dépassé les limites de son village, qu'il a vu quelque chose que ses voisins n'ont pas encore eu le loisir de contempler, il n'a de cesse que de coucher ses impressions sur le papier et de décrire tout ce qu'il a contemplé.

Ensuite il est aussi extraordinaire, mais l'un ne va pas sans l'autre, de constater le goût de tous les publics pour tout ce qui traite du voyage. Ce goût a constitué une manne indéfectible pour tous les officiers de marine de toutes les époques, les explorateurs, les aviateurs modernes et pour tous ceux dont le métier est de voyager. Ce goût et ce succès presque assuré a aussi fait naître des vocations de voyageur. Il arrive que l'on ne parte que pour pouvoir raconter que l'on est parti. Les magazines modernes publient très régulièrement des comptes-rendus de voyages.

Il s'est créé une spécialisation chez les journalistes, les travel writers, dont le métier est de rendre compte des endroits qu'ils visitent et de conseiller le public. On a également assisté ces dernières années à la floraison de guides, de magazines et de toute une littérature professionnelle faite pour aider les gens à choisir leur destination et à voyager. C'est la forme moderne du thème de l'exotisme exploité pendant tout le XIXe siècle par le romantisme. Les comptes-rendus de voyage, les romans ayant le voyage pour thème ou pour décor et la littérature technique sur les voyages, tout se vend avec un égal succès ou à peu près. On sent à travers cette faim de lecture sur le voyage cet attrait hors du commun qu'exerce l' "ailleurs" sur les foules.

La lecture est un substitut pour l'action et ceux qui ne peuvent pas partir trompent leur impatience ou leur déconvenue en s'abreuvant des histoires de voyages des autres. Nous avons évoqué l'aspect évasion, rêve, domaine du merveilleux qu'est le voyage. L'illusion est entretenue par la consultation des guides, des horaires et de tous documents qui sont ceux qu'utilisent ceux qui partent réellement. Cette lecture entretient le mythe du voyageur-héros, du voyageur homme supérieur. Toute la littérature, et le roman en particulier, valorise à l'extrême celui qui voyage. Le public éprouvant de plus en plus le besoin d'évasion pour échapper à un mode de vie de plus en plus contraignant et pesant, "consomme" de plus en plus de livres de voyages et ainsi, l'un entraînant l'autre, on assiste par le jeu de la littérature au grossissement et à l'enracinement du sentiment de supériorité que fait naître le voyage. Celui qui voyage se retrouve dans le héros de la littérature et celui qui veut devenir héros a tendance à utiliser le voyage comme moyen d'arriver à son but.

Ainsi le voyage entre dans la littérature à la fois comme sujet, comme substrat pour d'autres sujets, comme décor, mais aussi il attire vers la littérature tout un public qui cherche en elle un palliatif à son besoin de voyage et d'évasion insatisfait. L'un confortant l'autre nous donne cette hypertrophie de la littérature du voyage.

LIBERTE ET VOYAGE

Le voyage donne aussi un sentiment de supériorité parce qu'il est le signe de la liberté. Ce n'est pas la place ici de disserter sur la liberté, mais on sait qu'elle est elle-même signe de force. Le fort conquiert sa liberté que ce soit par la force physique, morale ou même la force née d'autres éléments comme l'argent ou l'influence, alors que le faible est contraint. L'esclavage a pour raison la faiblesse. Quand l'esclave peut tuer son maître et se libérer, il n'hésite pas. Donc être libre c'est être fort en quoi que ce soit, et le voyage signe de liberté est donc aussi signe de force.

Signe de liberté d'abord par opposition à la non-liberté. Pour punir, on met en prison. L'esclave est enchaîné pour qu'il ne

puisse fuir. Ceux qui restent toujours au même endroit sont perçus comme prisonniers de leurs habitudes, de leur façon de vivre. Se déplacer est le privilège de ceux qui ne sont pas attachés à un lieu par des contraintes de travail, de famille, d'idéologie. La liberté reste le bien auquel les hommes tiennent le plus. Une bonne partie des guerres, presque toutes les révoltes, tous les grands mouvements idéologiques se sont faits en son nom.

La libre circulation des individus est inscrite dans la constitution, considérée comme un droit -droit souvent bafoué il est vrai- mais d'autant plus cher au coeur de tous. Tout ce qui le restreint est perçu comme une atteinte à l'essence de l'homme. Les gouvernements qui veulent réduire le droit de se déplacer doivent l'imposer par la force. Récemment une simple mesure de contrôle des changes (1) (G) perçue comme réduisant les possibilités de voyager a soulevé en France un tollé général au point que ce fut une des premières mesures rapportées lorsque, sans perdre la face, le gouvernement put la supprimer. Elle fut vécue comme une atteinte aux libertés fondamentales de l'homme.

Celui qui voyage est donc un homme libre. C'est un maître, il se déplace comme il veut, il en a du moins l'illusion. Il se vit comme le maître et donc considère celui qui est fixé comme un esclave. Tout concourt à cette association d'idées : voyage, liberté, force. Celui qui voyage est celui qui a réussi à rompre les liens qui le retenaient attaché à un lieu ou à un état. Cette notion de lien est capitale dans la façon dont est vécu le voyage et sur les effets qu'il produit dans la psychologie du voyageur. Celui qui part volontairement est celui qui n'a pas de liens ou dont les liens sont lâches : liens à tous les niveaux :

- affectif : il peut quitter sans trop souffrir son environnement, ceux qui lui sont chers, sa maison, ses habitudes, tout ce qui constituait sa vie,

- matériel : il a les moyens financiers, il n'est pas tenu par la pauvreté qui crée des liens qui sont peut-être parmi les plus difficiles à délier,

(1) Arrêté du 28 Mars 1983, voir note G.

- professionnel : il n'est pas tenu de travailler à un endroit fixe ou d'assurer une tâche qui l'empêcherait de partir. Il ne subit pas la contrainte d'un maître qui lui impose le travail, il dispose de son temps et l'emploie comme bon lui semble,

- psychologique : il est suffisamment détaché du confort de l'immobilité, suffisamment fort psychologiquement pour accepter les risques de la mobilité, pour affronter l'inconnu, il sait avoir un pouvoir d'adaptation qui lui permettra de survivre là où il va, il n'a pas peur de se trouver dans des situations dont il n'a pas l'habitude, il a le courage des pionniers, il est persuadé qu'il triomphera de tout ce qui pourra se présenter, il n'est pas dépendant de ses connaissances du moment, il est prêt à apprendre.

Cette soif de connaître est un signe du besoin de liberté qu'éprouve l'homme. Partir en voyage est un signe qu'il est libre. L'oiseau qui s'en va à tire d'ailes est vu comme libre alors pourtant que son déterminisme animal le contraint à accomplir des gestes donnés et à aller à des endroits donnés à des moments donnés. Mais le fait qu'il puisse se déplacer en volant, en évitant les obstacles terrestres, son autonomie le fait apparaître comme très libre. A l'extrême, on dit "libre comme l'air" parce que l'air est de partout dans le monde, qu'il envahit le vide dès qu'une brèche s'y produit, qu'il se glisse par les interstices les plus réduits. Rien n'attache l'air. Il va où il veut, il est parfaitement autonome lui aussi.

De même les peuples qui voyagent par atavisme sont aussi perçus comme libres. On dit volontiers que les nomades du désert saharien sont des êtres libres. On les voit sur leurs méharis parcourir les grands espaces du sud, allant d'un point d'eau à un autre, d'un marché à un autre, emmenant avec eux famille, tente et toutes leurs possessions. Leur perpétuelle mouvance est comprise comme le signe de leur liberté alors qu'ils subissent tout de même les contraintes de la nature qui justement les poussent au nomadisme.

De même les peuples tziganes, gitans, bohémiens, quelque soit le nom qu'on leur donne, et qui sont les descendants d'une grande tribu en provenance des Indes, sont dits les gens du voyage parce que traditionnellement ils sont des "errants" qui se déplacent dans des roulettes (maintenant dans des caravanes quelquefois très

perfectionnées) qui eux aussi transportent toutes leurs possessions et s'établissent dans des camps provisoires à la limite des concentrations urbaines.

L'expression "gens du voyage" est aussi souvent employée par analogie pour les gens du cirque, même pour des acteurs de théâtre en tournée. En fait, elle concerne un peu tous ceux dont la vocation est d'être sur les routes, mais avec une nuance qui consiste à différencier ces gens-là un peu artistes, un peu marginaux de ceux qui voyagent contraints et forcés par leur métier comme les représentants de commerce ou les contrôleurs de trains.

Il y a une sorte de hiérarchie dans l'apparence de la liberté. Les "gens du voyage" apparaissent plus libres que les autres. Ils le sont certainement car ils sont plus autonomes. Ils transportent avec eux tout ce dont ils ont besoin pour vivre et pour s'établir. C'est peut-être dans cette autonomie, la loi que l'on se fixe soi-même, qu'il faut chercher le sentiment de liberté que procure le voyage et aussi l'impression d'être libre que donne celui qui voyage. Le "bourlingueur", l' "aventurier", est celui qui ne possède pas grand chose et qui court les routes, va d'un endroit à l'autre sans regretter ce qu'il laisse.

La liberté du voyage c'est aussi cet oubli qu'engendre le départ, dès que les choses ne sont plus là, ne sont plus présentes, ne sont plus utilisées (H), elles s'éloignent dans notre esprit, elles deviennent moins indispensables et arrivent à disparaître complètement. C'est l'oubli. Cet oubli facilité par le voyage est aussi une certaine forme de liberté car il empêche que l'on soit trop attaché aux choses et que les liens ne s'accumulent. Cette liberté est le fait des voyages volontaires, mais qu'en est-il des voyages imposés ?

VOYAGES ET OBLIGATIONS

Par voyages imposés, il faut comprendre d'abord les voyages professionnels, puis tous les voyages pour lesquels une véritable contrainte par corps pourrait être exercée comme par exemple le déplacement d'une armée, la déportation, le transfert d'un prisonnier. Pour y retrouver un sentiment de liberté, il faut compa-

rer la situation de l'individu au moment du voyage avec celle dans laquelle il se trouve, où il se trouverait s'il ne voyageait pas. Ainsi du point de vue professionnel, le travailleur ambulancier ou le représentant de commerce apparaît et se sent plus libre que celui qui travaille dans une usine ou dans un bureau à heures fixes, dans un environnement qui ne change pas.

La variété d'environnement qu'apporte le voyage est créatrice du sentiment de liberté. Le militaire en déplacement lui aussi ressent les choses d'une manière différente de celui qui reste à la caserne. Pendant le trajet qui le mène à sa résidence où il sera surveillé, le déporté n'est pas encore un déporté. Le sentiment du mouvement, de l'action même s'il ne lui laisse aucun espoir empêche qu'il puisse se sentir encore complètement contraint et enchaîné. Le prisonnier pendant son transfert est un peu plus libre que dans sa geôle. Ainsi on peut dire que le mouvement ajoute toujours un sentiment de liberté. Le même individu se sentira plus libre en voyage que lorsqu'il ne voyage pas, même si rien n'a changé dans sa vie, comme si le mouvement qui est du domaine de la physique exerçait une influence sur le psychique, comme certaines musiques remettent de bonne humeur et d'autres au contraire énervent les gens.

Il y a donc une double influence du voyage sur le sentiment de liberté. D'abord il agit par toutes les connotations qu'il apporte avec lui. Le voyage c'est l'évasion. Quand on s'évade on va vers la liberté. Il y a là toute l'influence de l'imaginaire, toutes les représentations que l'on se fait de celui qui voyage, de toutes les contraintes qui disparaissent, du héros, de l'homme fort que rien n'arrête, qui poursuit sa route selon son humeur et son envie. Puis il y a l'effet purement physique. Une sorte de grisurie qui s'empare de celui qui voyage. Même le plus blasé éprouve au moment du départ une certaine excitation. La vitesse par exemple produit un effet très caractéristique qui captive ceux qui l'ont connu. C'est ce que ressentent les motocyclistes, les skieurs, les coureurs automobiles.

Le vieux rêve de l'homme, le mythe d'Icare, voler, n'est pas sans rapport avec l'effet physique produit par l'absence de résistance ou le peu de résistance de l'air par comparaison avec la résistance des matériaux. Les parachutistes et ceux qui pratiquent

l'aile volante en témoignent, c'est une impression d'extrême liberté qu'ils éprouvent, suspendus à leur corolle de soie quand ils tombent vers la terre ou quand ils manoeuvrent la grande voile qui les maintient dans l'air. A un degré moindre bien sûr, on éprouve la même sensation en voiture ou à bicyclette. Le voyage implique la mouvance qui elle-même est productrice - nous le constatons sans l'expliquer - du sentiment de liberté.

Ainsi non seulement le voyage est vécu comme temps de liberté car pour voyager volontairement il faut avoir certains des éléments qui fondent la liberté au sens où nous l'entendons, temps, argent, santé, mais encore il est créateur de sensation de liberté. Il faut encore mentionner à ce sujet que c'est bien souvent par la représentation du voyage que se rêve la liberté. Le transport en des lieux idylliques ou simplement le fait de se déplacer en pensée est la traduction représentative du rêve de liberté. L'association d'idées voyage-liberté se fait quasi automatiquement.

VOYAGES ET STATUT SOCIAL

Le voyage est aussi, et cela semble s'accroître à notre époque, le signe d'un certain statut social. C'est le privilège de l'homme libre de se déplacer, ceci à toutes les époques de l'humanité. Donc déjà le voyage est porteur de cette connotation. Il confère à celui qui voyage le statut d'homme libre, statut social qui dans l'antiquité s'opposait avec beaucoup plus de force qu'aujourd'hui au statut de l'homme non libre, l'esclave. Depuis la fin de l'esclavage, ou dans les pays qui ne l'ont pas connu, le voyage est et reste aussi le symbole de la liberté. Pour partir, il faut avoir le temps ou être, si le voyage est professionnel, dans une position suffisamment élevée pour que l'on soit celui qui doit voyager.

Le voyage touristique, celui que l'on fait pour son plaisir, est sans doute le type de voyage le plus "porteur" de statut social. Il implique le temps, très précieux pour les gens actifs. La période de vacances c'est le temps libre auquel ont droit la plupart des gens actifs des pays développés. Donc voyager en période de vacances, pour celui qui a une activité professionnelle, n'a rien d'extraordinaire. C'est la destination et le "style" qui feront la différence.

En revanche, voyager hors de la période des vacances et surtout en plus du temps des vacances pour quelqu'un d'actif est certainement le signe d'une position sociale élevée. On peut choisir le moment où l'on part, on peut décider de partir plusieurs fois et plus longtemps que la durée légale des congés si l'on est salarié ou plus longtemps que la coutume si on exerce une activité professionnelle non salariée. Dans ce dernier cas, cela signifie :

- que l'on est tout à fait maître de la situation, c'est-à-dire que les clients, collaborateurs, etc. se plient aux exigences de celui qui part,

- que l'on peut se priver d'une certaine quantité de travail tant du point de vue financier que du point de vue professionnel (on est organisé ou on a une telle efficacité que l'on peut rattraper le temps "perdu").

Pour ceux qui n'ont pas d'activité professionnelle, le temps est évidemment beaucoup moins "précieux" puisqu'ils n'ont pas de contrainte d'horaires, mais il est tout de même le signe d'une certaine autonomie. On n'a pas à faire ceci ou cela, on n'a pas d'obligations suffisamment contraignantes pour se priver du voyage.

Il faut avoir de l'argent. Le voyage est un signe extérieur de richesse qui, outre le statut social qu'il confère, est le signe de la capacité à gagner de l'argent cependant moins valorisante que le fait d'avoir de l'argent. C'est la différence subtile entre "riches" et "nouveaux riches". En Europe, il est de bien meilleur goût d'apparaître comme "riche" c'est-à-dire descendant d'une famille riche. Là dessus, se greffent donc toutes les significations héréditaires. Une famille qui a su conserver son patrimoine est une famille puissante. On peut donc faire appel à elle pour vaincre l'adversité si besoin est. C'est une famille qui a des traditions, qui est composée de membres qui n'ont pas failli à ces traditions. En conservant leur patrimoine, ils ont prouvé qu'ils avaient certaines qualités, tant financières que sociales puisqu'ils ont aussi conservé leurs rangs. Chaque membre de la famille valorise la famille et est aussi valorisé par elle. Il y a une interaction entre le groupe et l'individu.

De plus, on se réfère dans ces familles à un ancêtre qui a émergé de la foule d'une façon ou d'une autre, il est entré en possession de richesses. Il a été "nouveau riche" mais jamais on ne se réfère à lui comme tel, mais plutôt comme l'initiateur de la lignée, comme le créateur de la famille. Ce qui est parfaitement faux puisque lui-même avait des ancêtres et était un des membres d'une famille. Mais il y a une sorte de re-naissance grâce à la fortune acquise. Le moment d'ailleurs où la fortune est considérée comme suffisante pour conférer le statut d'initiateur de lignée est mal défini (comme celui du moment où une accumulation de grains de sable devient un tas). Il est fonction de l'époque et surtout de l'environnement. La même somme d'argent n'a pas la même signification sociale dans un pays riche et dans un pays pauvre. Donc, à un certain moment, la puissance financière de l'ancêtre est apparue suffisamment importante pour qu'il crée une lignée. Il est donc considéré comme le point de départ d'une généalogie dont toutes les ramifications vont pouvoir se prévaloir du statut de "riche".

Dans d'autres pays, ceux qui sont dit "neufs" c'est-à-dire qui n'ont pas des siècles d'histoires et de traditions, comme les Etats-Unis ou certains pays d'Amérique du sud, il n'est pas du tout dévalorisant d'apparaître comme un "nouveau riche", quoique même dans ces pays, les anciennes familles tiennent à leurs prérogatives, s'attachent à leurs traditions même si elles sont récentes, recherchent leurs racines dans les pays "vieux" dont elles sont originaires et cherchent à apparaître comme "plus riches". Ce qui est le signe que chaque nouvelle génération contribue à l'enrichissement et au grossissement du patrimoine sans tomber dans ce que l'opinion populaire appelle la règle des trois générations : la première qui construit la fortune, la seconde qui la maintient, la troisième qui la dilapide.

Le "nouveau riche" dans un pays "neuf" est celui qui a fait preuve de courage, d'audace, d'esprit d'entreprise. Il est fier d'avoir "réussi" selon les critères économiques en valeur. Selon la morale wéberienne fondée sur la doctrine de la prédestination (1), c'est Dieu qui l'a voulu riche et il est devenu riche pour honorer Dieu. La morale bourgeoise qui est aussi partagée entre l'approbation pour celui qui fait fortune et le blâme pour celui qui montre avec trop d'ostentation qu'il a fait fortune, conforte donc aussi cette idée

d'honorabilité du nouveau riche pourvu qu'il sache rester discret. Finalement avec quelques bonnes manières, à notre époque, on se débarrasse très vite du statut de "nouveau riche" pour devenir simplement un riche.

Le voyage touristique est un des signes extérieurs de cette richesse qui soit le plus souple, et c'est pour cela qu'il est considéré comme très valorisant. Il permet de faire découvrir des aspects inconnus de la personnalité de celui qui l'entreprend. Le choix de la destination est extrêmement important. Il permet d'afficher que l'on peut dépenser telle ou telle somme. Mais l'affirmation brutale de la somme d'argent dépensée, qui est le signe qu'on peut consacrer une telle somme à un voyage touristique, peut être tempérée ou masquée par différentes motivations plus ou moins valorisantes :

- culturelle : on va en Egypte, au Mexique ou en Chine parce que l'on s'intéresse à leur civilisation, parce que l'on sait que l'on y verra telle ou telle chose,

- familiale ou amicale : on va rendre visite à un membre de sa famille ou à un ami. Ainsi la valorisation apportée par la somme d'argent dépensée se double d'une valorisation sociologique ou psychologique,

- sociologique : on a de la famille ou des amis un peu partout dans le monde, donc on appartient à une grande famille dont les membres sont importants puisque on va leur rendre visite ou on a également des amis suffisamment intéressants pour que l'on se déplace pour les voir,

- psychologique : on est quelqu'un de fidèle qui n'oublie ni sa famille ni ses amis, qui a le sens des rapports humains, qui place les liens familiaux ou amicaux au-dessus des questions financières, qui est prêt à faire un sacrifice d'argent pour revoir ceux que l'on aime ou on est appelé par ceux qui sont au loin et on n'hésite pas à répondre à leur appel pour les aider ou leur faire plaisir,

- climatique ou de santé : on va chercher le soleil où il est quelle que soit la saison, on va respirer un air plus pur à la montagne ou faire une cure quelconque sur l'indication d'un médecin,

on va rechercher le calme absolu dans un endroit très lointain et retiré,

- ludique : la passion de la chasse nous amène à l'autre bout du monde pour voir tel animal, le goût du tennis nous fait suivre tous les grands tournois, on traverse l'Atlantique pour voir un match de polo, on va assister à tel gala, on répond à telle invitation qui implique un voyage de plusieurs jours,

- artistique : on va visiter tel musée, voir une grande exposition exceptionnelle, contempler tel chef d'oeuvre architectural,

ou tout simplement on a envie de connaître tel pays parce qu'on a entendu dire que la vie y était agréable ou que la publicité le fait apparaître comme un site enchanteur, le soleil y est plus chaud, la mer plus agréable, les plages plus propres.

Les motivations du choix d'une destination sont innombrables. Quel qu'il soit, le choix d'une destination a toujours une double signification du point de vue de la valorisation de l'individu :

1) il est le signe que l'on peut dépenser au moins telle somme pour aller dans tel endroit, donc il affirme un niveau de possibilité financière,

2) il révèle quelque chose de la personnalité de l'individu. Mais ce quelque chose est ce que l'individu accepte de révéler de lui-même, donc il ne le considère pas comme dévalorisant (car on se cache pour aller dans des endroits considérés comme dévalorisants ou on dissimule sa vraie destination), ou même il fait un choix qu'il considère comme valorisant même s'il ne correspond pas bien à ses goûts et à sa personnalité (c'est le cas des gens qui vont dans tel pays soit parce que c'est la mode ou qu'ils ont des relations qui y sont allées, soit simplement pour pouvoir énoncer qu'ils y sont allés avec comme arrière pensée d'apparaître comme celui qui est suffisamment cultivé ou intelligent pour s'intéresser à la Chine ou aux temples grecs).

Ainsi dans le voyage touristique le choix est capital, qu'il soit fait en toute honnêteté et sincérité c'est-à-dire que l'on possède

sans problème la somme nécessaire au voyage, et que la motivation soit tout à fait réelle ou qu'au contraire il soit fait "malhonnêtement" c'est-à-dire pour apparaître tel que l'on n'est pas. Il révèle toujours un aspect de l'individu car il est fonction de ce qu'il considère comme valorisant.

Outre le choix de la destination, la façon de voyager est aussi le signe d'un certain statut social. Le moyen de transport utilisé est un des signes les plus visibles. Celui qui voyage à pied a un statut, celui qui prend le train un autre, et enfin celui qui prend le Concorde (l'avion supersonique) ou qui ne voyage qu'en première classe a encore un autre statut. Il en est de même pour les modes d'hébergement : camping, chez l'habitant, petits hôtels ou hôtels de luxe. Il "marque" plus ou moins celui qui les utilise.

Comme pour le choix de la destination, que ce soit naturel ou non, là n'est pas la question pour notre propos par lequel nous voulons démontrer seulement que le voyage produit chez le voyageur un sentiment de supériorité, que les éléments par lesquels il veut affirmer cette supériorité découlent d'un choix naturel ou non importe peu, ce que nous voulons simplement dire c'est que la façon dont on voyage confère au voyageur à ses propres yeux et quelquefois (car ce n'est pas certain même si le voyageur le souhaite) aux yeux des autres, un statut social déterminé.

Il existe aussi des signes de statut social aussi voyants que les précédents mais peut-être plus subtils : l'habillement, les bagages, les accessoires. Les voyages, par le fait même qu'ils impliquent des activités inhabituelles et l'obligation de transporter des objets nécessaires à la vie, permettent et justifient l'adoption et l'utilisation d'habits et d'accessoires qui n'ont cours qu'exceptionnellement dans la vie courante et permet une certaine fantaisie.

Les vêtements de voyage

Nous avons vu que l'habillement pouvait contribuer à la formation du personnage mythique pour lequel le voyageur veut être reconnu. Ici nous voudrions examiner son apport à la constitution d'un statut social. Dans tous les types d'habillement, sportif, affaires, loisirs, il existe des qualités différentes et des styles qui

sont adoptés par les différentes couches sociales selon leurs goûts, leur éducation et leurs moyens. Les habits de voyage ne font pas exception. Mais il est déjà remarquable que l'on puisse parler d' "habits de voyage". Ce qui signifie que lorsqu'on se déplace, on ne doit pas ou on ne peut pas être habillé de la même façon que lorsqu'on est sédentaire.

Cette notion d'habits de voyage et une notion moderne qui a cours principalement dans les pays riches car il faut évidemment, pour qu'elle soit utilisable, qu'il puisse y avoir un choix entre plusieurs habits. L'origine de l'habit de voyage est à rechercher dans celle de l'équipement militaire et peut-être plus particulièrement dans celui de la cavalerie. De tous temps, les soldats ont porté un uniforme. C'est une des caractéristiques des armées et, outre les armes, elles ont été dotées d'équipements spéciaux et d'accessoires. Une armée de par sa raison d'être est amenée à se déplacer très souvent dans des conditions imprévues, sur des terrains inconnus et de plus, doit préserver le moral et la condition physique des combattants.

Ces impératifs ont amené les états-majors, depuis que de la bande armée on est passé à l'armée, avec tout ce que son organisation implique, à réfléchir et à demander à des spécialistes de résoudre la question des équipements et accessoires. Ces derniers se sont penché sur une foule de problèmes, chaussures : résistantes mais permettant la marche ; l'habit proprement dit : tissu, couleur (on a connu depuis l'antiquité toutes sortes de conceptions, après les uniformes flamboyants de la monarchie et de la grande armée, on est arrivé au bleu horizon de 1914, au kaki de 1939 et au "camouflé" de notre époque) ; qualité et poids : les tissus de l'antiquité étaient légers et lâches, ceux du Moyen-Age très grossiers et très résistants, les nôtres fins et encore plus résistants aux intempéries, mais moins à l'usage. C'est une concession à la société de consommation. On est passé du lin à la laine pour arriver au synthétique.

Les formes ont également été étudiées de très près. Les combattants de l'antiquité portaient des tuniques courtes permettant tous les mouvements, ceux du Moyen-Age des pantalons épais ou, pour les chevaliers, des robes épaisses pour certains et des armures pour d'autres. Dans les derniers soixante-dix ans, la "mode"

militaire, car on peut véritablement parler de mode, a beaucoup évolué. Il n'y a plus rien de commun entre le "poilu" de 1914 et le parachutiste de 1984. La légendaire "capote" a disparu au profit du blouson. La largeur des pantalons a diminué dans de grandes proportions.

Mais à travers son évolution, l'uniforme a toujours eu beaucoup de prestige. L'expression "le prestige de l'uniforme" n'est pas vaine. Il fait d'un homme ordinaire un soldat et combattant et lui confère non seulement un statut, mais une force, une sorte de charisme qu'il n'aurait pas toujours en habit ordinaire dit civil. Il est d'ailleurs intéressant de noter que l'expression "en civil" perdure et est utilisée même quand elle ne s'oppose pas à l'uniforme militaire. Elle est souvent utilisée pour s'opposer à toutes sortes d'uniformes qui sont pourtant "civils", celui de toutes les administrations par exemple, mais aussi pour s'opposer à tous les habits spécifiques que l'on endosse pour faire quelque chose de précis comme la blouse du chirurgien, l'équipement de certains chantiers ou laboratoires, ou même dans quelques cas l'équipement sportif quand il est très spécifique comme celui des cavaliers ou des joueurs de hockey sur glace.

L'uniforme du cavalier a toujours été plus recherché que celui du fantassin. Il y a à cela deux raisons. La première est que la cavalerie a toujours été considérée comme l'armée "noble". Elle l'était réellement jusqu'à il y a encore cent ans. Dans l'Antiquité on le sait, il fallait pouvoir entretenir un ou plusieurs chevaux, c'était donc un signe de richesse, mais richesse et noblesse allaient pratiquement ensemble. Il en a été ainsi pratiquement jusqu'à la révolution française. La tradition de noblesse de la cavalerie se perpétue encore jusqu'à nos jours. On le retrouve dans l'expression "le cheval est la plus noble conquête de l'homme". Mais aussi dans les prestigieuses écoles de cavalerie du cadre noir français qui est basé à Saumur et l'école espagnole de Vienne en Autriche où l'on élève et dresse les fameux étalons blancs lipizzans.

La seconde est que la monte requiert et est facilitée par des habits spéciaux, culotte renforcée, bottes, veste longue pour couvrir les jambes en selle, mais avec une fente à l'arrière pour permettre la position du cavalier par exemple. Le cavalier juché sur son cheval

est plus en vue que le fantassin. On a eu tendance à en faire l' "image de marque" des armées à une certaine époque et à ce titre, il a eu droit à des couleurs et "décorations" particulières. La légende des beaux "dragons" et des féroces "hussards" n'est pas près de mourir.

Ainsi l'habit de voyage trouve sa source la plus importante dans l'habit militaire. Il y a d'ailleurs eu pendant longtemps une certaine similitude entre l'aspect extérieur du voyageur et celui du militaire. Jusqu'au siècle dernier, celui qui partait en voyage mettait volontiers des bottes et revêtait des habits avec ceintures, boutons dorés ou armoiries, de couleur neutre parce que non salissante, etc. L'autre source des habits de voyage est à rechercher dans les habitudes vestimentaires de ceux dont c'est le métier de voyager comme pour l'armée, mais peut-être avec moins de méthode et plus d'emprunt aux traditions et aux coutumes. Chaque profession du voyage a créé des habits spécifiques. Les marins par exemple ont à toutes les époques de l'humanité été habillés différemment de ceux qui restaient sur la terre ferme. Maintenant, le style "marin" est très affirmé par quelques pièces d'habillement (que d'ailleurs les vrais marins portent de moins en moins) casquette, caban de préférence bleu "marine", pull over à boutons, bottes en caoutchouc.

Jadis les conducteurs de diligence avaient leur façon d'être habillés comme l'ont maintenant les mécaniciens de trains et les pilotes d'avions. L'aviation à ses débuts a aussi créé un style d'habillement qui bien qu'ayant évolué persiste encore avec notamment l'utilisation des vestes et blousons de cuir. Par extension actuellement, les sportifs qui pratiquent des disciplines incluant le déplacement sur de longues distances et la vitesse, jockeys de course de chevaux, pilotes de voiture de course et de motocyclettes, revêtent également pour pratiquer leur sport si près du voyage des habits spéciaux qui ont également une influence au niveau de la mode de voyage. Enfin, certaines professions qui impliquent de très nombreux voyages et ont créé pour différentes raisons chacune une façon de s'habiller : les explorateurs à cause du climat que ce soit au siècle dernier pour affronter les terres vierges ou maintenant pour le cosmos, les "reporters" ou les hommes d'affaires qui passent une partie de leur vie dans les aéroports et les avions, etc.

Les commodités et le confort incitent les voyageurs à choisir certaines pièces d'habillement plutôt que d'autres. Selon le climat, la motivation du voyage, et ceux que l'on doit rencontrer, on choisit des habits d'une certaine forme, plus ou moins chauds, plus ou moins voyants. Toutefois, on recherche des habits confortables, solides, requérant le moins d'entretien possible de façon à diminuer les fatigues et les risques du voyage.

Des sources mentionnées ci-dessus et des besoins particuliers des voyages, sont nés ce que nous appelons les habits de voyage. Il est vraisemblable que les grands voyageurs, Marco Polo ou Christophe Colomb, avaient dans leur habillement quelque chose de distinctif tout comme Montaigne devait dans son carosse être habillé différemment que dans sa librairie. Même le laisser-aller légendaire de Blaise Cendrars avait quelque chose de particulier qui peut permettre de l'assimiler à l'habit de voyage. Cette façon de s'habiller permet de distinguer le voyageur et permet à celui qui l'adopte de passer pour un voyageur. L'habit de voyage a du succès pour deux raisons principales :

- le voyage étant porteur d'un sentiment de supériorité, être habillé en voyageur permet et aide à se sentir supérieur.

- en fonction de ses sources (militaires et fonctionnelles), l'habit de voyage est un peu (mais nous ne voudrions pas que ce terme soit pris dans un sens péjoratif) un "déguisement" (il y aurait là encore à chercher la signification du déguisement dans des structures d'inversions comme le carnaval où il permet non seulement de cacher la véritable identité, mais aussi d'usurper une personnalité. Il aide à renverser le pouvoir, c'est-à-dire à le faire passer de celui qui le détient habituellement à celui qui va l'avoir pour un temps donné. A ce titre, il autorise des fantaisies et n'a pas la fixité de l'uniforme).

Il faut mentionner les "améliorations" qui en fondent la valeur actuelle : tissus recherchés, coupes et formes sophistiquées créées par des couturiers ou des marchands exclusifs, couleurs inhabituelles. Ainsi à la supériorité issue de la fonction "voyage", on y ajoute comme dans la plupart des autres habits (mais ce qui est refusé à l'uniforme et l'habit technique) la supériorité particulière de

la qualité, du goût, de la fantaisie. C'est par ce biais que l'habit de voyage, outre le statut de voyageur qu'il confère, est devenu le signe d'un statut social déterminé. Ainsi, pour parler de la France, celui qui porte des habits de voyage de chez Hermès n'apparaît pas (pour ce signe en particulier car ça peut être modifié et inversé par d'autres signes) comme ayant le même statut social que celui qui est habillé par un petit confectionneur sans renom. Ce que nous voulons dire c'est que ce type d'habit est doublement porteur de supériorité parce qu'il est "de voyage" et parce qu'étant "de voyage", il autorise des fantaisies qui peuvent être très coûteuses donc signe de richesse que n'autorisent pas les habits de "ville".

Les accessoires de voyage

Les remarques faites pour les habits s'appliquent aussi aux équipements de voyage que nous voulons différencier des accessoires, c'est-à-dire des objets que l'on peut emporter en voyage, qui ne sont pas indispensables comme appareils photos, caméras, etc.

Les principaux équipements sont les bagages. Eux aussi trouvent leur source dans l'équipement militaire, officiers et soldats ont toujours dû transporter leurs effets lorsqu'ils partaient en campagne ou se déplaçaient. Ils devaient pour des questions d'abord de fréquence et aussi de rapidité être bien organisés, mieux que les civils qui en principe jusqu'à une époque relativement récente (XVIIe siècle) voyageaient moins. De coffres en havresacs en passant par toutes les sortes de baluchons possibles, on est arrivé aux somptueuses malles du siècle dernier qui accompagnaient nos grands-pères et nos grands-mères sur les bateaux qui les menaient aux Indes ou en Amérique et aux valises de grand luxe que proposent maintenant des dizaines de maisons spécialisées (J).

Si l'équipement de voyage a conquis un tel marché, si tant d'argent est dépensé pour son acquisition, s'il y a une telle compétition chez les fabricants, c'est parce qu'à travers l'équipement que l'on achète, il y a toute la mystique du voyage et que la qualité et le style de ces équipements ajoute à toutes les connotations du voyage un élément supplémentaire du statut social : soit richesse avec des bagages de luxe, soit liberté avec peu de bagages, soit professionnel avec des bagages "spéciaux".

Ce que nous appelons les accessoires jouent un peu le même rôle. Ils sont à la fois le signe de moyens financiers (surtout s'il s'agit par exemple d'appareils de photos nombreux et coûteux) d'un intérêt particulier (le cinéma ou le tennis par exemple) ou d'une profession (magnétophone pour des journalistes, appareils de précision pour des géophysiciens). Certains de ces accessoires qui sont dans le domaine commun (nous pensons à la vulgarisation actuelle de tous les appareils de photos et caméras, mais on commence à voir apparaître de petits ordinateurs personnels "de voyage") sont transportés même s'ils ne sont pas utilisés un peu par habitude. On ne part pas sans une caméra, un peu pour montrer qu'on la possède et quelquefois pour conforter un personnage. Ce qu'il y a d'intéressant c'est qu'ils existent et qu'on les emporte avec soi.

La conjonction habits de voyage, équipement de voyage, accessoires de voyage est le signe que le voyage est vécu comme un temps différent du temps où on ne voyage pas et aussi contribue à faire de ce temps un temps différent pendant lequel on se sent supérieur (non concerné par le terre à terre, sentiment de liberté). Mais on se sent d'autant plus supérieur que l'on est revêtu des signes (habit-équipement-accessoires) du voyage et ces signes contribuent eux-mêmes à faire du voyage un temps porteur de supériorité.

Ce que nous venons d'exposer ne s'applique nous l'avons dit qu'aux pays riches et principalement à notre époque dite moderne dans le détail et dans la forme, mais nous croyons que le fond est valable pour toutes les époques et civilisations. Le philosophe cynique, toujours sur les routes et sans maison, avait pour signe distinctif le manteau doublé, la besace et le bâton. Le pèlerin indien qui va de village en village a aussi le bâton et un sac particulier comme "uniforme". Les chasseurs de la forêt africaine et ceux de l'Amazonie ont aussi leur équipement de voyage et de subsistance : carquois, porte flèches, baluchons de provisions, tout comme les asiatiques se déplacent avec un boudin de riz.

Donc partout et toujours le voyage a engendré mais avec moins de sophistication qu'à l'heure actuelle dans nos pays des habits et des équipements particuliers. Si comme nous le pensons le voyage a toujours produit chez les voyageurs un sentiment de supériorité, le port des signes du voyageur a aussi toujours été assimilé

à un signe de supériorité, la supériorité profonde que l'on a de tous temps attribuée au dynamique sur le statique ; ce qui nous amène à dire que celui qui revêt des habits de voyage sans voyager le fait parce qu'il est à la recherche d'une certaine supériorité.

VOYAGE ET SANTE

Partir en voyage est une épreuve physique. Plus ou moins dure mais épreuve tout de même. Cela implique que le voyageur soit en état de voyager. En effet, sauf cas exceptionnel (pèlerinage à Lourdes, fuite, raison médicale) on ne se met pas en route si on n'est pas en bonne santé. Le malade, l'infirmes reste chez lui. Il doit éviter les efforts, se soigner, il a besoin des autres : médecins, infirmiers, pharmaciens et de ce qu'on trouve plus facilement dans la sédentarité, repos, chaleur, calme.

Le voyageur est donc en principe et dans une certaine mesure un homme en bonne santé. Il a besoin de résistance physique pour supporter les fatigues du voyage, les changements de climat, les décalages horaires. Quel que soit le mode de transport utilisé, il y a dépense d'énergie. Que l'on ait fait le chemin à pied, à cheval, en voiture ou en avion, au bout de la journée de voyage, on est toujours très fatigué. Par association d'idées, le voyageur qui est en bonne santé se sent fort. Il est conscient de sa force. Il marche longtemps, il porte des bagages. S'il est en bateau, il est supposé braver la tempête, supporter la mer, et être stoïque sous les embruns. En voiture, ou en avion, il supporte les soubresauts, la vitesse, les changements de pression atmosphérique. Il ne dort pas ou peu. Il se fatigue, mais il résiste et c'est de cette résistance qu'il tire sa fierté.

Alors que celui qui n'a pas bougé peut être souffreteux, malade et peut se dorloter et faire très attention à sa santé. Lui ne le peut pas. S'il veut aller au bout de son voyage, il ne peut pas se permettre d'être souffrant. Il faut qu'il ait le courage et la volonté d'arriver au but (K). Même à bout de forces, il continue. Il est poussé par une certaine excitation intellectuelle et aussi par les circonstances. On ne saute pas du train en marche ni on ne descend de l'avion en vol. Il faut aller jusqu'à l'étape et comme dans toutes

les épreuves, celui qui la subit et qui en triomphe éprouve une satisfaction, un contentement, et aussi une certaine fierté, une supériorité sur ceux qui n'ont pas subi et pas triomphé des mêmes épreuves.

D'une part le voyageur est fier d'être en bonne santé (même malade, il est assez fort pour voyager donc il se vit tout de même en meilleure santé que s'il ne pouvait plus voyager). La renonciation à la mobilité, au déplacement est la renonciation au monde, le début de la vie végétative. Le grabataire, l'impotent n'est plus complètement un homme. Pour conserver cette faculté humaine, donc une partie de leur humanité, on voit combien les infirmes et les handicapés font d'efforts pour continuer à se déplacer et même se déplacer avec une certaine autonomie. Prothèses et fauteuils roulants motorisés n'ont pas pour seul but des améliorations fonctionnelles, ils permettent à l'infirmes de récupérer leur qualité d'homme complet, de se réintégrer à la société.

Leur volonté qui souvent force l'admiration est avant tout une volonté de survie, un refus d'accepter la dégradation d'une faculté, celle de se déplacer qui est vécue comme un élément primordial de l'indépendance et de l'autonomie de l'homme. Il est en quelque sorte une force de la nature. Il s'identifie au roc qui est roulé par le torrent. Il s'use, il se polit, mais il ne périt pas. Il est plus fort que la fleur qui reste sur la berge, plus jolie peut-être mais combien fragile.

D'autre part, il est aussi celui dont la volonté, le courage, l'abnégation ont pris le pas sur les inconvénients, la fatigue et l'inconfort. C'est la preuve aussi d'une belle santé morale. Il tire fierté de s'être dépassé, d'être devenu un peu plus fort qu'avant son départ. Il se situe par rapport à ceux qui n'ont pas fait ce qu'il a fait. Il se développe chez lui un sentiment un peu similaire à celui du sportif qui vient de réussir une performance. Chacun sait que le succès sportif est fait de force et d'habileté physique, mais aussi de force morale, de volonté de vaincre. Le champion est fier de sa force, content d'avoir sauté très haut, couru très vite ou soulevé tel poids, mais il est aussi fier d'être celui qui a su domestiquer ses forces, les éduquer et leur permettre d'atteindre un résultat que sans la volonté et la discipline elles n'auraient jamais approché.

Ainsi non seulement il y a la fierté de posséder la santé et la force, mais il y a aussi la fierté de savoir utiliser cette force, d'en faire un instrument plutôt que de se faire dominer par elle et de la laisser agir dans le désordre. Le voyageur éprouve un peu le même sentiment. Non seulement il est fier d'être celui qui peut voyager, mais aussi il tire gloire d'être resté maître de lui-même, d'avoir su doser ses efforts, éventuellement de s'être ménagé pour avoir les ressources pour arriver au but, de montrer que les difficultés ne l'altéraient pas, qu'au physique comme moral, il est un homme fort.

LE COMPLEXE D'ULYSSE

Ainsi le voyage, pour de très nombreuses raisons fait naître un sentiment de supériorité. Il y a toute une mystique autour de la mobilité symbole de la masculinité par opposition à l'immobilité symbole de la passivité féminine. Il semble que toujours le déplacement, la dynamique aient été associés aussi bien dans les mythes que dans l'histoire à la force, au courage.

Le voyageur c'est un peu le guerrier conquérant c'est aussi celui qui a beaucoup vu et beaucoup vécu. Le voyage c'est l'évolution, il y a une idée de progrès, d'avancée, de découverte qui y est incluse. Tout voyageur se veut un peu ethnologue (L), il étudie les moeurs et les coutumes des populations qu'il visite. Il se veut un peu historien, il cherche à connaître le passé du pays où il arrive. Il se positionne à peu près toujours comme celui qui regarde de haut, qui observe. Il a l'impression qu'on doit lui rendre hommage. Il se met automatiquement dans la position de celui qui apporte plutôt que dans celle de celui qui reçoit. Lui regarde un peu les populations qu'il visite avec dédain alors qu'il veut qu'on le regarde avec intérêt et crainte. Bien que ce soit lui qui ait dû affronter l'inconnu, parce qu'il en a triomphé, il se couvre du mystère de cet inconnu et s'attend à ce qu'on le regarde lui comme l'inconnu, donc celui qui fait peur.

En réalité, il est seul au milieu d'une population qui pourrait le réduire à sa merci. Au lieu de faire preuve d'humilité, il a au contraire tendance à faire preuve de superbe. Il est incontestablement le plus faible physiquement puisque seul au milieu de tous.

Il se sait faible mais se sent et se vit fort, agit comme s'il dominait ceux qui le reçoivent. On dirait que le voyageur est un peu aveugle, que sa conviction intérieure lui donne une force qu'il n'a pas mais dont il fait étalage.

C'est le paradoxe du voyage de fortifier l'homme en lui montrant qu'il est le plus faible, c'est-à-dire que voyager lui fait voir qu'il est tout petit en comparaison de l'immensité de la terre et du cosmos, que les difficultés qui se dressent devant lui sont immenses, les montagnes très hautes, les mers très profondes, les déserts très étendus. Ça lui montre aussi que l'humanité est très nombreuse, qu'elle est soumise aux lois de la nature, que tous les hommes sont à la fois différents et similaires.

En lui donnant l'occasion d'affronter ce qui le dépasse, le voyage permet à l'homme de se dépasser lui-même et quand il reprend contact avec des individus de son espèce, il ne peut s'empêcher de se comparer et de se sentir un peu un surhomme. Par le voyage, il touche au divin et à l'éternel, et de retour sur terre il ne peut voir les autres que comme inférieurs. Même si les autres en ont fait plus que lui, l'expérience est personnelle. Et pas plus que l'on ne peut penser pour un autre, on ne peut sentir ou éprouver pour un autre. Ce qu'a fait l'autre n'a pas d'importance, ne compte pas. C'est la seule conscience de ce que l'on a fait, de ce qu'on a accompli qui remplit de fierté, qui provoque le sentiment de supériorité.

Même face à quelqu'un qui a fait plusieurs fois le tour du monde, celui qui a traversé l'Atlantique pour la première fois éprouvera le même sentiment de fierté et aura de plaisir à raconter son histoire. Il n'est pas loin de penser que ce qu'il a fait est plus extraordinaire que ce qu'a fait l'autre. La réflexion est très égoïste, elle ne veut considérer que son propre cas. Même ouvert sur les autres et sur le monde, pendant le voyage, curieux de tout, prêt à tout assimiler, lorsqu'il revient, le voyageur ne pense plus qu'à lui et à tirer de ses péripéties ou de ses aventures le meilleur profit possible.

Il peut avoir cette attitude parce qu'il est persuadé d'avoir atteint une autre dimension. Dans une espèce d'illusion "ulysséenne", il croit que parce qu'il fait ce qu'ont fait les dieux (il se déplace) il

a (croit avoir) acquis une connaissance presque simultanée de plusieurs endroits à la fois. Il est libre (le sentiment de l'être). Il n'est pas concerné par les choses de la terre (par celles de l'endroit où il est en voyage) puisqu'il n'appartient pas à cette terre, ce pays en particulier. Il croit donc que pour un moment, il est un héros et un Dieu et que, sur le moment même, aucun autre que lui n'a atteint cette dimension. Ce sentiment d'exaltation généralement ne dure pas, et la terre, c'est-à-dire les contraintes de la vie sédentaire, reprend vite ses droits, entraîne vite celui qui hier avait le sentiment d'être un héros parce qu'il arrivait de voyage dans le tourbillon du quotidien.

Finis les grands espaces, finie la liberté, finie l'euphorie de la mouvance, comme le départ est toujours arrachement, le retour est toujours triste. On en veut presque un peu à ceux que l'on retrouve ou que l'on trouve à son arrivée de ne pas se rendre compte qu'il ont affaire à un héros. Le voyageur est étonné de se voir traité en "homme vulgaire". Il est sûr qu'il n'est pas "comme tout le monde". Il a vécu plus intensément. Il a vu plus de choses. Si cet état exceptionnel n'est pas reconnu, il a le sentiment d'une injustice. Il a aussi forcément le sentiment que ceux qui ne s'aperçoivent pas qu'il est différent sont des imbéciles donc : renforcement du clivage naissant entre le voyageur et ceux qui, comme lui à ce moment précis, ne rentrent pas de voyage. Il s'attend donc à des égards particuliers.

Ce qui produit le sentiment de supériorité que nous avons appelé l'illusion ulysséenne, le déplacement, la vision du monde, le sentiment de liberté, sont des impressions et des éléments qui cessent avec le retour. L'illusion, elle, dure plus longtemps et s'estompe au cours des jours en plus ou moins de temps, mais généralement elle laisse des traces importantes. Les signes de cette illusion, sentiment de supériorité, sont très visibles dans le plaisir qu'éprouve la majorité de ceux qui reviennent de voyage à raconter leur voyage. Il est très frappant de constater qu'en général, on met beaucoup moins d'empressement à raconter des moments de sa vie professionnelle qui pourtant remplit un temps habituellement beaucoup plus long que celui des loisirs et des voyages, que ce que l'on en met à raconter ses voyages, à décrire les personnages et les pays que l'on a vus, les expériences que l'on a vécues.

C'est certainement parce que l'on pense que le récit de voyage est beaucoup plus valorisant pour soi-même que le récit de son temps de travail et parce qu'en racontant ses aventures, on les revit. Il y a donc retour de l'exaltation dont on avait été saisi à la fin du voyage. Nous l'avons dit, les innombrables livres écrits pour raconter toutes sortes de voyages montrent bien l'importance que l'homme attache au voyage et la gloire qu'il en tire.

LA CONTRADICTION DU VOYAGE

Ainsi le voyageur est animé de deux sentiments contradictoires qui tous deux vont créer des attentes qu'il faudra satisfaire en l'accueillant. Il a la crainte, le sentiment d'esseulement et presque d'affolement de l'homme en fuite. Mais aussi, il a la superbe, l'arrogance, la hauteur du héros et du conquérant, de celui qui a tout affronté et qui a tout vaincu. Il va toujours être partagé entre ces deux sentiments, aura besoin à la fois de la protection que cherche celui qui est en fuite et des honneurs que l'on doit rendre à celui qui est supérieur. Il y a une très grande complexité de sentiments chez celui qui revient de voyage. Il est heureux de retrouver la sécurité de sa maison, du pays connu, de se sentir à nouveau entouré d'êtres aimables qu'il sait lui être favorables. Il a aussi une certaine nostalgie de l'ailleurs, des moments d'exaltation vécus au loin, de la liberté ressentie en voyage. Enfin il est conscient de ce qu'il a fait et ne veut pas que le plaisir qu'il montre à être de retour empêche ceux qui sont restés de le considérer à sa juste valeur.

Il a tout de même été le courageux qui est parti, qui a affronté les périls, qui les a vaincus et qui est de retour. C'est toujours un peu l'enfant prodigue qui revient avec tout voyageur. Au lieu d'économiser, de travailler et d'amasser, il est parti et a "brûlé la chandelle par les deux bouts". Il est à la fois penaud de voir que ses frères ont contribué à augmenter le patrimoine familial pendant que lui courait le monde et dilapidait sa part de fortune et il a besoin du pardon et de la protection du père, mais aussi et ça la parabole ne le dit pas, quelle expérience, quelle vue élargie, quelle dimension. Ce que la parabole ne dit pas non plus, c'est comment l'enfant prodigue s'est réinséré dans la société patriarcale

qu'il avait quittée. Heureusement ou malheureusement, on ne sait pas et nous ne voulons pas porter de jugement.

Les sentiments issus du voyage durent peu. Seuls les bouurlingueurs impénitents du type de Cendrars ne se réadaptent jamais complètement à la société sédentaire. Ils ne sont que provisoirement arrêtés. Mais la plus grande partie des gens vivent normalement dans la sédentarité. C'est pourquoi le sentiment de supériorité, tout comme le sentiment d'infériorité né du complexe de fuite, qui les habitent à leur retour de voyage en général durent peu. Si celui de supériorité réapparaît lors des récits verbaux ou écrits du voyage, en revanche celui d'infériorité dû à la fuite ne réapparaît pas car il s'est estompé beaucoup plus vite et a disparu dès le retour.

La complexité des sentiments du voyageur est donc particulièrement sensible et presque uniquement sensible lors du retour, donc au moment de l'accueil. C'est à ce moment précis que le voyageur est le plus perturbé car il est tout à fait conscient des forces diverses qui l'assaillent. Il ne sait pas quelle attitude adopter, soit être heureux de revenir, de retrouver la quiétude et la sécurité, soit être malheureux de redevenir comme tout le monde, de ne plus être celui qui ose. En lui, l'homme et le héros se battent. C'est presque toujours l'homme qui gagne, mais le héros a la vie dure.

C'est pourquoi l'accueil est souvent si délicat, on a affaire à un être partagé, extrêmement sensible à tout ce qui va lui être dit, à toutes les attitudes qu'il va trouver en face de lui, qui va tout interpréter. Dans son besoin à la fois de se refaire des racines, de retrouver la stabilité et sa peine de perdre le statut d'être exceptionnel qu'il s'était acquis pendant le voyage, il ne peut choisir. Il ne peut par nature abandonner son besoin, mais ne peut par raison renoncer à la supériorité qu'il vit. Si l'un et l'autre ne lui sont pas donnés, la sécurité et les honneurs, il sera complètement déséquilibré et adoptera vis à vis de ceux qui n'auront pas su répondre à ses attentes contradictoires une attitude hostile.

Ceux qui n'auront pas vu qu'il était à la fois l'enfant à la recherche de la protection maternelle et le conquérant à la recherche de l'hommage seront irrémédiablement classés comme des ennemis c'est-à-dire comme ceux qui l'auront mal accueilli. C'est la façon dont

sera traité par celui qui reçoit le double sentiment supériorité et infériorité que porte en elle toute personne qui va être accueillie, qui conditionnera la qualité de l'accueil. Ce qui peut encore paraître paradoxal, c'est que ce mécanisme du double sentiment joue pour toute sorte de voyage, les plus longs comme les plus courts.

On a coutume de considérer qu'un voyage est un déplacement assez long, qui implique que l'on passe au moins une nuit hors de son domicile. Nous ne voulons pas entrer dans une querelle de termes qui n'amènerait pas grand chose à notre argumentation, mais simplement dire qu'en ce qui concerne l'influence du voyage sur l'accueil, il ne semble pas possible de limiter l'acceptation du mot par des notions de temps et de distance. On constate en effet que souvent celui qui ne fait que traverser la rue a les mêmes attentes vis-à-vis de l'accueil et est porteur des mêmes sentiments que celui qui a fait le tour du monde. On retrouve dans le client du restaurant, chez celui qui entre dans une boutique ou s'adresse à une administration les mêmes besoins psychologiques ou à peu près que chez celui qui descend d'avion après un très long vol et arrive dans un hôtel ou que chez celui qui après une marche épuisante dans la forêt tropicale arrive au village qu'il espérait trouver.

Nous pensons que l'émotion produite par le voyage, le déplacement, est indépendante de la durée et de la distance parcourue, ce qui compte en réalité, c'est le départ, l'action de partir que ce soit pour dix minutes ou pour un an, ce que l'on investit dans le voyage. Il faut sans doute expliciter cette notion. Par investissement dans le voyage, nous voulons faire référence à la charge émotionnelle, aux espérances que l'on met dans le but du voyage, aux motivations aussi. Le courage qu'il faut pour affronter et triompher des épreuves du grand et difficile voyage est en quelque sorte contenu dans la décision d'aller là ou là même si la distance n'est que de quelques mètres. C'est ce qu'il y a peut-être de plus étonnant à constater : que celui qui va acheter un paquet de cigarettes est animé de la même volonté d'arriver au terme de sa course que celui qui va mille fois plus loin. Il s' "investit" autant c'est-à-dire qu'il y met autant de lui-même que pour un grand voyage. S'il n'a pas à faire preuve du même courage pour traverser la rue que pour remonter l'Amazone, il est toutefois prêt à en faire la même épreuve.

On retrouve donc en potentialité dans le déplacement banal ce que l'on trouve en réalité dans le voyage au long cours. Il est à remarquer que la fierté que l'on éprouve n'est pas proportionnelle à la difficulté de l'épreuve que l'on a surmontée, mais de la difficulté que l'on a eu à la surmonter. Ce qui compte c'est l'effort, l'acharnement. On est dans le subjectif et pas dans l'objectif. Il est plus facile au cosmonaute entraîné d'aller sur la lune qu'à l'arthritique de faire deux kilomètres.

On peut se rendre compte de l'importance du départ, du courage nécessaire au déplacement et de la satisfaction d'arriver en regardant des enfants jouer aux quatre coins. Le jeu, on le sait, se joue à cinq et consiste à changer de coin, le perdant est celui qui reste au milieu. Il y a obligation de quitter son coin à chaque signal et celui qui est au milieu tâche de prendre de vitesse un des quatre autres et d'arriver avant lui dans un coin, moyennant quoi il a récupéré une place stable et c'est le moins rapide qui reste au milieu. Donc si on analyse bien ce petit jeu, on s'aperçoit qu'il contient tous les éléments du voyage.

Le départ (du coin) est à la fois forcé, c'est la règle du jeu, mais aussi volontaire puisque l'enfant a accepté librement la règle du jeu. Il lui suffit de ne plus jouer pour ne plus avoir l'obligation de quitter le coin. Le coin c'est la sécurité, c'est la position de force, l'immobilité. On récupère, on ne se fatigue pas, on ne risque rien. On attend. Le départ, c'est l'arrachement, le départ forcé de l'endroit où on ne risquait rien, où on était en position favorable. Mais c'est aussi le besoin de fuir cet endroit où il ne se passe rien. Pour jouer, il faut fuir le coin. Donc le départ, c'est aussi l'appel de l'aventure. Si on ne quitte pas le coin, il ne se passera jamais rien. Le départ est à la fois souffrance et nécessité.

La course, pour trouver un coin de libre, implique un maximum d'efforts de la part de l'enfant. Il faut qu'il se dépasse et qu'il dépasse ses camarades. Il doit à toute force s'assurer une place, il doit vaincre, faute de quoi il restera au milieu dans l'errance. Le trajet que l'on pourrait appeler le voyage est le moment du risque. C'est l'instabilité même. L'enfant ne sait pas s'il va trouver une place. Il y a de l'angoisse dans sa course du point de vue

du jeu. C'est une question de vie ou de mort, rester au milieu c'est être rejeté dans l'insécurité jusqu'à ce qu'il reconquière une place, un lieu où il pourra se reposer où il sera reçu. L'enfant investit donc beaucoup dans ce trajet d'un coin à un autre, toute sa fierté, sa conscience de soi, dépendent de son succès à la course. S'il ne triomphe pas de l'épreuve du voyage, s'il reste au milieu, il sera la risée des autres et sera très insatisfait.

Au contraire, s'il réussit à aller assez vite ou à tromper un camarade pour lui "chipper" le coin convoité, il est le plus fort ou un des plus forts, un des conquérants. Quand il arrive, il est animé de deux sentiments : celui d'être le vainqueur, on lui doit le respect, il a gagné sa place de haute lutte, on doit reconnaître ses mérites, il se sent supérieur à celui qui est au milieu, qui n'a pas triomphé, comme il se sentirait supérieur à celui qui n'aurait pas pris part à la course si le jeu permettait qu'il y ait deux personnes par coin et s'il n'était pas obligatoire de quitter le coin ; mais il a aussi le sentiment d'être heureux d'être arrivé, d'avoir substitué la certitude d'être arrivé, au risque de rester au milieu.

Il se souvient de l'angoisse du départ, du moment où il a quitté son coin sans être sûr d'en retrouver un autre. Cette crainte l'a rempli d'humilité et à son arrivée, il y a encore trace de cette humilité en lui. Il se rend compte qu'il aurait pu ne pas triompher et être condamné à errer quelque temps encore, à observer les uns et les autres pour les surprendre et enfin trouver un coin. Comme le voyageur, à l'issue de sa course dans son nouveau coin, il se sent à la fois supérieur et inférieur. Autrement dit, il est à la fois conscient de sa force et de sa faiblesse.

Ce que l'enfant éprouve dans ce petit jeu qui ne nécessite que de très courts déplacements, l'adulte le ressent aussi dans les actes de la vie qui obéissent à des courts déplacements. En prenant l'exemple du jeu enfantin, nous avons voulu démontrer que les sentiments que provoque le voyage et qui créent les attentes du voyageur lorsqu'il arrive quelque part et qu'il est accueilli, se retrouvent dans toutes les "arrivées". Tous ceux qui arrivent ont les mêmes attentes et la façon de les accueillir doit en tenir compte. Ce que nous voulons dire, c'est que quelle que soit la durée de ce que nous

sommes contraint d'appeler le voyage, c'est-à-dire un acte qui comprend un départ, un déplacement et une arrivée, il produit sur celui qui l'entreprend le même type d'effet.

Ce que nous avons appelé le concept de voyage influe de la même manière en ce qui concerne l'accueil, que celui qui arrive vienne de faire un voyage de plusieurs jours ou ait juste tourné le coin de la rue. Ils ont tous les deux les mêmes attentes. Ils doivent être accueillis avec le même soin et la même attention. L'accueil est donc une sorte d'acte universel. Chaque fois qu'il y a contact entre deux êtres, il y a accueil. Il y en a toujours un qui est allé vers l'autre, un qui accueille l'autre. Le double sentiment qui résulte du voyage reprend à son compte et intègre les concepts évoqués plus haut, celui de reconnaissance et celui d'hospitalité.

Le sentiment d'être supérieur que ressent le voyageur vis à vis de celui qui le reçoit, qui par définition n'a pas bougé et qui est là pour l'accueillir, implique la reconnaissance de cette supériorité. Ainsi celui qui arrive attend d'être reconnu de deux façons. D'abord comme nous l'avons expliqué pour le personnage mythique qu'il a choisi d'être. Ce personnage nous l'avons vu est construit dès la décision de partir en voyage et se conforte au cours du voyage et doit être confirmé par sa reconnaissance. Il acquiert de la force aussi en étant reconnu par les compagnons de voyage qui jouent, rappelons-le, le rôle du miroir dans lequel le voyageur vérifie qu'il est bien ce que lui se veut être de la façon qu'il se voit l'être.

Donc la reconnaissance à l'accueil de ce personnage mythique est en quelque sorte l'aboutissement d'un long processus qui prend sa source dans le "moi" profond de l'individu, qui se bâtit au fur et à mesure de son évolution et qui trouve dans le voyage un temps et un terrain privilégiés pour s'exprimer, apparaître plus facilement que dans la vie commune. La reconnaissance de ce personnage mythique, donc son existence, ne dépend pas seulement de sa reconnaissance à l'accueil, seule elle ne suffirait pas, elle a besoin de celle qui le précède et qui a commencé dès le début des relations avec les autres au cours du voyage, mais elle est tout de même indispensable car sans elle le personnage a de fortes chances de ne pas survivre et de s'écrouler.

La reconnaissance des compagnons de voyage pourrait être interprétée par l'intéressé comme une sorte d'illusion collective à laquelle il aurait participé, si celui qui l'accueille refuse de le reconnaître comme le personnage pour lequel ses compagnons l'ont reconnu. Toutefois si la reconnaissance du personnage à l'accueil est absolument vitale pour son existence, celle-ci ne dépend pas seulement de l'accueil parce qu'à la limite, le personnage peut survivre même contesté fortement par l'accueillant.

En revanche, le sentiment de supériorité qui ne peut être réellement reconnu par les compagnons de voyage puisque tous l'éprouvent de la même façon, et se vivent tous comme supérieurs mais aucun d'eux n'est supérieur aux autres, ne peut être reconnu que par ceux qui ne voyagent pas. Sa confortation et sa confirmation dépend totalement de l'accueil. Sans cette reconnaissance de l'accueillant, il reste une vaine prétention sans aucune conséquence, si ce n'est l'attitude de l'arrivant qui se présente comme supérieur.

C'est évidemment à ce point que peut intervenir la plus amère frustration. Celui qui voyage se sublime dans le personnage du héros voyageur qui a triomphé de tout pour arriver en vainqueur au terme du voyage et à son but. S'il n'est pas reconnu comme tel, c'est l'effondrement de lui-même car pour exister, il ne peut se raccrocher à rien qu'à sa propre prétention, qu'à sa propre connaissance du sentiment de supériorité qui est né du voyage. D'autre part ce sentiment s'il sourd pendant tout le voyage, n'éclate réellement qu'à l'issue du trajet, étape ou fin et ne s'exprime complètement que lors de l'accueil. Le temps du trajet est lui occupé à éviter les écueils, est habité par le sentiment de crainte que provoque la fuite, l'inconnu, le mouvement.

Le sentiment de supériorité ne prend le pas sur le sentiment d'infériorité qui a produit l'arrachement du départ, la crainte de l'inconnu et l'instabilité de la mouvance que lorsque tout danger est écarté. Quand en vue du port, on sait que plus rien de fâcheux ne peut arriver, comme le boxeur vainqueur lorsque le gong signale la fin du match baisse sa garde pour recevoir les félicitations et savourer sa victoire. Le voyageur ne relâche son attention qu'en vue du hâvre où il sait trouver repos et sécurité. C'est à ce moment là seulement que le sentiment de supériorité qu'a produit en lui la

conscience du courage qu'il a eu de partir, d'abandonner son précédent lieu de repos, des efforts faits pour traverser la distance qui sépare le lieu de départ du lieu d'arrivée, de la force, de la ruse et de la science nécessaires pour triompher des embûches revient à la surface, mais il est d'autant plus présent et violent qu'il vient brusquement à la conscience du sujet, comme si tout d'un coup il réalisait que l'attention qu'il a dû déployer pour venir à bout du voyage, le dynamisme et la force morale qu'il avait investi dans l'opération, tout ce qu'il avait mis en oeuvre l'avaient transformé et d'homme l'avaient transformé en surhomme.

La soudaineté du sentiment ajoute à son importance et à sa violence. L'attente qu'il crée en est ainsi d'autant plus pressante. La satisfaction du besoin de reconnaissance qui en découle d'autant plus indispensable à l'équilibre du sujet. De cette façon on se trouve en présence d'un besoin de reconnaissance qui conjugue celui qui concerne le personnage mythique dont nous avons longuement exposé et expliqué le processus de création et de vie, et celui qui concerne le surhomme, le héros qui est né du voyage. C'est le premier effet du voyage sur l'accueil de renforcer et en quelque sorte de doubler le désir de reconnaissance qu'éprouve chaque homme.

Le sentiment d'infériorité, si l'on peut s'exprimer ainsi qui résulte de l'état inconscient de fuite dans lequel est placé tout voyageur fait lui intervenir le concept d'hospitalité. Nous l'avons vu tout voyageur est un "fuyard". Il est poussé à abandonner le lieu dans lequel il séjournait, où il était en repos et en sécurité, que ce soit une évasion psychologique ou un départ motivé par toute autre raison, il y a toujours l'arrachement d'un endroit dont tant bien que mal on s'était accommodé. Cette rupture est douloureuse, même si elle est ardemment souhaitée.

Le mouvement, la mouvance impliqués par le voyage engendrent le sentiment d'instabilité, de déséquilibre. Le voyageur a un peu l'impression de marcher sur un fil. Il n'est pas complètement maître de la situation. Il n'est pas en repos. Il n'est pas sur la terre ferme. Tout change toujours autour de lui, tout évolue. Il ne s'arrête pas. Il est un flux qui s'écoule au milieu d'éléments fixes tout comme le temps qui s'écoule avec lui. Pendant son mouvement, le voyageur passe d'un endroit à l'autre, survole -au sens propre

comme au figuré- des lieux, des gens des sociétés. Il est emporté dans un flux héraclitéen mais aspire à la stabilité que lui apportera l'arrivée au hâvre qu'il aura choisi. Le passage d'un endroit à un autre est inconfortable.

Le voyageur, qu'il le veuille ou non, malgré toute l'idéologie qui peut sous-tendre le voyage, malgré l'appel de ce qu'il va chercher, est mal à l'aise, il est dans une période transitoire. L'état de mouvance n'est pas pour l'homme un état naturel. Il n'est pas migrateur comme certains animaux. Ce sont ou les circonstances, ou ses passions, ou des besoins extérieurs à sa nature qui le poussent à se mettre en route. La curiosité, et la soif de connaître, le monde fait partie de sa nature pourrait-on dire? Mais ça ne touche pas tous les hommes et c'est plutôt à rattacher aux passions car l'une comme l'autre n'interviennent que lorsque les besoins primaires sont satisfaits. C'est le besoin de se nourrir qui poussera l'homme à se déplacer pour aller chercher ailleurs la nourriture qu'il ne trouve plus à l'endroit où il est et non pas le besoin de bouger qui l'amène à trouver de la nourriture ailleurs.

Bien que dire d'un homme actuellement qu'il est casanier soit considéré comme dévalorisant, il apparaît qu'en réalité, c'est quand il s'est établi quelque part et qu'il n'en bouge pas que l'homme trouve le bonheur. La fondation d'une famille, la production de ce qu'il faut pour satisfaire les besoins de la famille, impliquent l'établissement et la stabilité. Le foyer, la maison familiale incontestablement exerce un attrait très important pour l'homme.

LES ATTENTES PROFONDES DU VOYAGEUR

Au cours du voyage, en fait malgré la curiosité, les plaisirs de la découverte, le sentiment de supériorité qui se construit, il n'aspire qu'à retrouver le hâvre avec tout ce que cette arrivée sur "la terre ferme" signifie pour lui. Si le voyage là, ne crée pas un besoin nouveau, en revanche il amplifie le besoin d'hospitalité qu'éprouve tout homme lorsqu'il entre en contact avec un autre homme. Etre rejeté lors d'une rencontre banale, c'est déjà très dur, très pénible, ne pas recevoir l'hospitalité à l'issue d'un voyage, c'est-à-dire ne pas trouver dans le but que l'on s'est fixé ce que

l'on s'attendait à y trouver, c'est repartir pour un autre voyage sans avoir fait étape, c'est retomber dans l'inconnu sans avoir pu reprendre son souffle.

Il y a non seulement cette nécessité psychologique de recevoir l'hospitalité qui est mise en avant par le voyage, mais il s'y ajoute un besoin physique qui est directement le fait du voyage. Aussi court soit-il il y a toujours plus ou moins fatigue, même lorsqu'on fait des courses dans une grande ville, en distance le chemin est généralement relativement court, mais il est souvent épuisant. Où que l'on aille on a besoin de recevoir l'hospitalité, c'est-à-dire la possibilité de se reposer, de reprendre son souffle, d'être protégé contre l'agression de la rue. Le déplacement implique l'effort dont on tire une certaine fierté. Mais ce même effort procure de la fatigue et un homme fatigué n'aspire qu'à se reposer.

Donc le fait du voyage rend l'homme encore plus désireux de recevoir l'hospitalité, le besoin s'exacerbe comme celui qui a soif a de plus en plus soif à mesure qu'il marche. Celui aussi qui est fatigué l'est de plus en plus à mesure que le voyage se prolonge. Le désir d'hospitalité va devenir de plus en plus pressant. S'il est refoulé, il déclenchera des réactions d'hostilité de plus en plus violentes comme l'enfant qui joue aux quatre coins est toujours très déçu d'être celui qui reste au milieu. Le voyageur qui ne reçoit pas l'hospitalité qu'il espère, est profondément déçu.

Tous les sentiments dont il est porteur, tout ce qui s'est emmagasiné en lui du fait de la fuite inconsciente qu'il a vécue sans le savoir, de l'angoisse qui ne l'a guère quittée depuis le moment où il s'est arraché du lieu de sécurité qu'il habitait, ont fait de lui un être traqué. Seul l'espoir d'arriver au bout du voyage, d'obtenir ce qu'il cherche et trouver enfin le repos lui a donné la force de continuer et de survivre. En vue du port, une immense joie le saisit, une espérance vient l'habiter. Enfin il arrive. Il magnifie le but. Ce qui au moment du départ n'avait qu'une importance réduite, l'important était de partir, au fur et à mesure qu'il s'en rapproche, prend de plus en plus de place dans ses pensées. Le but, pensée vague au début, se précise dans la pensée du voyageur, à chaque mètre qu'il fait pour s'en rapprocher.

Il arrive à idéaliser ce qu'il va trouver en arrivant. Comme il se voit "dans la peau" d'un personnage et veut être reconnu pour le personnage qu'il se voit être, il voit également en rêve la façon dont on va le protéger, s'occuper de lui matériellement, le soigner. Il en arrive à visualiser ses attentes et vivre par avance tout le scénario du côté hospitalier du bon accueil. Le voyage réel c'est-à-dire le long trajet, ou le sentiment du voyage c'est-à-dire l'expérience psychologique du voyage éprouvée sans faire en réalité le voyage lui-même, rend ce rêve propice, crée des circonstances très favorables à la naissance du besoin d'hospitalité et l'individu sera d'autant plus déçu d'un défaut d'hospitalité qu'il aura plus investi de lui-même dans le déplacement.

L'arrivée est attendue comme le retour à la maison. Après un long voyage, l'hospitalité qu'on doit lui donner, car il l'attend, est un peu comme les retrouvailles avec la mère que l'on quitte pour aller sous d'autres cieux. Plus l'absence a été longue, plus les retrouvailles sont émouvantes et chaleureuses. Le sentiment du voyage, de l'éloignement engendre ce besoin de retrouvailles avec un milieu ami. Ce besoin d'être entouré, aimé, choyé, habite chaque homme à tous les moments de sa vie. C'est une résurgence de son enfance. Aussi puissants que deviennent les hommes individuellement, aussi riches, aussi enviés qu'ils soient, ils respectent toujours leur mère et c'est vers elle qu'ils se retournent quand ils sont dans la peine et dans le désarroi.

On cite toujours cet armateur richissime qui faisait la "pluie et le beau temps" dans plusieurs pays et qui, issu d'une famille fort modeste, entretenait sa mère qui n'avait pas voulu changer sa façon de vivre et ses habitudes, dans une suite d'un palace parisien, vêtue comme une pauvre et avec une chèvre qui lui donnait le seul lait qu'elle acceptait de boire. Cet exemple prouve l'attachement qui normalement unit l'homme à sa mère, attachement qui résiste à toutes les évolutions, à tous les changements de situations.

Quoique devienne un enfant, sa mère reste sa mère. Le cordon ombilical n'est jamais tout à fait coupé. Si comme on peut le prétendre l'amour maternel n'est pas un amour naturel, c'est un amour appris résultat des moeurs d'une société, l'amour filial en revanche est de nature. Le petit homme aime profondément celle qui

lui a donné la vie et qui a guidé ses premiers pas. Dans sa quête d'un havre à l'issue du voyage alors qu'il a vécu dans un état d'instabilité tout le temps, de mouvement, dans un état de crainte et d'angoisse, dans toute la progression vers le but c'est la mère qu'il recherche.

Une mère en principe accueille toujours bien un fils qui revient, jamais elle ne lui refuse l'hospitalité. Elle est prête à tout pardonner, à tout oublier, elle se perpétue dans ses enfants, et si elle les met à la porte, c'est elle qu'elle met à la porte. A l'arrivée, c'est la mère qu'on s'attend à trouver et une mère telle qu'on l'idéalise. Si cette mère est indigne et ne donne pas à son fils l'hospitalité qu'il pense être en droit d'attendre, elle le poignarde. Il est déçu dans son amour, déçu dans la confiance qu'il mettait dans le genre humain. Le voyage, au sens où nous l'entendons c'est-à-dire que ce soit un vrai voyage ou simplement un court déplacement qui nous met en rapport avec quelqu'un d'autre fait renaître tous ces besoins enfantins et rend le désir d'hospitalité encore plus aigu.

L'ACCUEIL ET LE VOYAGEUR

Le voyage influe sur la façon dont on vit l'accueil de plusieurs manières. En produisant chez le voyageur un sentiment de supériorité, il en fait un être exigeant qui se considérera mal accueilli si on ne lui prodigue pas toutes les marques de respect auxquelles il pense avoir droit. Mais également en faisant de l'homme un "fuyard", en le faisant souffrir lorsqu'il s'arrache de l'endroit où il était, le voyage fait de l'homme un être humilié, peureux, craintif, à la recherche de sécurité et de protection.

L'accueil va devoir tenir compte de ces deux états opposés dans lequel se trouve l'homme qui arrive. Celui-ci a besoin d'oublier ce qui est négatif pour lui c'est-à-dire sa crainte et son humiliation, pour récupérer sa personnalité. Il va donc exiger que l'on mette à sa disposition les éléments psychologiques et matériels qui effaceront le sentiment d'infériorité qu'il pouvait avoir de lui-même, après quoi il exigera d'être reconnu comme un personnage qui est lui-même tel qu'il se voit être le personnage qu'il rêve d'être. Si ces conditions ne sont pas remplies, il se considérera comme mal accueilli.

Ces états nous l'avons vu ne sont pas fonction de la durée, de la distance ou de la difficulté du voyage. On les retrouve à un degré différent, peut-être plus ou moins apparents, à l'issue de tout trajet, de toute mutation, de tout changement d'interlocuteur. Chaque fois que l'on rencontre quelqu'un, selon le cas on accueille ou on est accueilli et toujours, même si celui qui arrive n'a fait que quelques pas, on retrouve les exigences créées par le voyage.

C'est pourquoi nous avons dit que ce que nous appelons le "concept de voyage", c'est-à-dire tout ce que l'on pense que le voyage est, la façon dont on conçoit le voyage, toutes les connotations qu'implique le voyage et aussi tout ce qu'il engendre comme pensées, sentiments et états, est une des composantes de l'accueil.

NOTES

NOTE A - L'infantilisation de la société - p. 179

On a constaté ces temps derniers en France et sans doute dans la plupart des pays développés à l'occasion des vacances, ce que l'on pourrait appeler un "processus d'infantilisation". En effet, il semble que le pays ne vive plus au rythme des adultes, donc du travail, de la production, mais au rythme des enfants, c'est-à-dire à celui des activités scolaires.

Le phénomène est particulièrement sensible en France depuis l'instauration de la cinquième semaine de congés payés. Dans les entreprises, la pression des salariés pour avoir leurs congés en même temps que les enfants est de plus en plus forte. Alors qu'auparavant, pour les travailleurs, les besoins de l'entreprise passaient au premier plan et la vie familiale au second, c'est maintenant le contraire.

Cela est sans doute dû à deux facteurs principaux :

- a) la féminisation de la main d'oeuvre,
- b) la sécurité de l'emploi.

Mais on remarque que le phénomène s'est étendu aux professions libérales. Nombreux sont les médecins, avocats, experts comptables, etc... qui ferment leurs cabinets lors des principales vacances scolaires, Noël, Février, Pâques, été, sans compter les "ponts" et week-ends. La raison avancée est souvent une fiscalité écrasante pour ces professionnels qui ne les incite pas à gagner plus d'argent.

Les raisons profondes, toutefois, pour les salariés comme pour les professionnels, semblent plutôt être les résultats de l'enrichissement progressif de la société : la recherche de la qualité de la vie, la publicité pour les vacances hors du domicile, la facilité des voyages, la protection sociale. On veut de plus en plus de temps libre et le rythme des enfants sert d'excuse pour l'obtenir.

NOTE B - p. 180

Friedrich Engels a fait paraître en 1845 La situation de la classe laborieuse en Angleterre qui est souvent considéré comme le meilleur livre sur les problèmes sociaux de la révolution industrielle en Angleterre.

Bien que très jeune, Engels a vingt-quatre ans lorsqu'il commence à rédiger son ouvrage, il y fait une analyse sans concession de la société industrielle et du prolétariat. Les spécialistes s'accordent à dire que la situation des classes laborieuses subit une détérioration à partir de 1790, c'est-à-dire à la fin de la première révolution industrielle.

Selon Engels, le processus de la révolution industrielle se réduit à une gigantesque polarisation et à une énorme concentration qui ont pour effet la création d'une bourgeoisie capitaliste de plus en plus restreinte et de plus en plus puissante et d'un prolétariat urbain de plus en plus captif. Il en résulte une désertion des campagnes et un excédent de main d'oeuvre dans les grandes villes qui font baisser les salaires.

Dans cette anarchie, ceux qui ne possèdent pas de moyens de subsistance ou de production sont vaincus, peinent pour un maigre salaire, ou meurent de faim quand ils sont en chômage. L'avenir de l'ouvrier n'est jamais assuré et il vit dans l'insécurité foncière. Dans son chapitre sur les grandes villes (1) Engels écrit :

(1) ENGELS Friedrich, La situation de la classe laborieuse en Angleterre, Editions sociales, Paris 1961, p. 59 à 118.

"Durant mon séjour en Angleterre (1844), la cause directe du décès de vingt à trente personnes a été la faim...".

et plus loin, décrivant les conditions de vie des ouvriers, note que sur 5 366 familles, les trois-quarts ne disposent que d'une pièce pour tout logement alors qu'elles se composent en général des parents et de quatre ou cinq enfants. Il cite également le cas de deux jeunes garçons qui, le lundi 15 Janvier 1844, furent amenés devant un tribunal parce que, poussés par la faim, ils avaient dérobé un pied de veau à demi-cuit et celui d'une mère et de sa fille malade qui, de Mai 1843 à Février 1844 n'avait vécu qu'en vendant le peu qu'elles possédaient, qui dormaient sur des chiffons et dont le mobilier était constitué d'une seule caisse.

La situation est encore pire à Liverpool où "un bon cinquième de population, soit plus de 45 000 personnes habitent dans des caves exigües, sombres, humides et mal aérées" (1). A Nottingham, "il n'existe la plupart du temps qu'un lieu d'aisances commun à plusieurs maisons ; une inspection récente révéla que plusieurs files de maisons étaient bâties sur des canaux de décharge peu profonds, qui n'étaient recouverts que par les lattes de plancher" (1). L'Ecosse n'est pas mieux lotie : "Avant d'avoir visité les "wynds" de Glasgow, je ne croyais pas que tant de crimes, de misère et de maladies puissent exister dans un quelconque pays civilisé... Les gîtes sont habituellement si sales, si humides, et si délabrés que personne n'y voudrait loger son cheval" (2).

Mais le pire est à Manchester. Les conditions d'hygiène sont déplorables. Les éleveurs de cochons louent des cours des immeubles ouvriers pour y installer des porcheries, et hommes et animaux vivent ensemble dans la plus grande saleté. Lors d'une épidémie de choléra en 1844 dans le quartier irlandais, les autorités découvrirent que rien n'avait changé depuis la précédente inspection de 1831, soit treize ans auparavant. Les habitants sont habillés de guenilles et très nombreux sont ceux qui vont pieds nus. Cette misère entraîne une forte criminalité de 1805 à 1842. Le nombre des arrestations pour faits qualifiés de crime (en Angleterre et au pays de Galles seulement) est passé de 4 605 à 31 309 (3).

(1) ENGELS Friedrich, op. cit., p. 74.

(2) Id., p. 76.

(3) Id., p. 178.

Un ouvrier lui déclare avoir travaillé de six heures du matin à minuit y compris le dimanche pour nourrir sa famille. Le travail des enfants est à un point débilitant que lors d'un recrutement pour l'armée, sur 613 jeunes gens 238 seulement furent déclarés aptes au service. C'est donc bien à un problème de survie qu'ont à faire face les masses laborieuses du XIXe siècle dans les régions industrialisées.

NOTE C - p. 184

De très nombreuses industries et le maintien de très nombreux emplois sont liés au développement des voyages. On pense tout de suite au transporteur, aux agents de voyages, et aux hôteliers et restaurateurs. Mais la liste est beaucoup plus longue et le voyage affecte indirectement beaucoup de professions. A titre d'exemple, nous pouvons citer :

1) tout ce qui touche l'équipement du voyageur : les bagages, fabrication, distribution ; les habits, à peu près toujours pour voyager et surtout pour un voyage touristique on achète une ou plusieurs tenues spéciales ; les accessoires : photos, appareils, pellicules, puis développements ; articles de sport, fabrication et distribution ;

2) tout ce qui concerne les activités et les dépenses du voyageur : la banque, transfert de fonds, chèques de voyages, cartes de crédit, change de devises ; la poste, téléphone, courrier, télex, télégraphe ; la presse et la librairie, il est connu qu'on lit plus en voyage que chez soi ; les industries liées à la fabrication et à la vente de souvenirs ; les producteurs de la nourriture et des boissons qui seront consommées par les voyageurs (en sus de la consommation habituelle) ;

3) toutes les industries qui permettent aux professions directement intéressées de fonctionner. Par exemple : pour les transporteurs : pétroliers, mécaniciens, industries de pneumatiques et toutes celles qui travaillent à la fabrication des véhicules,

bureaux intermédiaires qui assurent la vente des tickets ; pour les hôteliers et restaurateurs : le bâtiment, les industries textiles, les fabricants de matériels divers, lits, vaisselle, verrerie, blanchissage, entretien des machines, eau, gaz, électricité.

La liste bien sûr n'est pas exhaustive. Ce bref aperçu permet de s'apercevoir que les voyages et le tourisme, qui a été en 1984 la deuxième industrie exportatrice et qui est en passe de devenir la première, sont très profondément imbriquées à l'économie nationale. L'expansion ou la récession dans ces domaines affectent un très grand nombre de personnes employées dans toutes les professions, même celles qui n'y semblent pas directement attachées.

NOTE D - Cyrène - p. 220

Cyrène a été fondée en 631 avant Jésus Christ. Selon la légende théréenne, le roi de Théra (Santorin), Grinnos, consulte l'oracle de Delphes. La pythie répond d'aller fonder une colonie en Lybie. Le roi, prétextant son âge, désigne au hasard quelqu'un de sa suite : Battos. Mais on ne se conforme pas à cet ordre, et l'expédition revient à Théra. Il s'ensuit une catastrophe : une sécheresse sur l'île et l'oracle consulté une deuxième fois réitère son ordre. Battos s'embarque à nouveau, s'arrête en Crète et finalement parvient en Lybie pour y fonder la ville.

François Chamoux (1) propose une version plus réaliste. La colonisation paraît avoir été dans l'Antiquité le moyen de résoudre le problème social de la surpopulation et du manque de terre. On peut d'ailleurs à cette occasion mesurer le cadre restreint de la cité antique puisque l'émigration de 200 personnes suffit à rééquilibrer la production et les besoins. Donc vers le milieu du VIIe siècle, une crise politique et sociale due à la surpopulation et à de mauvaises récoltes éclate à Théra. L'oracle consulté répond d'aller fonder une colonie en Lybie.

(1) CHAMOUX François, Cyrène sous la monarchie des battiades, Paris 1952.

Le commandement de l'expédition fut confié à Aristoclès, le futur Battos qui partit avec 200 citoyens. Ils fondèrent un premier établissement dans une île nommée Platea, puis Cyrène. La ville fut connue dans toute l'Antiquité pour sa prospérité due à l'agriculture et à l'élevage. Une partie de sa richesse était le résultat de la culture du sylphion, plante aujourd'hui perdue, et son commerce avait été érigé en monopole royal. De Ridder le décrit comme une plante floconneuse, certains disent que c'était une plante fourragère, d'autres que c'était un condiment et que l'on utilisait soit le suc de la tige, soit le suc du tubercule. On sait seulement que ce suc était mélangé à de la farine et mis en jarre pour être conservé.

Cyrène vécut à peu près mille ans et jusqu'à sa fin resta une cité très brillante.

NOTE E - East India Company - p. 220

En 1599, une souscription fut ouverte pour recueillir la somme de £ 30 000 afin de financer un voyage en Indes pour y commercer. Parmi les promoteurs, il y avait des membres de la Levant Company, qui avait précédemment échoué dans une tentative similaire, comme Thomas Smith et Richard Staper. Toutefois, en raison de négociations en cours avec l'Espagne, le gouvernement stoppa le projet. A la suite de l'échec de ces discussions, la reine Elizabeth I donna son consentement et le 31 Décembre 1600, les associés reçurent la charte les autorisant à organiser l'expédition.

Le 22 Avril 1601, quatre vaisseaux (le Red Dragon 600 tonneaux, l'Hector 300 tonneaux, l'Ascension 400 tonneaux, et le Susan 240 tonneaux), 480 hommes d'équipage, sous le commandement de Sir James Lancaster, firent voile vers les Indes. La compagnie s'établit solidement sur le continent indien dès la première décennie de son existence. Toutefois, attaquée en Angleterre même, la compagnie sombra dans un état de désorganisation qui faillit lui être fatal. Elle fut sauvée par Cromwell en 1657 et survécut jusqu'à ce que l'état anglais prenne le contrôle des Indes.

NOTE F - Le périple d'Hannon - p. 247

Jérôme Carcopino, dans un article intitulé Du périple d'Hannon aux portulans grecs du XVIe siècle qu'il donne pour les Mélanges Charles Picard (1), fait part des études qu'il a entreprises pour déterminer avec certitude d'une part la route suivie par l'amiral carthaginois, d'autre part les sites où ce dernier a fait escale.

Il a notamment découvert que contrairement à ce que l'on pensait le périple ne s'est pas fait d'une seule traite du nord vers le sud, mais a donné lieu à plusieurs allers-retours. Cela lui a permis de noter par exemple :

- que le navigateur parcourait journallement une distance variant de 93 à 130 km,

- que la lagune couverte de roseaux et peuplée d'éléphants qu'Hannon atteignit "après une demi-journée de navigation" était en réalité l'étang saumâtre de Kasba Oualidia situé à 65 km au nord de Safi,

- qu'Akra correspondait à la ville de Mazagan,

- que la colonie d'Arambys était le Cap des Vignes, le Cap Spartel actuel situé à l'ouest de Tanger.

Pour arriver à ces conclusions, dont certaines sont opposées à ce qui avait cours jusqu'alors mais qu'il avait déjà contestées dans son Maroc antique (2), Monsieur Carcopino, outre les textes d'Hérodote (IV 86), du pseudo-scylax (69 111 et 112), de Pline l'Ancien (Histoire naturelle, V2), s'est surtout appuyé sur une traduction de Monsieur Armand Delatte de Huit portulans byzantins du XVIe siècle (3).

(1) CARCOPINO Jérôme, Du périple d'Hannon aux Portulans grecs du XVIe siècle, Paris 1947.

(2) Id., Maroc Antique, Paris 1944.

(3) DELATTE Armand, Les portulans grecs, Liège 1947.

NOTE G - p. 254

Par un arrêté du 28 Mars 1983, Monsieur Jacques Delors, ministre de l'économie, des finances et du budget, et Monsieur Gaston Deferre, ministre de l'intérieur et de la décentralisation, ont conjointement abrogé différents articles de l'arrêté du 9 Août 1973 qui instituait pratiquement en France la liberté des changes.

Par une circulaire du même jour, parue au Journal Officiel le 29 Mars 1983, les modalités d'application de l'arrêté étaient fixées. Elles prévoyaient notamment :

- 1) l'institution d'un carnet de change,
- 2) une allocation de devises pour les voyages touristiques limitée à deux milles francs par adulte, et mille pour les enfants de moins de dix ans,
- 3) la limitation à mille francs par jour des frais pour les voyages d'affaires à l'étranger,
- 4) l'obligation pour les agences de voyages d'imputer sur les allocations touristiques de leurs clients le montant des dépenses à l'étranger payées par leur intermédiaire,
- 5) l'impossibilité quasi totale d'utiliser les cartes de crédit à l'étranger,
- 6) des contrôles douaniers accentués.

Ces mesures ont été perçues non seulement par les professionnels du tourisme, mais par la population dans son ensemble, comme une véritable privation de liberté. Alors que depuis plusieurs années, on incitait le public par divers moyens (publicité, prix spéciaux sur les avions, forfaits attractifs) à voyager à l'étranger, que les vacances et les voyages, de superflus, s'étaient transformés en véritable besoin, on venait maintenant, pour des raisons économiques qui n'étaient pas évidentes du tout, briser cet élan et supprimer le but pour lequel travaillait une bonne partie des français. La mesure apparaissait comme tout à fait insupportable.

La grande presse et la presse spécialisée s'étant emparées de l'affaire, les organisations professionnelles intéressées (transporteurs, agents de voyages, tours operators) menaçant de faire grève, par là dessus une déclaration malhabile du ministre du tourisme, Monsieur Henry, conseillant de réouvrir les casernes pour loger les français en vacances qui ne pourraient plus partir à l'étranger, le gouvernement dut à la première occasion faire machine arrière et libérer de nouveau les changes.

NOTE H - p. 256

Dans son roman A.O. Barnabooth (1), Valéry Larbaud met en scène un jeune sud-américain richissime qui traîne son ennui dans l'Europe de la belle époque. C'est le récit d'une errance de luxe dans laquelle le héros cherche à se détacher de tout ce qui est fixe, solide et qui pourrait le retenir quelque part ou l'attacher. Il a fait vendre tous ses biens (villas, maisons, affaires) de façon à ne plus rien posséder qui puisse l'inciter à s'arrêter dans un lieu et à s'y fixer.

Cette volonté de fuite continuelle, d'instabilité, cette faiblesse issue du voyage est encore accentuée par le fait que Barnabooth ne garde pas de bagages. Il achète et distribue tout à son départ de l'hôtel, à l'exception d'une malle qui contient l'argent nécessaire à son errance.

"J'ai cependant fait de nombreux achats dans les boutiques florentines /.../ Dans quelques jours, je distribuerai tout cela au personnel d'hôtel, puisque je n'ai plus de maisons où entasser mes emplettes et puisque je me suis interdit de porter avec moi en voyage autre chose que la petite malle dalmate en bois recouvert de linoléum et de cuivre rouge, où sont classés par pays et par valeurs, les petits cahiers de papier monnaie que ma banque de Londres m'envoie chaque mois" (2).

(1) LARBAUD Valéry, A.O. Barnabooth, Editions Gallimard, Paris 1913.

(2) Id., p. 13.

Plus loin, après une crise de "boutiquisme", il distribue avant de l'avoir utilisé du linge aux servantes d'un hôtel, et une fois de plus affirme :

"J'ai trop d'articles de voyage. Je vais /.../ les jeter. Il n'y a rien de plus gênant en voyage" (1).

Mais le héros, comme tout homme, par une sorte de fatalisme, est déchiré entre son désir de mouvance, de liberté, et son besoin de fixité, de solidité et de stabilité. C'est comme toujours ce dernier qui l'emporte en le laissant déçu et désabusé d'avoir cédé à l'instinct de la terre :

"Dix fois, j'ai comme toi fait maison nette, donné mon nécessaire de voyage, mon étui à cigares, ma trousse, mes vêtements anglais, mes stupides collections, mes cannes ; et dix fois j'en ai racheté d'autres..." (2).

NOTE I - p. 260

Max Weber, dans L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme paru en 1893, étudie les liens entre le travail et la religion. Dans son chapitre la "notion de Beruf chez Luther", il expose le problème de la vocation chez Luther. Chaque homme, pour le service de Dieu, a une mission sur terre et sa "vocation" est de remplir les tâches qui lui ont été assignées par et dans la société, c'est-à-dire de travailler dans sa profession pour le service de Dieu.

C'est dans le chapitre intitulé "Les fondements religieux de l'ascétisme séculier" qu'il reprend la doctrine de la prédestination calviniste. Le calvinisme est la foi au nom de laquelle aux XVIe et XVIIe siècles ont été menées de grandes luttes politiques et culturelles dans les pays développés. Le dogme le plus caractéristique est la doctrine de la prédestination, c'est-à-dire que Dieu n'existe pas pour l'homme, seul l'homme existe pour Dieu, et seule une petite partie de l'humanité est appelée au salut éternel. Pour l'homme de la réforme, l'affaire la plus importante de la vie est le salut éternel.

(1) LARBAUD Valéry, op. cit., p. 31.

(2) Id., p. 190.

Donc le grand problème de l'époque est de savoir si on fait partie des "élus". La doctrine se développe à partir de là. Il faut repérer les signes qui permettent de savoir que l'on est dans le petit nombre.

"L'élus chrétien est ici-bas pour augmenter, dans la mesure de ses moyens, la gloire de Dieu dans le monde en accomplissant les commandements divins [...]. Mais Dieu veut l'efficacité sociale du chrétien car il entend que la vie sociale soit conforme à ses commandements [...]. D'où il suit que l'activité professionnelle, laquelle est au service de la vie terrestre de la communauté, participe aussi de ce caractère" (1).

Ainsi, c'est dans son activité terrestre que l'homme va trouver la preuve de son élection. La certitudo salutis par la reconnaissance de l'état de grâce est primordiale. Comment acquérir cette certitude ?

"D'une part, se considérer comme élu constituait un devoir. D'autre part, afin d'arriver en cette confiance en soi, le travail sans relâche dans un métier" (2).

La vraie foi est celle du chrétien qui lui permet d'augmenter la gloire de Dieu et c'est dans cette oeuvre qu'il atteint le bien suprême : la certitude de la grâce. Weber introduit la notion de "sanctification par les oeuvres" (3) et il écrit :

"Il n'a peut-être jamais existé de forme plus intense d'une valorisation religieuse de l'action morale que celle engendrée par le calvinisme chez ses adeptes" (4).

C'est l'épreuve de la foi dans la vie professionnelle profane. En fait, c'est insulter Dieu que de ne pas réussir professionnellement et comment mieux mesurer la réussite professionnelle au siècle du capitalisme que par l'argent amassé et le développement des affaires. Ainsi, par la doctrine de la prédestination, on justifie à la fois l'application au travail car nul ne peut se considérer comme non-élu, et la richesse puisqu'elle est le signe de la réussite donc de l'application des principes divins à la vie profane.

(1) WEBER Max, L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme, Paris 1964, Traduction J. CHAVY, p. 128.

(2) Id., p. 134-135.

(3) Id., p. 141.

(4) Id., p. 143.

Et en démontrant que les élus de Dieu sont aussi les premiers sur la terre, elle ajoute à la gloire de Dieu. Cette doctrine calviniste est certainement pour beaucoup dans le goût qu'ont les nations où la religion réformée est majoritaire (Angleterre, Suisse) pour les finances. Moins bien exprimée avant le XIXe siècle, cette doctrine n'en porte pas moins ses fruits depuis le XVIe siècle en Europe et peu après en Amérique.

NOTE J - Les bagages - p. 268

L'intérêt pour les bagages de qualité s'est surtout manifesté à la fin du XIXe siècle quand le chemin de fer et les paquebots ont permis aux voyageurs d'emporter de plus en plus de bagages. Il n'était pas exceptionnel à cette époque de voyager avec trente ou cinquante pièces de bagages. C'est aussi l'époque où s'est développée une industrie de bagages. Parmi les plus fameux "malletiers", il faut citer Louis Vuitton dont la maison est encore une des premières du monde.

Louis Vuitton est né en 1821 en Franche Comté. Il est fils d'un meunier. En 1837, alors que les voyages sont déjà à la mode et les coffres et malles cerclés de fer sont empilés sur les diligences, la première ligne de chemin de fer : Paris-Saint Germain (23 km) est inaugurée. Louis Vuitton s'installe à Paris. Il est apprenti layetier et va emballer à domicile les toilettes des élégants qui partent en voyage. En 1852, quand la cour se déplace, c'est lui qui prépare les bagages de l'impératrice Eugénie et des dames de compagnie. Enfin, en 1854, Vuitton ouvre un magasin 4, rue Neuve des Capucines. Il commence à fabriquer ses malles plates recouvertes de toile qui vont bientôt remplacer les malles lourdes et bombées du XVIIIe siècle. Dès 1875, il devient le fournisseur des grands de ce monde. Il dessine une malle-lit d'explorateur pour Savorgnan de Brazza, les bagages du roi Alphonse XII d'Espagne, du sultan d'Egypte, du Grand-Duc Nicolas, le futur tsar, etc...

La vogue des voyages s'amplifie. Le premier tronçon de l'Orient Express est inauguré en 1885 ; en 1889 il va jusqu'à

Constantinople. Le fondateur meurt en 1892. Son fils Georges lui succède et développe l'affaire. Les créations continuent pour les grands voyageurs : la malle emboîtante en 1903, les valises inspirées des suit cases britanniques, le steamer-bag en 1901, ancêtre du sac de voyage, la malle auto en 1905, le secrétaire-linge en 1905, secrétaire pour 36 paires de chaussures en 1925, le sac de voyage kee pall et la malle-cabine pour le milliardaire du pétrole Calouste Goulbenkian en 1924.

Auparavant, afin de décourager les imitateurs (déjà), il avait mis au point en 1896 la célèbre toile marquée aux initiales "L.V." et en 1914 avait ouvert sur 1 200 m² le plus grand magasin d'articles de voyages du monde. En 1931, c'est Gaston, le fils de Georges qui préside aux destinées de l'affaire et qui continue les grandes créations. Par exemple, la malle secrétaire bibliothèque du compositeur Léopold Stokowski en 1936. Aujourd'hui, la maison Louis Vuitton reste le fabricant de bagages le plus célèbre du monde et a 49 magasins dans 16 pays différents.

NOTE K - p. 270

René Caillé né en 1799 s'est embarqué pour le Sénégal à dix-sept ans avec la folle ambition pour l'époque d'être le premier blanc à entrer dans Tombouctou. Miraculeusement revenu, il met au propre ses carnets de route et publie en 1830 à Paris (Imprimerie royale) Le journal d'un voyage à Tombouctou et Jenné, dans l'Afrique centrale, précédé d'observations faites chez les maures braknas, les nalous et autres peuples pendant les années 1824, 1825, 1826, 1827 et 1828.

Son voyage avait commencé sous de fâcheux auspices puisque la gabare qui l'emmenait naviguait de conserve avec la Méduse. Ses qualités d'ethnographe avant la lettre lui ont permis de rédiger un ouvrage extrêmement riche en renseignements sur les mœurs africaines de son époque et qui constitue un tableau sans équivalent des sociétés arabes et noires avant la pénétration coloniale européenne.

Les conditions particulièrement rudes de son voyage mettent en relief la nécessité d'être en bonne santé pour voyager. Tous ses efforts faillirent être réduits à néant par la maladie. Atteint du scorbut, il ne dut la vie qu'à une vieille négresse qui le soigna avec dévouement, lui permettant de mener à bien sa mission. Déjà il avait dû renoncer à suivre une caravane. Il note :

"Ayant une plaie au pied qui ne faisait qu'empirer, je risquais de rester en route ou de périr dans les marais..." (1).

Ce n'est que plus tard, le 10 Novembre 1827, que se déclara le scorbut. Pendant six semaines, durant lesquelles il souffre tellement qu'il avoue :

"il ne me restait qu'une seule pensée, celle de la mort" (2),

sa vieille hôtesse le nourrit d'eau de riz. Sa plaie au pied sur laquelle on avait mis un emplâtre de "diachilon" commença de guérir, tout comme le scorbut grâce à une décoction de morceaux de "bois rouge" avec laquelle il se lave la bouche plusieurs fois par jour. Le 15 Décembre, il entra en convalescence. Enfin, le 9 Janvier 1828, il put se remettre en route. Il était resté cinq mois à Timé, chez les mandingues musulmans. Ce n'est que grâce à l'amitié d'un chef de village qu'on accepta de le soigner, de le nourrir et de le garder. S'il n'avait été déguisé en arabe et converti à l'islam, sa maladie lui eut été fatale.

Les problèmes de santé reviennent tout au long du récit et à sa lecture on s'aperçoit qu'ils étaient certainement parmi les plus importants soucis du voyageur. Il n'a pu arriver au bout de son expédition que parce que tout au long du périple, il a su à la fois prendre soin de son corps et apprendre les médecines traditionnelles des pays qu'il traversait. Il nous a semblé que ce côté mal connu du voyage de René Caillé illustre parfaitement bien la nécessité pour le voyageur de préserver son "capital" santé.

(1) CAILLE René, Le journal d'un voyage à Tombouctou et Jenné, dans l'Afrique centrale, précédé d'observations faites chez les maures braknas, les nalous et autres peuples pendant les années 1824, 1825, 1826, 1827 et 1828, Editions Maspero, Paris 1979, Tome II, p. 8.

(2) Id., p. 12.

NOTE L - p. 272

Dans un essai de 1958 intitulé Tocqueville as ethnographer (Tocqueville ethnographe) (1), David Riesman (auteur de La foule solitaire) fait ressortir, à travers le cas de Tocqueville, que ce qui rend le voyage particulièrement profitable sont les contacts que le voyageur peut avoir avec les populations et les institutions du pays visité et sa volonté de voir au-delà des impressions immédiates.

Tocqueville visita l'Amérique en 1831 avec son ami Gustave de Beaumont. Ils y restèrent neuf mois sous le prétexte d'une étude sur les établissements pénitentiaires du Nouveau Monde. En réalité Tocqueville alla aux Etats-Unis pour voir fonctionner la démocratie qu'il pensait voir s'instaurer inéluctablement en France. Il voulait comprendre comment l'héritage de la Révolution française pouvait être interprété et comment un pays pouvait survivre sans anarchie tout en étant très libre.

L'extraordinaire c'est que dans un pays qui n'avait alors que 13 millions d'habitants et dont la découverte complète n'était pas achevée, le français ait pu avoir une vue globale de la société en tenant compte des particularités religieuses et politiques du pays et que cette vue est encore très actuelle.

Lors d'un entretien, Monsieur Riesman qui est directeur de la section de sociologie à l'université de Harvard, nous a dit faire toujours référence aux textes de Tocqueville (La démocratie en Amérique dont le premier tome est paru en 1835 et le second en 1840) pour faire comprendre à ses étudiants le fonctionnement des institutions et de la société américaine.

(1) Publié dans Abundance for what, New York 1964.

CHAPITRE VII

DE L'INTERDEPENDANCE DES TROIS CONCEPTS DE L'ACCUEIL

Nous avons vu que la qualité de l'accueil, c'est-à-dire l'impression qu'en retirait celui qui est l'objet de l'accueil, était fonction de la façon dont les concepts de reconnaissance, d'hospitalité et de voyage intervenaient. Nous nous sommes efforcés d'analyser le contenu de chacun de ces concepts et de comprendre comment ils prenaient part au processus de l'accueil. Pour chacun d'eux, nous avons essayé d'isoler la façon dont ils se traduisaient dans l'esprit de celui qui était accueilli, comment et pourquoi l'accueilli voulait être reconnu, qu'est-ce qu'il entendait par hospitalité et quel était le type d'hospitalité qu'il espérait recevoir. Enfin, quelle était l'influence du voyage sur l'accueil.

Mais ces trois concepts ne sont pas indépendants, c'est-à-dire que pris séparément et successivement, ils ne constituent pas l'accueil. Reconnaître quelqu'un pour ce pour quoi il veut être reconnu ; lui fournir le gîte et le couvert, lui donner l'hospitalité ; tenir compte des sentiments de supériorité et d'infériorité qui l'animent quand on s'adresse à lui, ne donnera pas forcément le résultat espéré, c'est-à-dire que celui qui en aura été l'objet ne se sentira pas obligatoirement bien accueilli parce qu'il aura été reconnu exactement comme il le souhaitait, parce qu'il aura été traité royalement et parce qu'en s'adressant à lui on aura pris toutes les précautions nécessaires.

En effet, chaque élément de l'accueil n'est pas indépendant, il conditionne les deux autres et on ne peut pas considérer que ce qui est généralement admis comme étant ce qu'il y a de mieux est obligatoirement ce qu'il y a de mieux dans un cas particulier.

Dérouter un tapis rouge à l'arrivée de celui que l'on accueille est considéré comme le nec plus ultra de la réception au point que c'en est devenu une expression populaire. Mais il y a de très nombreux cas où une réception de ce type ne convient absolument pas. Ce n'est donc pas la perfection au sens objectif de chacun des éléments de l'accueil qui est importante, c'est la cohérence entre ces éléments. La perfection de chacun des éléments de l'accueil sera donc une perfection subjective qui tient compte des autres éléments. C'est ce que nous appelons l'interdépendance des trois concepts de l'accueil.

Prenons l'exemple absurde du hold up dans une banque. Deux bandits arrivent armés, ils mettent en joue personnel et clients, veulent se faire remettre de l'argent ou ouvrir le coffre et repartir le plus vite possible. Si les concepts d'accueil étaient indépendants, bien accueillir les bandits (ce que vraisemblablement personne ne songe jamais à faire avec juste raison) serait :

1) Les reconnaître pour ce pour quoi ils veulent être reconnus et de la façon dont ils se voient eux-mêmes, dans le personnage qu'il rêvent ou qu'ils ont voulu être. Là pas de très grandes difficultés. Les bandits veulent être reconnus pour des bandits dangereux, sans scrupules avec lesquels il ne faut pas plaisanter. Il peut y avoir des variantes, certains voudront être reconnus pour des bandits chevronnés, calmes, de vrais professionnels, d'autres pour des "durs" prêts à toutes les folies, d'autres enfin peut-être pour des "gentlemen cambrioleurs". Ils ne voudront certainement pas être reconnus pour ce qu'ils sont dans la plupart des cas : des psychopathes, des déséquilibrés, des inadaptés, des marginaux qui mettent au profit d'un refus ou d'une impossibilité à accepter les règles d'une société dans laquelle ils vivent et dont ils profitent les qualités qu'ils peuvent avoir et l'éducation que la société a pu leur donner.

2) Leur donner l'hospitalité. Là tout bascule. En effet, comment imaginer que l'on puisse offrir à des bandits qui viennent piller une banque une hospitalité traditionnelle, la même que celle que le banquier offre à ses clients. L'hospitalité donnée au client consiste à lui offrir peut-être un siège. S'il doit attendre, à lui proposer de la lecture, à s'enquérir de ses désirs, à être aimable avec lui. Surtout le prendre en charge pour lui éviter les difficultés des formalités à remplir ou tout au moins à les lui faciliter.

L'hospitalité qu'offre une banque à ses clients se veut souriante. Il faut leur donner confiance aussi bien en la sécurité de l'établissement qu'en la compétence du personnel. La notion de sécurité est évidemment primordiale. La banque accueille le client et conserve son argent. Il faut donc développer cette apparence d'inviolabilité. L'hospitalité offerte à un client est faite de calme, et de considération. Si c'est un gros client, on déroulera pour lui le "tapis rouge". On va essayer de lui donner la sensation que son argent sera protégé donc que lui-même sera protégé, qu'il sera défendu ou plutôt que ses intérêts seront défendus par la banque elle-même et par tout son personnel.

L'hospitalité, si elle ne s'exprime pas par le gîte et le couvert, s'exprime nous l'avons dit par la prise en charge, la défense des biens qui sont confiés à la banque et la sécurité. Les bandits ne veulent pas ça du tout. Leur donner l'hospitalité qui convient, ce serait les accompagner volontairement à la salle des coffres, les aider à ouvrir les caisses, veiller à ce que personne ne les dérange, ni ne les importune tant qu'ils sont dans la banque, et enfin s'assurer que leur retraite se passe normalement, qu'aucun signal d'alarme n'a été déclenché, qu'ils n'ont laissé aucune trace pouvant aider à les identifier.

Mais encore, ce n'est pas ce type d'attitude qu'attendent les bandits car elle serait invraisemblable sauf de la part du complice, et à la limite, les rendrait mal à l'aise, les rendrait soupçonneux. Ce ne serait donc pas encore l'hospitalité susceptible de les mettre en confiance et qui les mettrait à l'aise ou les rendront "heureux". Ce que veulent les bandits, c'est faire peur, briser toute résistance des clients ou des employés, contraindre les responsables à ouvrir les caisses et les coffres, la protection qu'ils recherchent est celle que leur fournissent ceux qu'ils prennent en otage. Ils veulent faire étalage de leur force et préfèrent peut-être que quelqu'un tente de s'interposer de façon à bien prouver qu'ils ne reculeront devant rien pour obtenir ce qu'ils sont venus chercher.

Ainsi leur donner l'hospitalité consiste à faire exactement le contraire de ce que l'on fait habituellement pour donner l'hospitalité. Il ne s'agit pas d'ouvrir largement ses bras à l'arrivant, mais au contraire de se cacher dès qu'on le voit. Il ne s'agit pas d'avoir un

sourire engageant et de lui proposer un siège et de la lecture, mais de trembler et d'exécuter ses ordres.

Donc, si d'aucuns souhaitent bien accueillir des bandits, répondre à leurs attentes en matière d'hospitalité, voilà à peu près ce qu'ils devraient faire. C'est évidemment bien différent de la manière dont on agit pour bien accueillir quelqu'un dans des circonstances normales.

3) Les effets du voyage seraient sans doute dans ce cas démultipliés. Le sentiment de supériorité est porté au paroxysme par les risques effarants que prennent les bandits. Ils arrivent à pied ou dans un véhicule, déjà ils ont dû s'assurer qu'ils n'étaient pas suivis et que rien d' "anormal" (police, gardes) ne les empêcherait d'accomplir leur forfait. En faisant irruption dans la banque, ils prennent là encore des risques considérables. Le personnel peut être armé. Des spectateurs peuvent réagir de manière inattendue, un signal d'alarme peut se déclencher et alerter la police. Quand rien de cela ne s'est passé, le sentiment d'avoir eu le courage de faire tout cela et d'avoir réussi provoque un sentiment de supériorité très fort, d'autant qu'il est souvent conforté par le fait que le bandit est armé et qu'on a peur de lui.

En revanche, le sentiment d'infériorité est aussi présent. Les bandits ont quitté un repaire où ils étaient en sécurité. Ils n'avaient encore rien fait d'illégal (à cette occasion tout au moins) et ne risquaient rien. Ils se sont arrachés à cette quiétude pour mettre à exécution leur forfait. Leur trajet et leur arrivée se fait en pleine insécurité. Ce sont des êtres traqués. Ils veulent aller très vite pour regagner leur repaire. Ce sont des fuyards, de vrais, qui ont besoin de protection et qui l'exigent en prenant au besoin, nous le savons, des otages ou en tuant d'innocentes victimes. Ils sont en pleine instabilité. Tout est mouvant sous leurs pieds, ils ne peuvent compter sur personne. Tous ceux qui les entourent leur veulent du mal. Ils se savent haïs, seule la crainte qu'ils inspirent leur permet de survivre.

Le sentiment de supériorité comme celui d'infériorité sont dans ce cas poussés à l'extrême. Ils subliment le besoin de reconnaissance et accentuent encore l'inversion du processus d'hospitalité

que les circonstances imposent. Donc bien accueillir des bandits qui commettent un hold up (ce qui est complètement paradoxal, nous le savons), c'est renverser un certain nombre de valeurs établies.

Cet exemple absurde prouve à nos yeux plusieurs choses :

a) L'interdépendance des concepts

C'est parce que les bandits sont reconnus comme bandits que le type d' "hospitalité" qui leur sera donnée va être modifié. Si ces hommes qui veulent apparaître comme des bandits, selon la façon dont eux-mêmes se représentent les bandits, n'était reconnue que par exemple comme des plaisantins en train de monter un calembour, le mode d'hospitalité qu'on leur réserverait serait complètement différent.

Ce ne serait plus la peur, l'obéissance, la passivité face à la force qu'ils représentent ou au contraire la résistance qui peut entraîner leur arrestation ou leur mort qu'ils trouveraient chez ceux qui les "reçoivent", mais le sourire, l'amusement, la confiance et même le désir de participer au jeu. Ils se heurteraient à une attitude diamétralement opposée. L'attitude hospitalière est fonction de la reconnaissance. Elle varie chez celui qui accueille selon les personnages qu'il reconnaît en celui qui arrive ou souvent quand il s'agit de bien accueillir volontairement selon le personnage qu'il feint de reconnaître chez celui qui arrive.

Les circonstances du "voyage" modifient également les deux autres concepts : les risques pris par les bandits dans le trajet, période provisoire qui s'oppose au définitif de l'immobilité sans risque en exacerbant le sentiment de supériorité (ils ont le courage de prendre le risque d'attaquer une banque) et le sentiment d'infériorité (ils sont traqués, haïs de tous) ont poussé les bandits à se faire reconnaître d'une certaine façon, comme peut-être plus dangereux que cela est nécessaire, comme plus brutaux, et ainsi modifie l'attitude hospitalière des victimes. Soit elles ont plus peur et opposent encore moins de résistance aux exigences des bandits, soit elles ont dépassé le stade de la peur et dans un mouvement de "sauve qui peut" résistent à leur tour, font courir des risques aux bandits.

L'accueil traditionnel, tel que nous le comprenons habituellement, les bandits le recevront dans leur repaire à l'issue du hold up (s'ils sont toujours en vie et libres). Ils seront accueillis à leur retour par leurs compagnes ou leurs amis qui les reconnaîtront comme des hommes d'une certaine qualité, mais pas uniquement comme des bandits, qui leur offriront l'hospitalité habituelle, le confort, la protection, l'amitié, peut-être l'admiration, la sécurité aussi peut-être.

La suite du transfert aura modifié les sentiments. Ils seront moins exacerbés, car ils seront plus détendus, plus confiants. Même s'ils ont réussi, ils se sentiront moins supérieurs. La rentrée "au bercail" banalisera un peu l'acte. Ils n'auront plus l'occasion de faire peur, de briser la résistance et de "domestiquer" un public. Ils se retrouveront en milieu "ami" et auront moins besoin de faire acte de supériorité. Ils seront aussi moins traqués, moins poursuivis, ils auront atteint le havre où ils se savent protégés. Le sentiment de fuite s'estompera peu à peu. Ils seront moins en état d'infériorité que lorsqu'ils couraient de grands risques.

L'antagonisme du provisoire s'apaisera. Ils se satisferont alors d'être reconnus comme des hommes et auront abandonné leur prétention d'être des surhommes devant qui tout plie, rechercheront la chaleur humaine, la compréhension plutôt que la peur et l'obéissance qu'ils voulaient inspirer et obtenir avant. Les mêmes personnes (les bandits) auront de cette façon exigé et peut-être reçu deux accueils entièrement différents à peu de temps de distance. Ces accueils auront été différents parce que :

- les circonstances étaient différentes ;
- les éléments de l'accueil auront été différents, mais tous auront été différents parce que dès que l'un change, la reconnaissance par exemple, il entraîne tous les autres, sinon l'accueil n'est pas cohérent, il n'est pas "bon", il n'est pas "accueil" ;
- les personnages auront changé. Les bandits ne sont plus réellement des bandits, mais des hommes qui ont commis un hold up. L'antériorité modifie le personnage. L'action est là, première et si

elle n'est plus la même, le personnage non plus. L'intention reste cachée, est oubliée, se normalise, ou ne compte pas selon les cas. Ceux qui accueillaient aussi les premiers recevaient contraints et forcés sous la menace et sous l'emprise de la peur. Les seconds reçoivent avec plaisir, font apparaître leur satisfaction, reçoivent ceux qui étaient les bandits en héros en vainqueur, ou en être courageux s'ils ont été blessés et qu'il faut les soigner.

Il est donc impossible de dissocier les concepts qui interviennent dans l'accueil. Ils produisent des attitudes différentes chez les deux partenaires selon qu'ils sont compris d'une manière ou d'une autre. Ensuite on s'aperçoit que quelque soit le type d'accueil concerné, les trois concepts reconnaissance-hospitalité-voyage interviennent toujours. Celui qui accueille doit reconnaître celui qui arrive. L'accueil n'est jamais anonyme même si on ne connaît pas celui qui se présente, on le reconnaît toujours comme étant un personnage en particulier. On lui accole toujours un signe distinctif quelquefois seulement un qualificatif, mais toujours quelque chose qui l'individualise.

L'accueil est éminemment subjectif. Il ne peut pas être complètement objectif, ce n'est pas une machine de chair et d'os que l'on accueille, mais un homme avec ses qualités et ses défauts, son intellect qui commande la façon dont il veut apparaître. De son côté, celui qui accueille le juge en fonction de sa sensibilité et de sa personnalité. Il s'établit une relation d'homme à homme qui forcément individualise l'accueil. Il y a donc toujours reconnaissance. Sans elle pas d'accueil. Cette reconnaissance peut être partielle, très incomplète, mais elle est indispensable car elle va contribuer à déterminer l'attitude de celui qui accueille et par voie de conséquence la satisfaction de celui qui est accueilli.

b) L'acte d'hospitalité

Il y a aussi toujours acte d'hospitalité, au sens large du mot, dans un accueil, s'il n'y a pas rejet. Dès que celui qui arrive est accepté, on lui donne, contraint ou forcé c'est vrai, mais on lui donne tout de même l'hospitalité. Ce peut être ce que tout le monde entend par hospitalité. En général le gîte et le couvert.

Mais ce peut être aussi une hospitalité plus réduite comme celle que réserve un commerçant à son client; il le reçoit dans son magasin, le fait asseoir, s'occupe de lui ; ou comme celle que l'on donne à quelqu'un qui nous rend visite, on le fait entrer dans la maison, pénétrer notre intimité, on lui offre peut-être quelque chose, on recherche un sujet de conversation agréable. L'hospitalité peut être au sens figuré. Elle ne se traduit par aucun acte d'hospitalité matérielle si on ne fournit pas un toit ni un repas ni un siège, mais seulement par une communion de la pensée, on reçoit ce que dit l'autre, on l'accepte, on protège cette pensée en lui donnant notre propre force et en étant aussi prêt à le défendre contre d'éventuels contradicteurs. C'est, dans ce cas, l'esprit qui est reçu, ce qui constitue aussi un accueil.

Comme l'idée voyage, et en voyageant elle se fortifie, elle est aussi accueillie. Celui dont la pensée est ainsi accueillie donc jugée bonne et intéressante, éprouve certainement autant de satisfaction que celui qui reçoit l'hospitalité après un long et fatigant périple. Il s'est investi dans la pensée encore beaucoup plus que le voyageur s'investit dans le voyage. Ainsi l'hospitalité n'est pas toujours matérielle, elle est très souvent spirituelle nous le savons (le cas des religions et de toutes les communautés de pensée) et dans chaque accueil de quelque type qu'il soit, quelqu'un donne et un autre reçoit l'hospitalité sous une forme ou sous une autre.

c) Le voyage

Le voyage, transfert, état de provisoire entre deux points d'ancrage, qu'il soit matériel d'un lieu à un autre ou intellectuel d'une pensée à une autre, produira toujours les mêmes effets : un sentiment de supériorité et un sentiment d'infériorité, mais dans des proportions différentes selon le contexte.

Pour le visiteur, chez un commerçant, c'est généralement le sentiment de supériorité qui prévaut. Celui qui est accueilli est le client. Il le sait et la façon dont on le reçoit, pour qu'il soit bien disposé et effectue des achats, le conforte dans cette idée. Chez le médecin, c'est au contraire souvent le sentiment d'infériorité qui apparaît. On est venu pour se faire aider, soigner, le trajet a ajouté à l'angoisse naturelle du malade. On trouve chez le médecin

quelqu'un qui l'on pense a le pouvoir de nous aider. On a entrepris le voyage pour fuir la maladie, plus on se rapproche de celui qui va soigner, plus l'espoir grandit donc plus il est important et moins on est sûr de soi.

Enfin, la troisième chose que nous fait découvrir l'exemple absurde des bandits, c'est que la notion d'accueil est beaucoup plus générale qu'on le croit. En réalité, elle s'applique à toutes les relations humaines. Dès qu'il y a rencontre entre deux hommes, il y a accueil. Il peut être unilatéral ou réciproque. Il peut y avoir un émetteur et un récepteur ou les deux partenaires sont à la fois émetteurs et récepteurs, mais toujours on voit apparaître les trois éléments reconnaissance-hospitalité-voyage. Le premier conditionnant presque tout et étant le plus important, c'est même le besoin fondamental nous l'avons vu sans lequel l'homme n'existe pas.

Il est certain que la notion d'accueil est plus ou moins sensible selon les circonstances de la vie et prend plus ou moins d'importance. L'accueil de l'hôtelier lorsqu'on vient de faire un grand voyage très fatigant est incontestablement plus important pour celui qui arrive que l'accueil du pharmacien chez qui on va acheter un tube de cachets d'aspirine en ayant seulement traversé la rue. L'accueil que l'on reçoit dans un hôpital où l'on ne va que dans des circonstances pénibles et difficiles est également beaucoup plus important pour l'équilibre de l'homme malade que celui que l'on recevra au bureau de tabacs. On pourrait ainsi citer de très nombreux exemples.

Notons que ce sont toujours dans les circonstances où l'homme est affaibli, où il a le plus besoin de réconfort, de soins et de protection, que l'accueil est le plus important, le long voyage, l'hôpital ; ce qui tendrait à privilégier la notion d'hospitalité. Toutefois, la notion de reconnaissance reste prépondérante car l'hospitalité en dépend un peu. En principe, à l'hôpital, c'est en étant reconnu comme malade que l'on recevra l'hospitalité nécessaire. Et aussi ce que demande par exemple l'homme à l'administration, police, justice, c'est de le reconnaître quand elle est en rapport avec lui comme un citoyen autonome et responsable et non pas comme un être sans identité. Cette notion d'identité tellement liée à la reconnaissance ramène tous les actes relationnels de la vie à la notion d'accueil. Même celui

qui recherche l'anonymat, ne recherche en fait que d'être reconnu comme celui qu'il ne faut pas reconnaître.

C'est en analysant l'accueil dans ses formes les plus communes, les plus classiques, en essayant de comprendre le mécanisme qui se déclenche dans les circonstances d'un accueil banal, à l'arrivée dans un hôtel, dans un restaurant ou chez un ami que l'on peut du particulier remonter au général et répondre ou tout au moins faire un début de réponse à la question que nous nous sommes posée : l'accueil qu'est-ce que c'est ?

L'étude de la manière dont intervenaient les trois concepts que nous avons identifiés comme composant l'accueil nous a entraînés sur des terrains très divers et très disparates. On s'aperçoit rapidement qu'un acte qui peut apparaître banal, que tout le monde pratique sans trop s'en soucier est en réalité un acte très profond qui met en mouvement les aspirations, les sentiments et les personnalités de toute une population. Tous ceux qui vivent en société accueillent et sont accueillis et ceci depuis que les hommes existent.

L'accueil est donc un des actes fondamentaux de la vie en société. Sans toujours bien comprendre de quoi il s'agissait, sans y avoir beaucoup réfléchi, presque instinctivement, les hommes ont trouvé des solutions aux problèmes que posait l'accueil. Ces solutions ont varié selon les époques, selon les croyances et selon les civilisations. Si comme nous le croyons c'est toujours la même mécanique qui est mis en route par le besoin d'accueil, et ce sont toujours les trois éléments que nous avons repérés qui interviennent et qui selon la manière dont ils sont traités font l'accueil, ces éléments ont été exprimés de manières différentes par les hommes.

Selon les sociétés et les civilisations, les marques d'estime et de sympathie sont différentes. Il arrive même qu'un geste ou un comportement social ait d'un pays à l'autre une signification tout à fait opposée. En revanche, il y a des constantes. C'est-à-dire des attitudes d'accueil que l'on retrouve dans à peu près toutes les sociétés et les civilisations, même pour certains dans toutes les époques. Ces attitudes ont pour but de répondre aux attentes qui elles sont toujours les mêmes, de ceux qui sont accueillis.

Il convient maintenant dans une deuxième partie de ce travail d'essayer à travers la diversité des différentes formes d'accueil que nous avons pu repérer, de saisir les constantes et de comprendre comment elles répondent aux attentes des hommes. Pour cela il nous faudra examiner les formes d'accueil sous deux dimensions : le temps et l'espace.

Le temps, c'est-à-dire voir dans l'histoire quelles étaient aux différentes époques de l'humanité les principales façons d'accueillir. Il est certain que nous ne pourrons pas nous livrer à un inventaire exhaustif. D'abord parce que l'histoire n'a certainement pas gardé trace des manières dont on accueillait à tous les âges de l'humanité, ensuite et surtout parce que la charge de travail nécessaire à ces recherches est incommensurable, et il n'est pas sûr que le résultat global apporte beaucoup plus que ce que nous savons déjà.

Nous partirons plutôt du principe que l'accueil était une manifestation de la vie très générale, chaque époque ou chaque grande civilisation a dû sinon en édicter les règles car même à l'époque moderne cela n'a pas été fait, tout au moins enregistrer des coutumes et des habitudes qui peu à peu ont été élevées au statut de règles. Le but de cette recherche sera :

1) de voir si l'accueil a beaucoup varié dans le temps et par quoi il a pu être influencé,

2) de retrouver dans les différentes attitudes d'accueil les constantes et les concepts que nous avons déterminés comme étant les composants de l'accueil.

Nous devons nous livrer également à ce même type de recherche dans l'espace, examiner autant que faire se peut comment on accueille dans les différentes parties du monde. L'accueil varie-t-il en fonction du climat, du développement, de la richesse, des races, des nationalités ? et aussi que retrouve-t-on de commun dans toutes ces façons d'accueillir ?

Nous examinerons également deux éléments qui sont toujours mis en avant quand on parle d'accueil, qui souvent même sont

confondus avec l'accueil, c'est-à-dire qu'ils en occultent la complexité. Ce sont le sourire, sa signification et sa fonction, et les problèmes d'expression, surtout celui des langues.

Mais avant d'en venir à cette étude de la "pratique de l'accueil", nous voudrions aborder le problème des freins à l'accueil.

CHAPITRE VIII

LES FREINS A L'ACCUEIL

Par freins à l'accueil, nous voulons parler de ce qui fait que l'on n'accueille pas toujours bien (dans des circonstances normales bien sûr, c'est-à-dire quand rien réellement ne s'oppose à ce que l'on accueille bien ou même quand on s'attend à ce que l'accueil soit bon dans un commerce, un hôtel ou chez une connaissance). Qu'est-ce qui produit chez celui qui accueille certaines inhibitions qui font que délibérément il refuse de répondre aux attentes de celui qui arrive ? On pourrait en effet se demander pourquoi l'accueil n'est pas toujours excellent, pourquoi on a besoin d'insister sur cette notion d'accueil, de parler de la qualité de l'accueil.

La vraie question qui se pose au fond est de savoir si l'accueil est naturel. Aristote y a répondu d'une manière très générale en disant que l'homme est un animal politique, c'est-à-dire fait pour vivre en société. Il est évident que cela recouvre les notions d'accueil. La vie en société implique les échanges et les contacts entre les hommes, donc l'accueil des personnes et des idées. Dans une perspective rousseauiste aussi, dans le mythe du bon sauvage, rien ne nous amène à penser que l'accueil serait anti-naturel. Au contraire, si l'homme a bien été perverti par la société, il n'y aurait chez l'homme "naturel" aucun frein à l'accueil de ses congénères. L'instinct de nature le pousserait au contraire à aider et à protéger son prochain, à accueillir ses idées, en un mot à la bonté.

Sur ce point, entre autres, l'homme est fort différent des animaux. C'est bien connu, les animaux ne sont pas "accueillants" au sens où nous l'entendons. Ils ont des territoires dont ils se cons-

tituent en quelque sorte propriétaires et qu'ils défendent contre toute incursion. Certains animaux sont solitaires, d'autres vivent en bandes ou en familles. Que ce soit à titre personnel ou pour le compte du groupement, les animaux à l'état sauvage (il faut bien sûr exclure les animaux domestiques que l'on habitue à vivre en troupeau et que l'on parque, mais même dans ces circonstances, on note des réactions de défense de territoire que l'on croyait à jamais éteintes chez des espèces ou des individus vivant en domesticité depuis de nombreuses générations) sont toujours très vigilants en ce qui concerne le territoire où ils se sont établis. Des études ont été faites notamment sur des poissons, et on a constaté que si on mettait dans un aquarium des poissons de différentes races et de taille différentes, il s'établissait une sorte de hiérarchie et au bout de très peu de temps, chaque race s'était établie dans une zone de l'aquarium et interdisait aux autres d'y pénétrer.

Le cas des taureaux de combat illustre bien mais d'une manière encore différente cet instinct animal. En liberté, il vit en société. En troupeau, et plus qu'un territoire, il défend une suprématie au sein du troupeau. Il règne sur quelques individus mâles et femelles et ce n'est que vaincu par plus fort que lui qu'il abandonnera cette suprématie. Il s'unit aux autres pour occuper et éventuellement défendre le territoire collectif. En revanche, dès qu'il est isolé, il se détermine un territoire qu'il entreprend de défendre et dont il ne veut pas sortir. C'est-à-dire que dès qu'il se considère en état d'infériorité, il délimite une zone qu'il estime pouvoir contrôler, qui est son royaume sur lequel il n'admettra aucun intrus. Ainsi dans les arènes au début de la corrida, on voit ce fauve noir sortir du torril comme un boulet de canon et après quelques courses désordonnées, choisir dans les arènes une zone où il se fixera et qu'il défendra. Pour le faire bouger, les peones devront pénétrer dans cette zone et ce n'est qu'à ce moment là qu'il les chargera.

On constate aussi que des animaux très domestiques comme chiens et chats défendent leurs territoires contre les incursions d'autres animaux de leurs races ou contre des intrus de races et d'espèces différentes. Tout le dressage des chiens de garde est basé sur cet instinct de propriété et de défense du territoire qu'ont "naturellement" les animaux. L'homme, lui, n'a pas le même instinct de propriété et serait "naturellement" accueillant. Ce serait donc

d'autres "pulsions" ou des éléments extérieurs, c'est-à-dire appris et apportés par la société, qui l'inciteraient dans certains cas à ne plus être accueillants. Nous voulons bien, mais le résultat est peu différent. Le refus d'accueillir chez l'homme est provoqué surtout par un réflexe de défense (on voit que par là il se rapproche de l'animal), mais d'abord défense de son "moi" ensuite de ses privilèges.

LA RECONNAISSANCE DE CELUI QUI ACCUEILLE

Défense du moi, c'est ce qui explique sans doute les comportements hostiles, tout à fait irrationnels dans les circonstances que l'on constate chez certains commerçants ou fonctionnaires ou personnes dont la profession est justement d'être en contact avec le public. Quel n'est pas notre étonnement de principe, car en pratique nous l'attribuons à la fatigue, au mauvais caractère, aux difficultés de la vie, de voir que des gens qui, de par leur métier, devraient bien accueillir et être aimables, sont au contraire hargneux et rébarbatifs.

On assiste là en général à une réaction de défense du moi. Celui qui arrive est considéré comme un agresseur qu'il faut renvoyer. Il est vu comme agresseur parce qu'il ne voit dans celui à qui il s'adresse que la fonction et ne voit pas l'homme. Ce dernier refuse de n'être qu'une fonction et a aussitôt une réaction négative. En n'étant vu que comme une fonction, il a l'impression qu'on ne voit en lui que la machine de chair et d'os éventuellement intelligente qui rendra un service ou qui donnera un renseignement, et qu'on le dépouille de son humanité, de sa personnalité, de son moi. Celui qui fait cela est donc son ennemi, ennemi qu'il convient de chasser tout du moins de ne pas recevoir c'est-à-dire de mal accueillir.

Nous retombons là sur un problème de reconnaissance, mais de façon inverse de celui que nous avons déjà examiné c'est-à-dire que celui qui accueille doit aussi être reconnu par celui qui arrive et si cette reconnaissance n'a pas lieu, il y a hostilité de la part de celui qui accueille. C'est pourquoi on constate souvent que des gens très rébarbatifs à des postes en contact avec le public, modifient complètement leur attitude et se dérident, deviennent aimables quand

ils accueillent quelqu'un qui les connaît. En effet, le type de relation change, car celui qui le connaît ne voit plus en lui la seule fonction, mais voit en lui un humain qui a un nom, une personnalité, une famille.

Il ne le dépouille plus de son "moi", c'est au contraire à ce dernier qu'il s'adresse pour demander ce qu'il veut. Il ne salue pas en disant "Bonjour Monsieur", mais le salut est personnalité, c'est "Bonjour Monsieur X" ou "Bonjour Y". Il y a récupération d'identité qui permet l'échange d'identification. On pourrait alors dire à celui qui arrive que pour être reconnu soi-même et pour être bien accueilli, il faut reconnaître celui à qui l'on s'adresse. La difficulté est moindre que dans l'autre sens, car il n'y a pas mythe. Celui qui accueille est dans sa fonction. Il n'est donc pas dans des circonstances : le voyage qui lui permette d'élaborer un personnage pour lequel il voudrait être reconnu, ce qu'il espère et ce qu'il exige, ce n'est rien de plus mais aussi rien de moins que de récupérer sa qualité d'homme, son identité, sa hiérarchie.

Il veut que celui qui s'adresse à lui l'interpelle comme il le ferait pour quelqu'un de qui il n'a rien à exiger, c'est-à-dire que la relation ne soit pas de maître à esclave, mais une relation horizontale, d'être humain à être humain, ce qui signifie que parallèlement à la fonction on voit l'homme, que c'est à lui que l'on s'adresse pour que, comme s'il était dédoublé, il ordonne à son double-fonction de donner le renseignement ou de rendre le service sollicité. Il y a une ambiguïté de quête dans la reconnaissance de son "moi". Celui à qui l'on s'adresse recherche le respect de sa personne. C'est une phrase que l'on entend beaucoup dans les relations sociales, qu'elles soient dans les entreprises, dans les services publics, dans la rue, partout où des humains se rencontrent, c'est une demande de "respect de la personne".

Ainsi bien souvent, si celui à qui l'on s'adresse a l'impression que l'on ne "respecte pas sa personne", qu'il n'a pas été reconnu comme un être humain, il va avoir une attitude hostile ou avoir envie d'être hostile. Là dessus se greffent évidemment tous les problèmes d'expression et de compréhension qui lorsqu'ils ne découlent pas des problèmes de reconnaissance, ne sont que des

problèmes physiques, sensoriels. Le ton d'une voix, un geste, une attitude. Ils sont aussi importants et ont souvent le même résultat mais ne procèdent pas de la même origine. Dans la reconnaissance, interviennent aussi les problèmes de hiérarchie. On constate que la majorité des gens sont très sensibles à cela lorsqu'on s'adresse à eux, dans le cadre de leurs fonctions. Ils veulent être reconnus bien sûr comme humain, mais aussi selon le grade qui est le leur, ce qui est un peu contradictoire puisque cela prouve que la fonction intervient pour beaucoup, mais qui peut s'expliquer dans le cadre des activités professionnelles où il y a toujours une sorte de dédoublement de la personnalité, ce qu'on est et ce qu'on fait.

Donc il doit y avoir reconnaissance de ce que l'on est, un homme et pas une machine ; et de ce que l'on fait, on dirige ou on exécute parce que ce que l'on fait dépend beaucoup de ce que l'on est et en ne reconnaissant pas la hiérarchie ou tout au moins en la niant ouvertement, on altère la personne de celui à qui l'on s'adresse et dans une moindre mesure peut-être il a la même impression que si sa personne n'était pas reconnue car il est reconnu comme personne mais pas comme telle personne ayant telle particularité. Cette négation du moi de celui qui accueille par celui qui arrive est un des principaux freins à l'accueil.

LA DEFENSE DES ACQUIS

Le second est l'attitude de défense de ses privilèges par celui qui accueille c'est-à-dire qu'il a l'impression que celui qui arrive va lui prendre quelque chose de matériel ou de spirituel. C'est le cas où celui qui arrive va devenir le centre d'intérêt et ainsi "voler" à celui qui l'accueille la première place : dans une entreprise par exemple quand un nouveau venu va obliger à partager le pouvoir qu'ils détenaient tous ensemble ; ou encore dans une communauté lorsqu'il y a une richesse fixe, argent, nourriture ou quoi que ce soit, et qu'un nouveau arrive avec qui il faudra partager les intérêts de ceux qui étaient là avant sont donc lésés ; de même que lorsqu'un petit groupe ou à la rigueur un homme tout seul détient un honneur ou un privilège quelconque et qu'il est amené à en céder une partie à un nouveau venu.

Dans tous ces cas, il est possible que, lorsque les personnalités sont mal affirmées, le réflexe de défense des privilèges amène à mal accueillir celui qui arrive quand le rejet n'est pas possible. Il y a enfin comme cause de mauvais accueil tout ce qui est en rapport avec les différences, xénophobie, racisme, etc... Il n'est pas question de généraliser bien sûr puisque la majorité des gens accueille bien instinctivement et trouve les attitudes adéquates, mais lorsque l'accueil est franchement hostile, car il peut être mauvais par ignorance ou par laxisme, il y a généralement une raison.

LES DIFFERENCES HUMAINES ET COMMUNAUTAIRES

Beaucoup d'antipathies qui sont à tort considérées comme naturelles sont le fait de la non-acceptation des différences. L'être humain ne peut jamais être complètement objectif, même les plus évolués, les plus instruits, les plus charitables et les plus larges d'esprit restent subjectifs. La véritable empathie n'existe donc jamais et il y a toujours soit sympathie soit antipathie. Les différences sont les causes les plus fréquentes d'antipathie alors que les ressemblances créent une certaine attirance des êtres les uns pour les autres. Il est certain que les réactions dues aux différences ne sont pas innées. Elles sont apprises par la société, mais tellement ancrées, génération après génération, qu'elles peuvent dans certains cas apparaître comme naturelles.

La xénophobie par exemple dont le concept d'ailleurs se rétrécit au fur et à mesure que le monde progresse, que les relations entre les peuples s'intensifient et que les moyens de transport amènent de plus en plus de gens à prendre contact avec l'étranger. A l'origine, lors de la formation de la cité, l'étranger était celui qui n'appartenait pas à la famille, qui était la source de la communauté. La famille vivait rassemblée sur le même territoire. Donc les deux notions se rejoignaient. L'étranger était à la fois celui qui venait d'ailleurs et qui forcément n'était pas membre de la famille. Avec l'évolution et les transplantations de certaines branches familiales, les liens parentaux ont gardé le pas sur le territorialisme, c'est-à-dire que si on faisait partie de la famille, même en habitant ailleurs, on n'était pas un étranger.

Aujourd'hui encore dans certains pays, certaines communautés ou certaines civilisations où les liens familiaux gardent une grande importance, un membre de la famille même éloigné, même habitant très loin et n'ayant aucun contact avec la souche familiale n'est jamais un étranger alors que celui qui vit avec la communauté quelquefois depuis plusieurs années, s'il n'a aucun lien de sang et s'il n'est pas né sur place, restera toujours un étranger. On retrouve particulièrement ces caractères dans les îles où le complexe d'insularité incite les gens à se regrouper et à défendre l'intégrité de leur souche. On constate également le même phénomène ou à peu près dans toutes les régions isolées où des communautés ont eu le temps de forger de fortes traditions.

Mais dans le monde moderne, la notion d'étranger a encore évolué avec le relâchement des liens familiaux. La famille ne sert plus toujours de trait d'union entre des personnes de cultures différentes. Si le territoire s'est élargi, il n'est plus circonscrit à la cité sauf peut-être dans des régions peu évoluées, dans certaines zones rurales peut-être. En revanche tout ce qui vient de l'extérieur est étranger.

Les liens ne sont plus de communauté à individu, mais d'individu à individu. On ne considérera pas quelqu'un d'étranger parce qu'on aura été à l'école avec lui ou que l'on aura fait son service militaire dans le même régiment, mais pour le reste de la communauté, malgré les liens qui l'unissent à un individu, il restera un étranger, alors que dans le cadre de la famille élargie, celui qui venait de l'extérieur, même inconnu, même ayant des habitudes et des mœurs différentes de ceux qui le recevaient, n'était jamais considéré comme étranger, les liens du sang primaient tout. L'étranger aujourd'hui peut être vu de manière fort différente.

L'HOMME TOURISTE

S'il est touriste, il y a une façon économique de le voir. Il apporte des devises, de l'activité commerciale. A sa venue et à son séjour, sont liés un certain nombre d'activités et d'emplois. Selon le pays dans lequel il séjourne, sa présence est plus ou moins importante selon que l'activité est plus ou moins basée sur le tourisme.

Dans certains pays très pauvres, il peut même apparaître comme un bienfaiteur, un envoyé de Dieu qui apporte de l'argent, le distribue (à des mendiants par exemple).

Le même touriste étranger toujours dans le cadre économique peut être aussi vu d'une façon tout à fait négative. Il exige des équipements collectifs dans les endroits où il séjourne qui sont à la charge de tous, et seule une certaine partie de la population retire un certain bénéfice de sa venue. Il fait généralement monter les prix soit parce qu'il a un pouvoir d'achat plus important et il se crée ainsi d'autres habitudes économiques, soit parce que comme il consomme des produits, ceux-ci deviennent rares et la loi de l'offre et de la demande produit ses effets et les prix augmentent. Ainsi croyant aider l'économie d'un pays et s'attendant à être bien reçu, l'étranger touriste peut être vu par les populations autochtones comme un gêneur, voire un affameur à qui ce qu'il y a de mieux est réservé, qui profite du pays qu'il vient visiter et qui consomme une partie importante d'une pauvre production nationale. De graves conflits peuvent naître de cette incompréhension et de ces conceptions différentes. Chacun accusant l'autre de mauvais caractère et de pure xénophobie alors que les raisonnements n'ont que l'économie pour base.

Il y a aussi une façon culturelle de considérer l'étranger touriste. Il peut apparaître comme un modèle et entraîner à la suite une partie de la population, particulièrement les jeunes. On a connu ce phénomène en France après la libération lorsque les premiers touristes américains sont arrivés. On a alors constaté une vague d'américanisme culturel : musique, langue, journaux, façon de s'habiller, habitudes alimentaires (on a mâché du chewing gum, découvert le hamburger), introduction massive du coca cola et percée du whisky au détriment des boissons typiquement françaises (limonade et cognacs). Dans une moindre mesure, on voit dans toutes les stations internationales une partie de la population autochtone qui "singe" les touristes, parfois pour mieux communiquer avec eux, parfois pour apparaître plus riches, plus évolués aux yeux de ceux qui restent tels qu'ils étaient.

Il peut aussi apparaître comme un bienfait culturel. Le touriste peut permettre à des coutumes de survivre ou de revivre même

s'il contribue à un peu les dégrader. On pourrait citer par exemple tous les groupes folkloriques qui se créent dans les régions touristiques. Il est à peu près sûr que sans la présence des étrangers demandeurs, les danses et chants du folklore seraient oubliés et perdus ou l'auraient été à brève échéance, les vieux n'ayant plus l'occasion de les interpréter et n'ayant plus la santé de le faire, et les jeunes s'en désintéressant complètement, attirés par des formes de vie plus modernes.

On a noté en Espagne ces vingt dernières années une sorte de renaissance de la corrida due au tourisme. Cette renaissance s'est sans doute malheureusement accompagnée d'une dégradation de l'art taurin mais les étrangers touristes ont rempli les gradins des plazas de toros, les toreros ont gagné beaucoup d'argent et sont devenus des "stars" et les quadrillas ont trouvé régulièrement du travail. Les retombées sont évidemment beaucoup plus importantes. Les éleveurs, et c'est surtout ce qui est déploré par les vrais aficionados, ont présenté des taureaux moins forts, moins lourds, donc moins dangereux, souvent aussi moins purs de race et moins nobles. Il n'en reste pas moins que bien que ce soit la "fête nationale", la course de taureaux était un art qui déclinait en Espagne et qui était de moins en moins populaire parmi les jeunes. Il ne serait pas mort bien sûr mais commençait à connaître une période de "silence". Les touristes l'ont remis au premier plan et l'ont fait connaître au monde entier.

De même, l'artisanat est souvent "sauvé" par le tourisme surtout dans les pays à faible pouvoir d'achat où les objets fabriqués en grande série avec des matériaux bon marché dans les pays industrialisés sont toujours moins chers que les beaux objets faits à la main selon les méthodes antiques avec des matériaux vrais par des hommes amoureux de leur métier. Les touristes étrangers demandeurs de ces objets qu'ils achètent comme souvenirs font revivre les traditions, naître de nouvelles vocations et souvent forcent les producteurs à évoluer, à inventer de nouvelles méthodes et de nouvelles formes, l'artisanat reprenant ainsi sa vocation créatrice qu'il avait avant de devenir une activité morte qui se bornait à reproduire des modèles anciens qui n'avaient plus guère d'utilité. On peut dans ce domaine aussi déplorer quelquefois une dégradation du savoir-faire et de la conscience professionnelle. Mais cette dégradation serait aussi peut-être advenue sans l'influence des

touristes, simplement par une évolution des hommes eux-mêmes et du modernisme qui pénètre presque toutes les communautés.

Mais l'étranger touriste est aussi souvent perçu comme un perturbateur culturel. Il détache les populations des traditions et des coutumes. Il fait évoluer le costume, pousse les jeunes au modernisme et, ce qui est plus grave, à l'émigration. L'étalage de ses richesses déséquilibre le système de valeurs, la morale en souffre. Le touriste étranger est souvent celui qui importe la licence et le vice ou tout au moins qui les rendent publics. Par sa faute, le fossé des générations se creuse, les vieux sont en général fidèles aux traditions, les jeunes non. Le modèle culturel source de progrès peut être aussi vu comme instrument de rupture avec la vie de la communauté. Ce par quoi la subversion pénètre et déséquilibre des sociétés qui jusqu'alors étaient parfaitement équilibrées. Les habitants souvent prennent conscience de leur indigence par comparaison avec ces étrangers plus instruits, plus évolués et plus riches. On se demande alors pourquoi le pays dans lequel on vit ne peut produire ce type de culture et, ou on le quitte, ou on veut le changer.

Mais l'inverse est aussi vrai, le touriste peut être celui qui est sous-développé culturellement même s'il est très riche. Il est alors toléré pour son argent et son apport économique, mais complètement rejeté socialement et culturellement. Il est perçu comme un profiteur qui vient "pillier" et vivre en parasite sur une société évoluée à laquelle il n'appartient pas et à laquelle il ne peut pas s'intégrer.

L'ETRANGER HOMME D'AFFAIRES

Il peut aussi être vu de plusieurs façons. Ou il s'intègre dans une dynamique d'échanges commerciaux et il trouve parfaitement sa place dans la société qu'il visite : il y est reçu comme le signe d'une collaboration entre les pays, un lien nécessaire entre des puissances économiques (des producteurs et des acheteurs), il travaille pour la prospérité des deux communautés, ses rapports sont plutôt "neutres" du point de vue culturel et politique ; de ce fait, il n'interfère pas dans la vie de la société, il jouit donc d'un préjugé favorable. Ou il apparaît comme la forme moderne du colonialiste : il

est le nouvel envahisseur qui a changé d'arme et de stratégie, les pays n'envoyant plus des armées de soldats avec armes et munitions, mais des armées d'acheteurs et de vendeurs qui, s'ils ne conquièrent pas le territoire par la force, l'accaparent par la force de leur argent et de leur savoir économique. Un pays peut comme ça prendre le contrôle d'un autre par la voie économique et va influencer sur la politique. Ce sont quelquefois des conglomerats transnationaux qui prendront dans leur domaine le contrôle de l'économie de pays moins puissants.

Les populations voient ainsi se réduire leurs marges d'autonomie et en accusent les étrangers en général. Comme "les étrangers" se personnalisent en "étrangers" des individus qui viennent faire des affaires dans un pays, c'est sur eux que se reportent la colère et la mauvaise humeur des autochtones. Les problèmes sociologiques créés par les travailleurs immigrés sont immenses et très mal résolus. Ils ne sont pas particuliers à l'Europe et aux pays riches. Les Etats-Unis dont la plus grande partie de la population descend d'immigrés a encore ce type de problème lorsque le taux d'immigration d'une seule communauté devient trop important. Il y a eu dans l'ouest l'immigration chinoise pour les constructions de chemin de fer. Plus tard, dans l'est principalement à New York pour les constructions des ports, l'immigration italienne. Actuellement les Etats-Unis ont à faire face aux immigrations sauvages en provenance du Mexique dans le sud et l'ouest, et celle en provenance de Cuba et de Porto Rico en Floride. La France connaît également ces problèmes avec des populations venant du Maghreb et du sud de l'Europe. L'Angleterre avec les pakistanais, mais aussi les états du Golfe Persique, avec des travailleurs venant des Indes ou de pays arabes moins riches.

La liste des pays qui n'arrivent pas à intégrer les travailleurs immigrés qu'ils hébergent volontairement ou involontairement est infinie. La cité grecque avait si bien senti les difficultés que faisaient naître l'arrivée et l'installation des étrangers dont elle avait besoin, qu'elle avait créé la charge de proxène, sorte de consul, de fonctionnaire qui avait pour devoir de protéger les étrangers, de veiller au respect de la loi en ce qui les concernait et de les représenter auprès des autorités centrales. Le plus grand honneur qui pouvait échoir à un étranger était justement la

proxénie, ce qui prouve bien que la fonction était à la fois très importante et entraînait une très haute considération. On sait le monde fermé que constituait la cité en Grèce puisque l'étranger n'y était pratiquement jamais intégré, restait toujours un "métèque" (meta oĩkos, c'est-à-dire au delà de la maison, ce qui prouve bien que l'étranger, malgré les services rendus, n'était jamais réellement intégré à la cité), et n'avait aucun espoir d'arriver à la citoyenneté. Malgré cela, sans doute à cause des nécessités économiques, devant les faits eux-mêmes, et en considérant une loi morale supérieure aux lois de la cité, on avait mis en place un appareil garantissant l'accueil et le respect des étrangers.

Ces migrations déclenchent des manifestations de xénophobie qui quelquefois s'accompagnent de manifestations racistes, mais qui ne doivent pas être confondues. Ainsi, on peut considérer qu'il existe deux types de xénophobie : une xénophobie irrationnelle, presque sensorielle qui est issue de la constatation d'une différence (aspect physique, langues, coutumes, moeurs, habitudes alimentaires), et une xénophobie rationnelle par laquelle s'exprime le rejet de celui qui n'appartient pas à la communauté et dont la présence est perçue comme faisant du mal ou lésant cette communauté culturellement, politiquement ou économiquement.

Ces phénomènes sont évidemment des freins très puissants à l'accueil puisque celui qui arrive est reconnu d'abord négativement c'est-à-dire comme non souhaité. Le processus s'arrête là, l'hospitalité est achetée ou conquise par celui qui arrive mais pas proposée et donnée, les influences du voyage sont négligées. Celui qui accueille doit donc surmonter la puissance de ces freins pour revenir à une certaine objectivité. Il doit en fait se détacher du contexte dans lequel il vit, faire abstraction des intérêts ou des inconvénients que peut apporter la présence de l'arrivant pour se concentrer sur la procédure d'accueil qui prend alors le sens d'un devoir et la valeur d'un rite, d'une religion humaniste (qui n'aurait rien à voir avec la religion de l'humanité d'Auguste Comte) (1).

(1) COMTE Auguste, Religion de l'Humanité, Système de politique positive, 1851-1881, Editions Otto Zeller, Osnabrück 1967.

L'étude sommaire des freins à l'accueil permet d'apprécier le travail qui doit se faire dans l'esprit de celui qui accueille. Non seulement il s'agit de comprendre le processus de façon à pouvoir répondre aux attentes de celui qui arrive mais encore il faut s'élever au-dessus des contingences particulières de la communauté. C'est une des nombreuses ambiguïtés de l'accueil qui apparaît là. Il doit être personnel, nous l'avons vu, mais aussi impersonnel dans le sens qu'avant de recevoir cet homme là, on reçoit un homme. Il faut accorder à cette démarche un sens presque métaphysique. On se place au niveau de l'humanité qui est quelque chose de flou et d'imprécis, de tout et de rien, cette humanité prend corps en la personne d'un homme qui arrive et qui doit être reconnu comme Monsieur X ou Monsieur Y, comme en général il doit être accueilli.

Les freins qui apparaissent alors, lorsqu'on identifie l'homme (si l'identification est négative) en Monsieur X culturellement indésirable ou Monsieur Y économiquement nuisible, ne peuvent être surmontés que si l'on remonte au général. L'accueil doit être indépendant du goût que peuvent avoir l'un pour l'autre deux individus. Ce goût s'il intervient ne peut intervenir qu'au moment du choix initial : accueillir ou rejeter. Si on accueille, il convient alors de faire abstraction de ses sentiments s'ils sont négatifs. La difficulté de l'accueil est en partie là. On est à la fois dans l'impersonnel et dans le très personnel. Les deux interviennent conjointement dans un dosage très subtil qui change en fonction de la personnalité de chaque personne accueillie.

LE RACISME

On ne peut aborder le problème des freins à l'accueil sans mentionner le racisme. Si la xénophobie est rationnelle ou irrationnelle, les phénomènes de racisme sont toujours irrationnels bien que non innés c'est-à-dire non pas appris mais acquis inconsciemment. A l'origine le racisme est un système instituant la supériorité d'un groupe racial sur un autre ou sur les autres. Mais dans la pratique, ce côté "réfléchi" et "politique" du racisme est presque toujours effacé et seul subsiste ce que l'on pourrait appeler le côté "sensoriel" c'est-à-dire ce qui a trait à la vue, à l'aspect, ce qui touche les sensations dans la constatation d'une différence physique.

Lorsque cette différence physique est imperceptible ou même complètement invisible et que l'appartenance à une race différente est connue par d'autres moyens, curieusement elle réapparaît au point que des détails insignifiants prennent tout à coup une grande importance et on se demande parfois si elle n'est pas imaginée dans certains cas. Ce racisme se confond bien souvent, nous l'avons dit, avec la xénophobie et doit être surmonté de la même façon dans les procédures d'accueil. Il n'est pas dans notre propos d'approfondir ces phénomènes qui ont été très bien étudiés par ailleurs, mais en les signalant comme freins à l'accueil, c'est-à-dire comme éléments qui viennent perturber l'accueil, nous avons surtout voulu poser le problème des interférences et voir comment elles pouvaient éventuellement être surmontées.

Ces freins sont beaucoup plus nombreux que ceux que nous avons signalés. Ils peuvent être de toute nature et de toutes sortes. Chaque être a des goûts, il préfère certaines choses à d'autres, il ne serait pas réaliste de le nier et ce serait une utopie que de vouloir changer le monde. En revanche, devant la nécessité d'accueillir qui découle pour certains d'obligations professionnelles, pour d'autres de convictions religieuses ou politiques, pour d'autres encore de la simple bienséance et de la politesse, il s'agit de voir comment ils peuvent être surmontés.

La compréhension des mécanismes de l'accueil entre pour une bonne part dans une sorte de "désacralisation" de l'accueil c'est-à-dire qu'elle permet de dépassionner l'accueil, presque de le dépersonnaliser. Cette dépersonnalisation qui semble aller à l'encontre de tout ce que nous venons de dire aide au contraire à surmonter les antipathies qui peuvent apparaître lors d'un contact de l'accueil. Cela demande évidemment à être explicité, celui qui se présente apparaît comme une personne, c'est un homme en particulier qui arrive. Si cet homme en particulier a des caractères (par exemple il est étranger, il appartient à une race mal acceptée) qui entraînent une antipathie, celui qui reçoit va refuser (va mal faire, ce qui est la même chose) de le reconnaître, comme il reconnaîtrait quelqu'un qui n'est pas antipathique.

La seule façon de surmonter l'antipathie est d'en faire disparaître la cause. C'est-à-dire de ne plus voir dans celui qui

arrive la personne particulière qui est revêtue des caractères qui entraînent le rejet et de replacer le problème sur un plan supérieur. C'est un être humain qui se présente et qui a la qualité de voyageur, de client. A ce titre, au nom à la fois d'une loi supérieure de l'espèce et des nécessités de la vie, celui qui reçoit a le devoir de bien accueillir celui qui se présente. Il en prend conscience en élevant le débat à un niveau qui lui permet d'effacer ce qui le rebute dans la personne qu'il voit. C'est à ce moment là que fort de sa conviction, il doit bien accueillir, qu'il pourra repersonnaliser l'accueil et être assez solide psychologiquement et moralement pour ne pas laisser ses propres goûts interférer dans la procédure d'accueil.

Il pourra alors reconnaître celui qui se présente devant lui et faire tous les gestes qui répondront aux attentes de l'arrivant. Ce va et vient entre les deux niveaux que nous avons décrits est fait naturellement tous les jours et des milliers de fois par la majorité des commerçants qui savent parfaitement que le client doit être bien reçu s'ils veulent faire du commerce et lui vendre quelque chose. Ils ont très bien compris qu'il fallait faire taire leurs antipathies personnelles, leurs goûts et que l'acte commercial pouvait se dérouler dans de bonnes conditions malgré ce qu'ils pouvaient ressentir à l'égard de celui qui arrivait quand ils acceptaient de répondre à ses attentes et de le considérer non pas comme celui qu'eux-mêmes voyaient, mais comme celui qu'il (le client) voulait être et de la façon dont lui (le client toujours) se considérait.

C'est dire que l'accueil se réduit à une technique. On n'ose pourtant pas aller tout à fait aussi loin parce que rien ne remplacera jamais l'expression du plaisir spontané à la vue de quelqu'un qui arrive. Aussi bon comédien que puisse être l'homme il lui sera toujours très difficile d'atteindre à la perfection du naturel, nous l'admettons. Mais nous pensons qu'une parfaite maîtrise des techniques de l'accueil peuvent pallier l'absence de joie véritable dans la réception. La mise en mouvement de cette technique est déjà la preuve de la volonté de bien accueillir, ce qui est certainement capital aux yeux de celui qui arrive. La compréhension parfaite du processus est indispensable à la mise au point d'une technique d'accueil et à son acquisition.

LA LUTTE POUR L'IDENTITE

Il nous faut tout de même revenir sur les problèmes de la défense du "moi" dans ce processus de l'accueil car ils nous paraissent conditionner également la bonne utilisation des techniques d'accueil et constituer le plus important des freins à l'accueil. Après avoir abordé la défense du moi par le côté de la fonction et de la conservation des privilèges, on peut maintenant aller un peu plus au fond et parler de la confortation de ce "moi".

Celui qui se sent fort psychologiquement, sûr de lui, ou comme on dit "bien dans sa peau", en général accueille bien car l'arrivant ne peut altérer sa personnalité, la façon dont lui même se vit. Il y a une idée de solidité de la personne psychologique qui intervient dans l'accueil. Cette idée a à voir avec l'immobilité qui engendre toujours plus de force que la mobilité qui serait elle génératrice de vivacité et d'intelligence. La solidité psychologique si elle n'élimine pas le doute en général, car seul le doute permet d'aller au fond et permet le progrès et l'évolution, l'élimine quant à sa propre existence et à l'acceptation de soi-même par soi-même c'est-à-dire que la solidité psychologique de l'individu consiste à assumer sa propre personnalité et à ne pas douter de son moi, il est ce qu'il est, à ne pas en avoir honte, à avoir le courage de l'exposer au grand jour et à être persuadé qu'il ne peut, aussi contestable qu'il puisse éventuellement être, mis en question par personne.

Ce "moi" existe, il existe comme il est. La force psychologique est d'être conscient de ce moi c'est-à-dire d'être prêt à le défendre tel qu'il est tout en reconnaissant ce qu'il est, à l'imprégner d'une telle solidité que le contact avec d'autres "moi" ne peut rien sur lui. S'il évolue, s'il s'améliore, ce sera peut-être grâce à ce qu'il aura vu chez les autres, mais ce sera de son propre gré, par son propre travail intérieur. Sa plus grande force d'ailleurs est d'être réceptif aux idées extérieures, mais il ne peut être réellement réceptif que lorsqu'il est intimement persuadé de sa propre solidité.

C'est un moi parfaitement autonome qui n'a pas besoin des autres pour se conforter, qui accepte le mieux les autres. Dès qu'il peut y avoir rivalité, il y a difficulté dans la relation. C'est donc le

sentiment qui reste hors de tout jugement de valeur, de l'inaltérabilité de son moi qui permet d'être parfaitement réceptif aux hommes et aux idées. La solidité c'est être persuadé que psychologiquement, quant à soi même, tout ce qui est étranger, tout ce qui est extérieur ne peut rien enlever, mais ne peut qu'apporter. Autrement dit, que la seule possibilité est l'agrégation et pas la désintégration.

Celui qui atteint à cette solidité accueille toujours bien car il ne craint rien. L'autre est toujours le bienvenu puisqu'il ne peut que lui apporter du bien. La vue de l'étranger est une joie car il ne peut qu'amener des avantages. Celui là émet une sorte de rayonnement perceptible par son environnement, cette force psychologique entraîne le calme et la douceur. Elle n'a pas besoin de violence. La véritable force est non violente : n'étant mise en question par personne, elle n'a nul besoin de contraindre ni de conquérir, sa seule existence lui suffit. Le "moi" ainsi solide n'a pas à se justifier. Il n'a rien à prouver, il est. Il accepte d'être aimé ou mal aimé peu lui importe, lui aime toujours. Il ne déteste rien car il est étranger à tout ; ce tout ne peut que lui être favorable puisque ce qui lui est défavorable ne l'atteint pas. Il est sensible au bien, insensible au mal. Il est comme le gros animal qui aime la caresse et ne sent pas la piqûre de l'insecte. C'est cette solidité qui permet de donner comme de refuser avec la même facilité.

On emploie quelquefois en faisant allusion à cette solidité psychologique l'expression "sûr de lui". Si le fond est exact, la forme prête à confusion, on a tendance à assimiler la sûreté de soi à de la prétention, de la vanité. Souvent lorsqu'on dit de quelqu'un qu'il est sûr de lui, on reste au niveau du comportement. On veut dire qu'il s'impose tel qu'il se comporte, tel qu'il agit, à la limite, qu'il impose ses pensées comme étant les seules justes. On reste au niveau de la forme et on n'atteint pas le fond. Celui qui est véritablement "sûr de lui" au contraire est très réceptif à tout ce qui vient de l'extérieur. Il ne cherche à imposer aucune de ses pensées ni aucun de ses actes car sa solidité est au delà. C'est cette solidité qui lui permet d'accueillir. Il sait qu'avec la même facilité, il pourra recevoir ou refuser de recevoir. Il peut tout dire sans blesser car il n'a aucune raison d'être agressif. Il n'a pas à se défendre puisqu'il est inattaquable.

Aristippe à qui l'on demandait quel profit lui avait apporté l'étude de la philosophie répondait : "celui de pouvoir parler librement à tout le monde" (1). La sagesse acquise par l'étude conforte le "moi" tout comme la conscience que personne ne peut rien contre ce moi. On retrouve dans la pratique à des degrés divers les mêmes conséquences du sentiment d'invulnérabilité qui habite certains individus par rapport à d'autres. On voit souvent dans la vie courante des personnages haut placés accueillir avec beaucoup de gentillesse et de simplicité des êtres de conditions bien différentes. C'est parce que celui qui est accueilli ne représente aucun danger pour celui qui accueille. Sous réserve qu'il n'y ait pas d'autres freins (xénophobie, antipathie naturelle, politique), lorsque celui qui accueille a le sentiment que celui qui arrive ne peut rien contre lui, l'accueil est toujours bon. En revanche, dès que la personnalité de l'accueillant peut être mise en danger, celui-ci adopte une attitude hostile vis-à-vis de celui qui arrive.

A partir de cette constatation, on peut arriver à comprendre que certaines personnes dont le "moi" est mal affirmé, qui ne sont pas solides psychologiquement, qui ne trouvent chez elles-mêmes la sérénité, considèrent toute arrivée de l'extérieur comme une agression supplémentaire. Lorsque quelqu'un ne s'assume pas psychologiquement c'est que le conflit entre le moi, le surmoi et le ça est trop violent. Le calme intérieur est constamment perturbé par cette lutte du "moi" qui, pour survivre, doit repousser à la fin l'agression du "surmoi", c'est-à-dire tout ce qui a été apporté dans la personnalité par l'environnement, la société, la culture ; en fait, tout l'acquis extérieur qui s'est intériorisé.

Tout ce "surmoi" fait douter le "moi" de son droit à la parole, non pas de son droit d'exister car il se sait existant, mais de son droit à l'existence sociale. La véritable timidité est une impossibilité d'exister socialement, un refus d'affronter les autres parce que le "moi" est psychologiquement trop combattu, réprimé par le surmoi. Déjà battu en brèche dans sa propre personnalité par son fonctionnement psychologique, le timide n'a plus la force d'aller au devant d'un autre "moi" qu'il faut regarder en face et affronter avec une grande solidité pour ne pas succomber. La timidité c'est bien

(1) DIOGENE Laërce, Livre II.

sûr la fuite devant l'épreuve de la communication. Elle n'implique pas toujours un manque de confiance en soi, mais surtout une fragilité du moi qui perturbe la communication.

Le "moi" doit aussi repousser l'agression du "ça" c'est-à-dire de toutes les pulsions. Si l'homme donnait libre cours à ses pulsions, la vie en société ne serait guère possible, elle ne serait faite que de conflits puisqu'un grand nombre de pulsions humaines, sexuelles, domination, exigent la soumission des autres. Ces pulsions qui ne peuvent s'exprimer librement dans la vie, contenues par le "surmoi" viennent perturber le "moi". La solidité psychologique est au fond un bon équilibre entre les forces contraires du "ça" et du "surmoi" qui laissent au "moi" la possibilité d'une existence sociale non contestée.

Cette lutte existe en chacun de nous mais elle est plus ou moins apparente et notre équilibre est plus ou moins bon. La réceptivité aux autres est un des signes de cet équilibre. Un moi par trop agressé par ses partenaires ne peut plus risquer d'agression extérieure : tant que ses problèmes intérieurs ne sont pas réglés, il repousse tout contact. Il faut l'intervention du rationnel pour permettre le contact. Donc une fragilité psychologique entraîne presque toujours une inaptitude à l'accueil. Tout nouvel arrivant est perçu comme un agresseur psychologique. Il va détourner l'attention de ce moi et lui prendre une partie de ces forces. D'autre part, dans un réflexe de défense, celui qui ne se sent pas "sûr de lui" (au bon sens de l'expression), qui a peu de confiance en lui, se confortera, reprendra confiance en lui en repoussant celui qui arrive.

L'impression que cette confiance en lui peut revenir lui sera fournie à la fois par la constatation de sa propre force qui lui permet de repousser celui qui arrive au lieu de le subir car le faible psychologiquement subit toujours l'autre, donc la constatation de la possibilité de réaction et le passage à l'acte confortent la confiance bien qu'elle soit un signe de non confiance. Ensuite la vision de l'autre repoussé, mis à mal, rabaissé, blessé, ayant perdu une partie de son identité puisque n'ayant pas été accueilli ou ayant été mal accueilli, il n'a pas été reconnu, cette vision analysée comme la vision d'un être qui est psychologiquement plus mal en point que lui,

conforte le fragile car elle le positionne plus haut dans la hiérarchie. Il se passe psychologiquement ce qui se passe par la force physique. Le faible, s'il peut abattre le fort devient le fort et domine l'ex-fort. En revanche, le fort n'a nul besoin de dépouiller le faible du peu de force qu'il a ; s'il a besoin de le dominer, se sachant fort, il acquiert une confiance qui élimine tout conflit.

Ainsi la fragilité de la personnalité constitue peut-être le frein majeur, le plus puissant à l'accueil. Est très réceptif celui qui est invulnérable, se défend celui qui se sait en danger. Ce terrain de faiblesse psychologique qui entraîne une certaine inaptitude à l'accueil car il est fait de peur profonde, la peur de se perdre soi-même, de perdre son identité, qui est un peu différente de celle de perdre la vie mais qui est tout aussi violente, est aussi un terrain propice à l'éclosion de phénomènes négatifs qui nuisent à la qualité de l'accueil. Phénomènes psychologiques dus à des phénomènes physiques souvent (fatigue, surmenage) et aussi à des phénomènes sentimentaux (peine, joie). L'accueil peut apparaître comme un fardeau supplémentaire ; ce qu'il est en réalité puisqu'il exige que l'on réponde aux attentes de son hôte. Ce fardeau est facilement supporté par des gens en bonne santé physique ou morale, mais si celui qui doit accueillir est surmené, fatigué ou énervé, l'hôte apparaît vite comme un agresseur supplémentaire. Il s'ajoute aux contraintes quotidiennes et les soins qu'il faudra lui donner occuperont le peu de temps resté libre que l'on avait peut-être prévu de consacrer au repos.

LES FREINS DE LA VIE MODERNE

Le surmenage, le "stress" est aussi dans la vie actuelle un frein très important à l'accueil. La famille s'est réduite au noyau de base : père, mère, enfants. Tous les ascendants, collatéraux, cousins de tous degrés sont éliminés. On ne les voit généralement que de loin en loin à intervalles irréguliers. On n'a donc plus dans nos sociétés l'habitude des grandes réunions familiales qui étaient une tradition d'accueil. Dans ce type de réception, il y avait toujours disait-on "la place du pauvre" c'est-à-dire que la famille était toujours prête à accueillir quelqu'un de plus, surtout s'il était

dans le besoin. Il y avait donc dans les moeurs, bien que les marchandises aient été plus rares et que les richesses moins répandues que maintenant, des habitudes de largesse, une idée de partage que l'on ne retrouve plus dans les sociétés développées et riches de notre temps.

Notre époque n'est pas une époque d'accueil naturel, c'est pourquoi l'accueil professionnel y a pris tant d'importance. Ce que l'on pourrait appeler l'accueil naturel c'est-à-dire l'accueil spontané dans la vie courante est en effet beaucoup plus rare aujourd'hui. Toujours dans nos sociétés, beaucoup d'éléments matériels empêchent cette tradition de survivre. L'évolution c'est bien connu, s'est faite dans le sens de l'individualisme. Déjà Tocqueville l'avait constaté, il en accusait la démocratie. Nous constatons malheureusement que cet individualisme existe de la même façon sous tous les régimes. Ce serait plutôt paradoxalement dans les pays très pauvres qu'il semble sévir le moins. On dirait que dès que l'homme commence à posséder quelque chose, à avoir un certain patrimoine, il construit autour de lui un système de défense qui a pour but la conservation et l'augmentation de ce patrimoine. Ce système de défense modifie le comportement de l'homme vis-à-vis de son prochain et lui enlève sa faculté d'accueil naturel. Dans les pays très pauvres, il semble au contraire, mais cela sous toutes réserves, qu'il subsiste des habitudes de réunions familiales, d'accueil, de partage des peines et des joies, et aussi, souvent, des ressources.

L'époque moderne avec ses possibilités de création de richesse, a engendré et surtout généralisé la rivalité économique entre les hommes. Toute l'idéologie de l'accueil et de l'hospitalité en a fait les frais. Cette économie différente a aussi engendré d'autres éléments défavorables à la tradition d'accueil. Les maisons sont beaucoup plus petites, y recevoir quelqu'un constitue une grande gêne d'autant plus que les familles réduites, vivant dans de petits appartements ont complètement perdu l'habitude d'avoir autour d'elles du monde : famille, amis ou étrangers. Les habitudes de confort qui ont été prises par la majorité de la population ces cinquante dernières années ont beaucoup fait évoluer les mentalités. Le confort est devenu une nécessité et l'on n'accepte plus de réduire son confort pour accueillir quelqu'un chez soi.

On a donc là deux éléments qui se rejoignent pour contrecarrer les traditions d'accueil. Un invité dans une grande maison ne gênait personne (mais de toute façon, il y a un siècle, on était certainement moins attaché au confort qu'aujourd'hui). Maintenant alors que l'on est devenu très attaché au confort, les maisons sont de taille très inférieure, donc un invité perturbe forcément plus le train de maison et sa présence risque de diminuer le confort des autres. Il est donc normal que l'on hésite à accueillir un hôte chez soi.

L'autre élément est encore économique et lié à la société de consommation. L'organisation économique de cette société veut que l'on incite les travailleurs à produire afin qu'avec leurs revenus, ils acquièrent des biens nouveaux tendant à satisfaire des besoins nouveaux qu'ont fait naître à la fois l'organisation de la société et les politiques commerciales des entreprises (un des meilleurs exemples que l'on puisse citer est la ville de Los Angeles en Californie qui s'étend sur plus de cent kilomètres, qui n'a pas de métro, un réseau d'autobus très réduit et peu de taxis. C'est une ville faite pour l'automobile. L'automobile qui est un superflu dans certains pays y est ici une nécessité. Acheter une automobile est donc devenu un besoin primaire à satisfaire en priorité si l'on veut pouvoir travailler, faire des courses, vivre normalement). Ainsi il ne reste que très peu de revenus disponibles pour recevoir, accueillir et inviter, d'autant que les habitudes de confort prises par l'ensemble de la société interdisent de recevoir (sauf cas exceptionnel) sans offrir ce que celui qui est invité attend qu'on lui offre.

Un autre élément encore est le progrès qu'ont réalisé ces dernières années les sciences de la communication. Le voyageur naguère était celui qui apportait les nouvelles, qui décrivait l'ailleurs, qui parlait d'autres hommes. Des liens entre les communautés s'établissaient grâce à ceux qui, par métier ou par vocation, allaient d'un endroit à l'autre. Ils étaient en général bien accueillis parce qu'ils satisfaisaient un besoin, celui de l'information et aussi de la curiosité. Les idées circulaient grâce à eux, de plus ils étaient un peu des êtres d'exception puisque la majorité des hommes étaient sédentaires ou, s'ils ne l'étaient pas, ils accueillaient toujours celui

qui était sur la route car il était porteur de la dernière nouvelle ou de la nouvelle en provenance d'un endroit inconnu.

De nos jours, les informations circulent avec une telle rapidité et une telle facilité que celui qui vient d'ailleurs ne nous apprend plus rien. La presse, la radio et la télévision nous apprennent tous les jours tout ce qui se passe dans le monde, nous décrivent et nous montrent des populations, des paysages, des agglomérations. Il y a une saturation des informations (bonnes et mauvaises que l'on peut parfois traiter de désinformation car elle oriente notre connaissance) qui nous fait considérer l'information que peut apporter le voyageur comme obsolète, incomplète et quelquefois peu intéressante. Il n'y a donc plus la même incitation à accueillir.

Enfin, la multiplication des points d'accueil professionnels, institutionnels, hôtels, restaurants, auberges, clubs, a diminué la nécessité de l'accueil familial, amical, naturel. A l'heure actuelle, ce n'est généralement que par économie que l'on utilise les possibilités d'accueil de ceux que l'on connaît (nous voulons dire pour les voyages itinérants ou les voyages d'affaires, nous excluons bien entendu les vacances où de nombreuses personnes aiment se retrouver en famille ou entre amis dans une grande maison. Il faut toutefois noter que cela est réservé à une classe privilégiée, les classes plus modestes qui utilisent les possibilités d'accueil familial pour les vacances préféreraient souvent aller à l'hôtel si leurs moyens le leur permettaient). Ces établissements de toutes catégories mettent à la disposition des voyageurs des équipements et un confort en général bien supérieur à ce que l'on trouve dans les familles ou chez "l'habitant".

L'époque moderne n'est donc pas une époque où l'on accueille naturellement et facilement. Il y a des freins matériels, économiques et psychologiques. Nous voudrions encore revenir sur ces derniers en relation avec notre époque. En ayant plus ou moins atteint à l'uniformisation des hommes, en ayant -quoiqu'on en dise- dans les pays développés considérablement réduit les inégalités, sinon de fortune tout au moins de genre de vie, cette époque a exacerbé le besoin de reconnaissance et d'individualisme. L'homme supporte de plus en plus mal de servir son prochain, de se mettre à sa disposition. Or l'accueil implique que l'on fasse un effort pour

répondre aux attentes de l'hôte, que l'on se mette à sa disposition, en quelque sorte à son service, et cela est toujours mal perçu.

La condition de domestique est de plus en plus difficile à accepter et à faire accepter. On voit souvent des gens qui préfèrent travailler dans des industries avec des conditions de travail beaucoup plus pénibles et des salaires parfois inférieurs plutôt que d'accepter des emplois dans des maisons particulières et dans des entreprises hôtelières. Il y a là sans doute un double malentendu. Le premier c'est que l'on assimile automatiquement la notion de service, de mise à disposition à la notion de domesticité. On a oublié que la notion de service recouvre également une notion de choix honorifique. On était honoré d'avoir été choisi pour servir le roi. Les ecclésiastiques servent Dieu. A l'armée on sert. On est au service de la Patrie. Donc il n'y a rien de déshonorant dans le processus d'accueil à être au service d'un hôte. Se mettre à la disposition d'un hôte, le recevoir avec les honneurs qui lui sont dûs, répondre à ses attentes, n'est nullement déchoir. Ce serait au contraire plutôt un honneur.

D'ailleurs à l'heure actuelle, cette notion se retrouve lorsqu'un personnage important décide de faire étape chez quelqu'un ou dans un hôtel ; celui qui le reçoit, particulier ou professionnel, se sent honoré. Mais ce que l'on fait pour un hôte important, on refuse quelquefois de le faire pour un inconnu, alors que la qualité d'hôte devrait automatiquement l'entraîner. Donc se mettre au service d'un hôte est un honneur ou une fonction qui ne dévalorise nullement, or l'individualisme régnant la fait souvent percevoir comme dévalorisante et déshonorante.

Le deuxième malentendu concerne la condition de domestique qui est psychologiquement assimilée à la condition de l'esclave antique, c'est-à-dire à la perte de la personnalité et de l'humanité. L'esclave était une chose et non une personne. On ne lui reconnaissait ni âme ni libre arbitre. Le fait que les tâches familiales de l'entretien des maisons aient été dans l'antiquité assurées par des esclaves transparaît encore aujourd'hui. On répugne à servir dans une maison ou un hôtel (un peu moins) car on a presque l'impression d'y perdre son identité, de devenir une chose (l'ancien esclave) au service de, (on fait actuellement, pour combattre cette tendance, de

nombreux efforts pour expliquer aux employés de service qu'ils ne sont pas au service de, mais qu'ils sont détenteurs d'une technique, d'un savoir qui est une des composantes d'un produit accueil ou hébergement, et qu'ils dispensent cette technique tout comme n'importe quel professionnel dispense son savoir contre salaire. Cette notion a tout de même beaucoup de mal à être acceptée et la désaffection pour les métiers de service continue), alors qu'être domestique n'implique nullement une perte d'identité et une perte de personnalité.

Ainsi cette recherche de l'identité dans une société où l'individualisme règne en maître incite à moins bien accueillir, l'accueil étant parfois vécu comme le transfert de sa propre importance sur la personne de l'hôte que l'on accueille. On se dépouille de son identité en se mettant à sa disposition. On occulte sa propre volonté pour satisfaire celle de l'hôte en quelque sorte, on devient son esclave alors que l'on a tant souffert pour être maître. Etre maître dans cette société, c'est sortir du lot, émerger de la foule, être un peu différent de la multitude. Certains pensent que bien accueillir c'est replonger dans la masse et transférer sa propre maîtrise à celui qui arrive.

Cette lutte pour l'émergence prend des formes diverses. On entend tout le temps dire qu'un tel fait ceci ou cela "pour se faire remarquer". Se faire remarquer c'est un peu acquérir une personnalité. Quand sa personnalité est incontestable, on n'a plus besoin de se faire remarquer pour exister aux yeux des autres comme à ses propres yeux. Lorsque l'on dit que l'exactitude est la politesse des rois, on veut dire que le roi arrive à l'heure car il n'a nul besoin d'être en retard pour affirmer sa personnalité, pour faire savoir qu'il peut être en retard. Il est le roi et cela suffit. De même un personnage affirmé n'hésitera pas à se mettre à la disposition de son hôte et à le servir en l'accueillant. Il peut parfaitement reconnaître celui qui arrive sans perdre son identité.

A une époque où le "moi" est particulièrement agressé, on assiste à de très nombreuses réactions contre ce nivellement. Marcuse expose dans l'homme unidimensionnel le mécanisme mis en place par la société de consommation qui tend à faire de tous les hommes des êtres aux mêmes réflexes et aux mêmes besoins. Petit à

petit, sans bien le réaliser, les hommes s'uniformisent et perdent une partie des caractéristiques qui les personnalisait. On assiste alors à un renforcement de l'individualisme qui a pour but de compenser la perte de personnalité. Ce renforcement de l'individualisme, protection de la personnalité, enferme chaque homme dans une sorte de bulle où il règne en maître et où il retrouve pleinement sa personnalité parce qu'il y est seul.

L'accueil qui est générosité et qui implique la volonté de répondre aux attentes de celui que l'on accueille, donc de faire passer les désirs et les particularités de l'autre avant les siennes propres, fait une double brèche dans cette bulle. L'arrivée d'un autre est pour l'individu qui s'est réfugié dans un périmètre de protection un peu une défaite. Il se voit obligé d'ouvrir son domaine à un étranger. Il n'y sera plus seul et sa maîtrise y sera contestée. Comme la bête malade s'enferme dans sa tanière, refuse de se laisser soigner, de se laisser approcher, l'homme, pour peu qu'il soit blessé psychologiquement, s'enferme en lui-même et refuse aussi de se laisser approcher. La société moderne en ayant renforcé l'individualisme incite l'homme à s'isoler, à ne penser que par lui-même et que pour lui-même. L'autre n'est alors accueilli que s'il est utile. Il n'est plus accueilli pour lui-même parce qu'en tant qu'homme il porte préjudice à celui qui l'accueille, parce qu'il le force à être moins individualiste, plus collectif, il le force à baisser sa garde alors que tout son souci est au contraire de constituer une barrière entre lui et les autres afin de préserver ses intérêts.

La société moderne a eu aussi pour effet de casser l'union des hommes qui s'était établie au moyen des liens de subordination et de devoir (A). La société hiérarchisée fonctionnait parce que tout suzerain obtenait du vassal quel qu'il soit l'obéissance et le dévouement et lui devait en revanche assistance et protection, ainsi du plus petit au plus grand, tous étaient unis par des devoirs et des engagements réciproques. La hiérarchie dans la société apparaissait alors naturelle. Chacun dépendait de son supérieur et devait assistance à son inférieur. Le plus haut dans la hiérarchie, le roi, dépendait encore de Dieu et le plus défavorisé des hommes avait comme vassal la société toute entière qui dépendait de son bon vouloir de s'y intégrer. Dans ce type de société hiérarchisée, l'accueil ne faisait pas problème puisque la place de chacun étant définie et presque

immuable, il n'y avait guère de rivalité possible. La sérénité était plus fréquente, les esprits moins perturbés. Se soumettre aux volontés de celui que l'on accueillait était chose normale puisque tout le monde du plus bas au plus haut était soumis à quelqu'un.

L'individualisme n'avait pas encore fait apparaître la soumission comme un déshonneur. L'hôte (qui était reçu) était un suzerain provisoire de qui, pour le temps où il était accueilli, on était le vassal. La vassalité n'impliquait pas la haine, au contraire plutôt l'honneur. On était honoré de servir son suzerain, en accueillant, on mettait à la disposition de celui que l'on accueillait tout ce que l'on avait, y compris sa force s'il avait besoin de protection comme on l'aurait fait pour son seigneur. D'ailleurs, par rôle inversé, les seigneurs protégeaient les villageois et en cas de guerre les accueillait dans leurs châteaux. L'assistance qu'ils leur devaient incluait l'hospitalité en cas de besoin. Cette hospitalité faisait des villageois les hôtes (reçus) du seigneur, lequel mettait effectivement à leur disposition ses possessions (une partie tout au moins). Toute la société formait ainsi une longue chaîne dont les maillons étaient tenus par des liens de dépendance et de devoir.

Ainsi, accueillir, ouvrir sa porte à celui qui arrivait, se faire son serviteur en ce qu'on était prêt à faire le plus possible pour que son séjour soit agréable, n'était nullement déchoir. Quelque soit sa place dans la société, on savait que l'on dépendait toujours de quelqu'un et qu'un autre dépendait de soi. La dépendance vis-à-vis d'un hôte n'était nullement dévalorisante, pas plus que la dépendance vis-à-vis du suzerain l'était. A notre époque d'égalité et d'individualisme, les choses sont différentes. Tous les hommes étant égaux, les liens de hiérarchie se sont dissous et ont disparu. On ne dépend de quelqu'un que professionnellement mais pas légalement. Se soumettre à quelqu'un apparaît dévalorisant, c'est rompre le principe d'égalité auquel les hommes tiennent tant. Ouvrir sa maison, se mettre à la disposition d'un hôte tout faire pour qu'il ait ses aises, lui prodiguer tous les soins possibles, c'est apparaître un peu comme le vassal de l'hôte suzerain. Ce qui, hier, était dans les moeurs et était accepté facilement ne l'est plus aujourd'hui.

Celui qui accueille peut se vivre comme inférieur à celui qu'il reçoit parce que justement dans le cadre de la procédure

d'accueil, il est amené à se mettre à sa disposition. Dans une époque où l'égalité a pris tellement d'importance, où on emploie l'expression de "lutte contre les inégalités", l'inégalité que crée l'accueil est quelquefois très mal acceptée. Celui qui arrive peut être vu comme celui par qui l'inégalité s'installe. Il est alors bien évidemment rejeté, ou accueilli de telle façon qu'on lui fasse sentir qu'il n'est en rien supérieur parce qu'il est l'hôte. Lui, n'étant pas supérieur, celui qui reçoit n'est donc pas inférieur. Le refus d'accueil ou le mauvais accueil devient un moyen de préserver l'égalité.

Donc, en arrivant l'hôte (à recevoir) agresse doublement celui qui le reçoit. Il pénètre dans le domaine privé où ce dernier avait mis sa personnalité à l'abri de la conformité de la foule, c'est-à-dire qu'il brise son effort pour mettre sa personne à part, pour retrouver une personnalité, pour ne pas être qu'une petite partie du tout mais pour être lui-même un tout qui pourra éventuellement s'agréger à d'autres mais jamais se fondre dans une somme. Celui qui arrive va bouleverser cette stratégie et bousculer le système de défense qu'avait mis au point celui qui, pour exister, a dû plus ou moins s'isoler (selon sa force morale).

En venant le chercher dans ses derniers retranchements, il l'arrache à son isolement et le remet dans la foule anonyme. Il fait cela en s'adressant à lui pour être accueilli c'est-à-dire qu'il le force à prendre contact avec lui. Il l'amène sur son propre terrain et lui fait perdre l'initiative de ce contact. Ce n'est plus celui qui s'était retiré dans son cocon pour se retrouver lui-même qui choisit le moment où il va sortir de son isolement ni le terrain sur lequel il va affronter les autres. Ce que cet autre recherche, c'est être accueilli et non pas accueilli par un tel ou un tel. L'agression est alors vécue comme une tentative de dépersonnalisation. Celui qui arrive ne s'intéresse pas aux états d'âme de celui à qui il demande de le recevoir. Il veut être reçu d'une certaine façon (bien), là se limite sa quête. Il ne prend pas soin de celui qui va le recevoir et va détruire la fragile barrière qu'il avait édifiée entre lui et ce monde, pour être lui et ne pas être un parmi les autres.

Dans un premier temps donc, il aura tiré celui qui doit recevoir de son cocon protecteur et l'aura remis dans le monde. Il en

aura refait un être comme les autres, un être égal aux autres. Mais dans un deuxième temps, il va détruire cette égalité qu'il venait de créer en lui demandant pour le bien recevoir de se mettre à sa disposition et d'accomplir tous les rites de l'accueil c'est-à-dire de le traiter, lui qui arrive, comme le suzerain, comme le maître, pour se mettre, lui qui reçoit, dans la peau du vassal et de l'esclave. L'accueil est donc un processus qui peut être vécu comme deux fois dévalorisant pour celui qui accueille. L'égalité fait naître l'individualisme. Mais d'abord cet individualisme est combattu puisqu'il faut s'occuper d'un autre et c'est ensuite le sentiment d'égalité qui est mis en péril par les attentes mêmes de celui qui a d'abord rompu l'individualisme.

L'ISOLEMENT ET LE TEMPS

La société moderne par sa forme même a engendré un frein terrible à l'accueil en forçant les hommes à s'isoler, en les obligeant à combattre pour faire survivre leur personnalité qu'elle a tendance à vouloir fondre dans la masse. Elle leur fait perdre l'habitude de s'unir, de s'ouvrir les uns aux autres, de se recevoir avec plaisir. Chacun voit plus facilement dans son prochain un ennemi qu'un ami et pour peu que quelqu'un ne soit pas très sûr de soi, il peut facilement se développer en lui dans cette société d'isolés une aversion contre tous ceux qui viendront le solliciter.

Cette attitude est similaire à celle que provoque le surmenage, le "stress" où le solliciteur apparaît comme un agresseur parce qu'il ajoute aux choses à faire. Il est "chronophage" et, dans une société où peu à peu le temps devient la plus précieuse des richesses, celui qui prend du temps est un gêneur. Avoir du temps est le privilège des oisifs. La société de consommation ne tolère pas les oisifs (à moins qu'ils ne soient très riches ou appartenant aux tranches d'âge où l'inactivité est normale, très jeunes ou retraités). Tous ceux qui le peuvent sont actifs et produisent le plus possible pour consommer le plus possible. La fonction de production occupe la plus grande partie du temps disponible. Le reste est consacré aux loisirs qui sont devenus une nécessité. Ces loisirs sont en effet devenus nécessaires pour plusieurs raisons :

a) Les nouvelles techniques demandent à l'homme beaucoup plus d'attention pour l'accomplissement des tâches ;

b) Les grandes concentrations urbaines rendent la vie beaucoup plus difficile. On ne vit plus sur le lieu de son travail ; ce qui cause une grande perte de temps. Il s'est créé un nouveau type de population appelé commuters c'est-à-dire des populations qui tous les jours vont de leur domicile à leur lieu de travail éloigné parfois de plusieurs dizaines de kilomètres par des transports publics ou privés. Outre la perte de temps, il y a fatigue supplémentaire et dépenses supplémentaires qui obligent à produire plus.

Dans ces grandes concentrations embouteillées par la foule, tout mouvement est difficile. La moindre course, le moindre achat prend plus de temps et plus d'énergie que dans un endroit où l'équilibre entre la population et les services offerts a été respecté. La promiscuité est généralement ressentie comme pénible. On est à la fois obligé de communiquer pour survivre et aussi de s'isoler pour continuer à exister. Cela provoque généralement une grande fatigue nerveuse. La reconstitution des forces physiques et nerveuses des populations laborieuses implique donc des phases de temps libre de plus en plus importantes ;

c) Enfin les loisirs sont également une des composantes de la société de consommation. Ils rendent nécessaires l'achat de différents biens et services qui ne peuvent être consommés pendant les périodes de travail. L'homme au repos est donc l'objet de nombreuses sollicitations. On l'incite à voir tel spectacle, à pratiquer un sport, à voyager, car il dépensera ainsi une partie de ce qu'il aura gagné en travaillant. Il aura donc besoin de plus en plus de loisirs :

- pour reconstituer des forces qui sont très sollicitées par la vie dans les sociétés modernes,

- pour profiter de tout ce que lui offre la société de consommation dans la cadre de ces loisirs.

Avec l'augmentation du temps de loisirs, il y a diminution du temps de travail, mais à la fois nécessité d'augmenter la production. Il faut plus de biens puisque chacun consomme plus et il faut

que chacun gagne plus d'argent pour consommer plus. La seule possibilité est alors d'augmenter la productivité de chaque travailleur c'est-à-dire que chacun produise plus en moins de temps. Ce résultat qui est en général obtenu grâce à l'utilisation de nouvelles techniques provoque tout de même chez l'homme des fatigues supplémentaires. Les cadences augmentent, la concentration nécessaire au travail aussi. Les tâches sont de plus en plus minutieuses. Ainsi plus les loisirs augmentent, plus le travail devient pénible. D'autre part, des périodes de loisirs plus importantes font perdre l'habitude du travail et ajoute à sa pénibilité.

Ainsi l'homme moderne dans la société de consommation vit constamment sous une double pression, celle du travail et celle des loisirs. Il manque toujours de temps et n'en n'a plus à consacrer aux autres. Celui qui vient rompre le rythme de cette mécanique est forcément considéré comme un gêneur et rejeté. Il n'apporte rien lorsque toute l'activité est "programmée" et il n'y a plus de temps de libre pour l'imprévu. Au contraire, ses exigences le rendent nuisible. Cette société moderne réduit l'accueil à une prise de contact utilitaire. Il y a échange de marchandise, de savoir, d'informations, et cet échange s'accomplit sans qu'il y ait accueil.

Heureusement, cette société comme toutes les autres produit son activité et si elle réduit considérablement la volonté d'accueillir, elle accroît aussi considérablement le besoin d'être accueilli. C'est la nécessité de rééquilibrer les relations sociales et de trouver un mode de fonctionnement pour cette société de consommation qui ont amené les hommes à se pencher avec autant d'intérêt sur les problèmes de l'accueil et à mettre au point des techniques d'accueil compatibles avec la société. Ces recherches n'avaient été nullement nécessaires dans les sociétés hiérarchisées de l'Ancien Régime. L'accueil faisait partie des moeurs, était presque codifié. Il était en tout cas l'objet de traditions très anciennes et très ancrées. On constate encore dans les quelques sociétés primitives hautement hiérarchisées qui subsistent dans le monde que l'accueil ne pose guère de problème. Il y est moins systématique que dans nos sociétés car toutes les motivations commerciales en sont exclues, mais il est à la fois beaucoup plus "vrai" et humain car il répond à des nécessités et il est resté codifié.

L'ABANDON DES TRADITIONS

Les traditions, lois non écrites, prévoient généralement dans le détail le type de réception que l'on doit réserver à l'étranger selon sa provenance et sa qualité. La qualité de l'accueil est ainsi réglée. C'est en quelque sorte l'abandon des traditions et de ses "lois" non écrites qui fait que la question se pose aujourd'hui. La liberté qui s'est instituée en matière d'accueil a permis à tous les freins d'apparaître et de s'exprimer. Chacun n'ayant plus à se conformer à des lois ou à des règles, a pu laisser ses propres inhibitions remonter à la surface. A l'abandon des traditions dans les sociétés modernes, industrialisées et évoluées technologiquement, s'est ajoutée la déchristianisation.

La religion chrétienne par son idéal de charité incite à l'accueil, réunit les hommes. Jésus, nous dit-on, est amour et accueille en son sein tous les hommes et surtout ceux qui ont péché. Le royaume des cieux sera largement ouvert et même favorisera les pauvres d'esprit. Il y a toute une idéologie de la réhabilitation des plus défavorisés. La foi tient lieu de toute science, de toute richesse, de toute vertu. Elle efface les fautes. Elle est à la portée de tous et permet à tous d'être reçus dans le sein de l'Eglise. Le déclin de l'influence chrétienne dans la société moderne et avec lui le déclin de la spiritualité a entraîné en matière d'accueil (comme d'ailleurs dans de nombreux autres domaines) le retour à un matérialisme doublé d'une certaine anarchie. Le sentiment de devoir d'accueil a disparu. On accueille qui on veut et comme on veut.

Paradoxalement, ce sont les lois du commerce d'une part, et la nécessité pour les hommes de conserver des liens entre eux au risque de disparaître et de devenir les esclaves de leurs machines, qui ont fait que l'on se préoccupe maintenant beaucoup plus de l'accueil. Cette préoccupation est même devenue une des toutes premières de notre société. Celle-ci balance constamment entre les puissants effets des freins qu'elles a engendrés et la nécessité qu'elle engendre aussi, sans que l'on puisse véritablement parler de freins à l'accueil.

LA PREEMINENCE DE LA FONCTION

Il faut mentionner des situations particulières qui amènent à mal accueillir. Si le "gangster" s'attend à faire peur et répondre à ses attentes d'accueil c'est effectivement avoir peur, et si l'on peut dire que l'accueillir bien c'est l'accueillir mal, ne céder qu'à la force puisque l'accueillir bien serait le railler, il existe en revanche des catégories d'individus qui voudraient être bien accueillis (comme tout le monde bien sûr) mais que leur fonction ou leur mission empêche d'être bien accueillis. Ils peuvent selon les cas être accueillis plus ou moins courtoisement, c'est une affaire de rapport de force, mais on leur fait toujours sentir que l'on ne voudrait pas les accueillir et que ce n'est que contraint et forcé qu'on les reçoit. Entrent dans cette catégorie tous ceux qui représentent une contrainte ou un contrôle, et tous ceux, généralement des solliciteurs, que l'on voudrait ne pas voir, que l'on pourrait ne pas recevoir mais que l'on n'ose pas mettre dehors, soit au nom d'une fausse courtoisie, ou par faiblesse. Tous ceux là sont délibérément "mal accueillis", c'est-à-dire pas accueillis, mais tolérés, reçus parce qu'il y a impossibilité de ne pas les recevoir.

On constate alors que la fonction prend le pas sur l'homme. On ne considère pas l'individu, il devient inexistant, il est complètement effacé par sa mission. Il peut déployer tout le charme dont il est capable, il sera mal accueilli parce que ce qu'il vient faire gêne, ennue, et à la limite, est dangereux. On se trouve en présence de deux victimes. Celui qui accueille, qui se voit contraint de mal accueillir un individu contre lequel il n'a aucun grief et qui, humainement parlant, en principe ne lui veut pas de mal, mais qui, dans l'exercice de sa fonction, peut être amené à lui porter préjudice, et celui qui sollicite l'accueil, qui connaît ou ne connaît son hôte, qui sait que sa fonction ou sa mission sont mal acceptées ou peuvent amener des ennuis à celui qu'il vient voir. Malgré cela est-il porteur de toutes les attentes dont sont porteurs tous ceux qui veulent être accueillis ? Il souhaite être reconnu pour ce qu'il "est" réellement, humainement. Or il est reconnu pour ce qu'il "fait".

Il y a là une ambiguïté dramatique. Il peut être animé des meilleurs sentiments possibles vis-à-vis de celui qu'il vient voir, il est coincé par sa fonction. Il sera obligé d'agir d'une certaine

manière et on ne verra en lui que celui qui agit de cette manière là. On éliminera complètement le personnage réel et aussi le personnage mythique, idéalisé, de lui-même vu par lui-même. La peur qu'il inspire (parfois justifiée), la certitude des troubles qui vont naître de la rencontre, font que celui qui reçoit ne fait aucun effort pour voir le personnage. Il n'a devant lui que la fonction qui pratiquement le paralyse. Les deux sont sur leurs gardes, les deux sont frustrés, l'un tolère l'autre, l'autre sait qu'il s'impose et son attitude n'en devient que plus contraignante. Le conflit est latent mais se déclenche rarement car il porte préjudice aux deux. Si la fonction disparaissait, les rapports redeviendraient aussitôt normaux entre les deux individus. Il n'y aurait plus que deux hommes et le processus de l'accueil pourrait dérouler son cours normal. Mais la fonction "parasite" tout, efface la confiance naturelle qui pourrait naître entre les deux hommes.

Le vérificateur des impôts ne verra dans le commerçant que le fraudeur potentiel car dit-il tout le monde fraude plus ou moins, en connaissance de cause ou non. Le commerçant, lui, ne verra que le représentant d'un état insatiable qui vient le traquer jusque chez lui et qui de plus ne lui fait pas confiance. Il ne peut guère ne pas recevoir le vérificateur mais ne reçoit que le vérificateur, presque une machine nuisible, et oublie l'homme. Lui, bloqué dans sa fonction, pourrait éventuellement vouloir établir des relations hors fonction avec celui qu'il vient voir, mais il ne le peut pas. Ils sont chacun dans deux mondes opposés qui se rencontrent sur un terrain commun, qui souvent devient un champ d'affrontement. Même si le commerçant n'a rien à se reprocher, il n'acceptera pas de bon gré la vérification, et souvent même si le vérificateur ne constate rien d'anormal, il gardera vis-à-vis du commerçant la même attitude soupçonneuse de celui qui a le pouvoir de contrôler et de punir. On ne voit pas comment les relations entre ceux-là pourraient s'améliorer.

On pourrait trouver une infinité de couples qui engendrent la même situation : voyageur-douanier, policier-citoyen, etc... La relation est différente, mais le résultat un peu le même en ce qui concerne le solliciteur, vendeur d'objet que l'on ne veut pas acquérir, quêteur, enquêteur, encaisseur. La situation est moins dramatique car il n'y a pas obligation légale d'accueil. Celui qui reçoit ne reçoit que parce qu'il le veut bien. Mais de la même façon, on ne

voit dans l'encaisseur que celui qui vient chercher le paiement que l'on n'a pas effectué et lui ne voit en face que le débiteur récalcitrant ou le mauvais payeur. Des relations sont ainsi empoisonnées avant même d'avoir eu lieu. Le processus d'accueil est voué à l'échec car en est absent le principal moteur : la volonté d'accueillir.

Ce rejet est causé par la fonction, mais ce sont les hommes qui en sont les victimes. Les fonctions des uns et des autres constituent ainsi plus que des freins, mais de véritables barrages, des obstacles infranchissables entre les hommes et interdisent souvent tout véritable accueil. Celui qui reçoit ne peut ou ne veut dissocier l'homme de sa mission. C'est la reconnaissance négative qui l'emporte, le mal prend le pas sur le bien. En effet, quelle abnégation est nécessaire pour voir derrière celui qui menace, qui frappe, qui nuit, celui qui ignore, qui est trompé, et qui malgré tout, est bon. On a toujours essayé de guider les hommes vers cette grandeur d'âme.

LA CONTRADICTION HUMAINE

Platon dit que nul n'est méchant de son plein gré (1). Le Christ conseille de tendre l'autre joue à celui qui vous soufflète. C'est avoir confiance en la nature humaine et être persuadé qu'à l'origine, elle est bonne, pensée qui s'est exprimée et s'exprime encore dans toute la tradition humaniste. A l'opposé, on trouve la conception de l'homme luttant pour survivre exposé si brutalement par Hobbes : "L'homme est l'ennemi de l'homme" (2), et par la théorie darwinienne de la lutte pour la vie. Ces deux grandes directions de pensée sont à la base de la conception que chacun peut se faire de l'homme et se retrouvent dans le processus d'accueil.

Il y a quelque chose de dialectique dans l'accueil : des pulsions qui incitent à accueillir, des freins qui incitent à rejeter. Chaque fois que l'on accueille, il y a inconsciemment évaluation de la situation, lutte entre les tendances et de cette double pression naîtra un type d'accueil. Vis-à-vis de l'étranger, de celui qui vient pertur-

(1) PLATON, *Le Gorgias*, 510e.

(2) HOBBS Thomas, *Le Léviathan*, Chap. XIII, "Every man is enemy of every man".

ber l'intimité, il y a presque toujours un réflexe de défense. L'inconnu qui arrive, bien qu'en principe neutre, l'est en réalité rarement. Il doit prouver ses bonnes intentions ou tout au moins qu'il n'est pas ennemi. Il le prouvera souvent en donnant la raison de son émergence. Le client du magasin manifestera son intention d'achat, le mendiant demandera l'aumône, le visiteur exposera le but de sa visite. Jusque là, en réalité, il est soupçonné d'avoir de mauvaises intentions.

Celui qui reçoit en général se méfie de celui qui arrive sans raison connue. L'absence de motivation est suspecte, on conçoit mal le déplacement purement gratuit. Le divertissement est une raison suffisamment solide pour être clairement exprimée, donc celui qui n'expose pas dès l'abord le but de son déplacement a des chances d'être classé parmi ceux qui se déplacent pour des raisons inavouables, donc qui va nuire ou qui risque de nuire à celui qui aura l'imprudence de le recevoir. Il y a de grandes chances pour qu'il soit rejeté sans autre forme de procès, s'il persiste à ne pas s'expliquer. La peur provoquée par l'absence de motivation sera réduite ou amplifiée par l'apparence. La "bonne mine" pourra éventuellement servir de passeport et faire tomber le système de défense. En revanche, la "mine patibulaire" va faire se renforcer les défenses qu'a dressées autour de lui celui qui reçoit.

Mais même celui qui a "bonne mine" ne pourra éternellement se justifier grâce à elle. Il va devoir, s'il veut être accueilli, s'expliquer. Tout est acceptable comme motivation : la fatigue qui force à s'arrêter, le besoin de changer d'air, l'étude. Une seule condition est requise : la vraisemblance. La sincérité est aussi indispensable, mais elle n'est pas toujours perceptible. Ce sera la vraisemblance qui en tiendra lieu. Mais si celui qui arrive est pris en flagrant délit de mensonge, aussitôt il deviendra suspect. Si sa "bonne mine" lui avait ouvert des portes, aussitôt celles-ci se refermeront. Ces réflexes de défense peuvent persister très longtemps parfois au delà de la reconnaissance. La reconnaissance est un processus très divers et a au moins à deux faces :

- il y a celle qui permettra de bien accueillir, celle qui va s'exprimer parce qu'elle est le résultat d'un acte volontaire : pour

accueillir, on reconnaît l'arrivant pour ce qu'il apparaît et on s'efforce de le reconnaître pour celui qu'il se voit être, nous avons déjà longuement explicité l'apparition et la reconnaissance de ce troisième personnage,

- mais les réflexes de défense de chaque individu vont aussi le pousser à le reconnaître comme un être qui peut être dangereux. Tout inconnu sera reconnu comme dangereux ; quand il se sera fait connaître, il sera alors reconnu pour celui qu'il prétend être, si son explication est vraisemblable.

La reconnaissance est un processus à étapes. Celui qui arrive doit prouver que ses intentions ne sont pas belliqueuses, sinon le processus se bloque. Quelqu'un sonne à la porte, on va ouvrir, on se trouve face à un inconnu (par inconnu, il faut aussi comprendre celui dont les intentions ne sont pas visibles ou perceptibles). Aussitôt les réflexes de défense vont freiner l'accueil qui aurait pu être naturel. Il va y avoir examen de l'apparence de l'inconnu. Selon un certain nombre de critères, cet examen déterminera si on va s'enquérir du motif de la visite ou non, c'est-à-dire s'il va y avoir rejet immédiat ou non.

Si le motif de la visite est jugé profitable à celui qui reçoit, sous réserve de la vraisemblance, le processus d'accueil suivra son cours et les défenses dressées tomberont peu à peu, pour disparaître complètement. L'accueil sera très chaleureux. On cherchera à reconnaître celui qui arrive pour celui qu'il veut être, on lui donnera l'hospitalité, et toutes les formes de l'accueil seront utilisées. Il y a volonté de bien accueillir.

Si au contraire le motif de la visite apparaît comme pouvant être nuisible pour celui qui reçoit, il peut y avoir rejet pur et simple ou il peut y avoir accueil forcé. Dans les deux cas, la personnalité de celui qui arrive compte peu. Seul le motif de la visite ou sa fonction rentre en ligne de compte. Celui qui vient pour une raison qui ne nous concerne pas ou ne nous intéresse pas (par exemple une erreur ou un solliciteur, un vendeur de ce que nous ne voulons pas acheter) sera éconduit plus ou moins courtoisement et avec plus ou moins de ménagement, mais l'affaire est réglée.

Toutefois, si malgré ses mauvaises intentions à notre égard, on ne peut pour des raisons diverses (légal, intérêts, etc...) éconduire celui qui se présente, la situation sera entièrement faussée. La reconnaissance du personnage n'ira pas au delà du motif de sa venue ou de sa fonction. L'hospitalité qui lui sera donnée ne le sera en réalité pas, elle aura été imposée (il aura forcé la porte) et se réduira au strict minimum. Alors que l'on fera asseoir celui qui vient pour un "bon" motif, on lui offrira peut-être quelque chose, on laissera debout (si cela est possible) celui qui vient pour un mauvais motif et on ne lui offrira rien. On le met dans la situation du pillard qui doit tout exiger sous la menace et qui n'obtient aucune marque de reconnaissance humaine.

Il est une fonction : le pillard, celui qui prend, c'est tout. Il n'est pas homme, c'est-à-dire qu'il n'a pas droit à la sollicitude et à la justice humaine, puisque lui-même n'y fait pas droit et se conduit comme si elle n'existait pas. Il agit comme une machine et non pas comme un homme. Si l'inconnu qui sonne dit : "Je suis inspecteur de tel organisme, je viens vérifier que vous n'avez rien fait de mal, vous devez tout me montrer chez vous, j'y suis autorisé par la loi", les défenses qu'avait mises en oeuvre celui qui reçoit ne tomberont pas. Bien au contraire, elles seront renforcées. Toutefois, ne pouvant pas servir à rejeter l'intrus, elles vont l'isoler, l'impersonnaliser, le traiter en machine, elles vont inciter celui qui reçoit à ne pas reconnaître l'intrus comme un homme, à ne voir que la fonction.

On n'accueille pas une fonction. On l'accepte ou on la subit. Elle est impersonnelle. On ne cède qu'à la force. Si la force de la loi n'existait pas, on jetterait dehors l'intrus même, et c'est cela qui paraît important, si celui qui reçoit en réalité ne risque rien (parce qu'il n'a pas fraudé ou pour toute autre raison) car la fonction apparaît comme une agression par sa nature même. On va s'efforcer de lui rendre la tâche la plus difficile possible. C'est l'opposé de l'accueil où on cherche à tout rendre facile et agréable à l'hôte. Là, la toute puissance et la volonté de celui qui reçoit sont mobilisées pour être désagréable à l'hôte. C'est un véritable drame car l'homme qui est caché par la fonction est voué par celle-ci à être rejeté, mal accueilli, jamais reconnu.

Les freins à l'accueil qui sont mis en oeuvre lors de la rencontre, celui qui reçoit et fonction (nuisible), sont tellement puissants qu'ils effacent tout le reste, font oublier l'homme, le contexte, les circonstances. Seule compte la sauvegarde de celui qui reçoit. Que l'inspecteur soit méchant malgré lui, peu importe, il est un loup et à ce titre est reçu comme un loup. On peut tenter de l'amadouer, être si les circonstances l'exigent courtois, poli, même faussement amical, mais tout ça n'est qu'apparence pour mieux l'abattre.

L'INSTINCT DE CONSERVATION

Il n'y a qu'une brèche dans la fonction qui peut le sauver, c'est-à-dire que pour un moment ou dans un cas particulier, l'homme réapparaisse derrière la fonction et aussitôt la relation changera de niveau. Si l'homme est sensible à des arguments humains, il sera traité en homme. S'il continue à se couvrir par le texte ou par la loi, il continuera à être traité en machine, à n'être reconnu que comme tel. Celui qui faisant fi de la fonction ne voit que l'homme est le héros et le martyr. Il n'est plus humain, c'est-à-dire comme les autres au sens commun du terme. Il fait appel à une spiritualité qui lui donne la force de faire taire l'instinct de conservation qui guide la grande majorité des hommes. Il accueille au nom de la solidarité humaine, s'occupe des intentions de celui qui arrive. Il met en pratique l'idéal de charité et de non violence qui permet d'effacer toutes les différences et de ne considérer dans celui qui arrive que l'homme qui vient auprès de celui qui reçoit avec des attentes et des besoins à satisfaire.

On s'aperçoit alors que ce qui freine le plus l'accueil, ce qui empêche de recevoir toujours son prochain à bras ouverts, c'est l'instinct de conservation. L'arrivée d'un inconnu, ou de quelqu'un de connu comme pouvant être défavorable, déclenche l'angoisse ou la peur et cet instinct de conservation va mettre en oeuvre des comportements qui auront pour but de protéger la personne de celui qui reçoit : protection physique, on n'ouvre pas la porte, ou on ne fait pas entrer chez soi ; protection psychologique, on traite avec froideur celui qui arrive, on refuse de le reconnaître, on ne lui

offre pas l'hospitalité morale, c'est-à-dire que l'on refuse de se sentir concerné par ses problèmes.

En analysant les freins à l'accueil, on se rend compte qu'ils sont parfois tellement puissants que si une certaine rationalité n'intervenait pas, l'accueil disparaîtrait presque de la société. C'est peut-être un des paradoxes de l'homme : il est fait pour vivre en société, aussi bien spirituellement que physiquement, il ne peut guère survivre seul, pourtant, il craint ses prochains. S'il s'habitue à ceux qu'il côtoie régulièrement, il ne s'abandonne jamais complètement, ne se livre jamais totalement. Tout nouveau venu, tout inconnu lui fait un peu peur, l'incite à se mettre sur la défensive. Il a besoin des autres, mais répugne à prendre contact avec eux. Il est à la fois solitaire et grégaire. Il vit en société, mais lutte pour conserver son autonomie et son individualité.

Donc, si la rationalité ne le poussait pas à s'ouvrir vers les autres et vers l'inconnu, il est vraisemblable que l'homme resterait à vivre en petits groupes isolés. Mais depuis la préhistoire, le monde a évolué. Il n'a pu évoluer que grâce aux relations qui se sont créées entre les hommes. Sans accueil, il n'y aurait qu'un minimum de relations, que peu d'échanges, la société serait statique et égoïste. C'est en acceptant les autres et en étant accepté par eux que l'on participe au devenir de l'espèce. Tout est accueil, surtout l'immortalisation de l'homme par la procréation. La femelle accueille le mâle, faute de quoi l'espèce ne se perpétue pas. Les idées se forment et se modèlent en voyageant de l'un à l'autre. La société ne fonctionne que parce que les hommes ont pu établir entre eux des relations qui ont permis progrès, échanges, prospérité. La consanguinité est affaiblissante, une race se fortifie par des apports extérieurs. Il y a donc nécessité d'accueil.

LE PALLIATIF AUX FREINS : LA TECHNIQUE

D'une part, cet accueil est freiné par la nature de l'homme, d'autre part, il lui est nécessaire pour survivre. La société est sortie de ce dilemme en mettant au point ce que l'on pourrait appeler des techniques d'accueil, c'est-à-dire une sorte de rituel qui peut fonctionner malgré les inhibitions des individus et les freins très

puissants qui sont mis en oeuvre. Ce rituel ou ces techniques ne sont pas fixes. Elles ont varié selon les époques, les civilisations, elles varient selon les pays. En réalité, elles sont en constante évolution. Elles suivent les morales, les religions, les modes de pensée, les moeurs, les habitudes de vie. Elles sont presque aussi nombreuses qu'il y a de groupes humains.

Il n'est pas inintéressant de relever quelques contradictions ou oppositions flagrantes afin de voir combien les formes d'un même concept, l'accueil, peuvent parfois être différentes. Mais il est aussi intéressant de voir qu'il y a dans ces formes des constantes, certaines transcendent les époques et les usages et perdurent.

Les techniques d'accueil ont le mérite d'égaliser à peu près la prestation de l'accueil. S'il était simplement fonction de la sympathie ou de l'antipathie, c'est-à-dire des mouvements positifs vers ou des freins qui tentent de retenir l'homme dans son isolement, on aurait une société en conflit perpétuel. Car enfin qu'est-ce que l'émergence d'un frein, c'est-à-dire d'un sentiment qui incite à ne pas accueillir ou recevoir le mieux possible ; si ce n'est un acte d'hostilité vis-à-vis de celui qui arrive, comme presque toujours il y a frein plus ou moins puissant, quelquefois imperceptible, mais sentiment de retenue tout de même, ces sentiments pourraient être perçus comme autant d'actes hostiles et engendrer autant de réponses hostiles.

Les techniques d'accueil, comme la politesse, la courtoisie, sont devenues nécessaires à la continuation de la vie en société. Elles sont facteur de paix et de prospérité. S'il n'y avait pas freins, il n'y aurait guère besoin de technique. L'élan naturel des hommes les uns pour les autres suffiraient et personne ne s'attacherait aux signes de bienvenue qui pourraient être émis par les uns et par les autres. Sachant que l'on ne peut être rejeté, on s'attacherait moins au fait d'être accepté, il n'y aurait là que normalité. L'existence des freins à l'accueil a donc engendré les techniques d'accueil.

Les techniques d'accueil ont deux buts principaux :

1) Il a fallu pallier les insuffisances de l'accueil naturel. On s'est rapidement rendu compte que pour que la société fonctionne, il

fallait répondre aux attentes de ceux qui se présentaient. On ne pouvait laisser à l'humeur de chacun le soin de décider comment on accueillerait. Les commerçants par exemple ont toujours su que la fidélité de leur clientèle dépendait un peu de la façon dont elle était reçue. Il pouvait y avoir des freins vis-à-vis de certains clients. On pouvait être plus ou moins disposé, surmené, fatigué, le devenir économique d'une affaire (mais cela est vrai pour pratiquement tous les domaines hospitalier, politique, etc...) ne pouvait être fonction de tels aléas ou de facteurs purement subjectifs. La nécessité de l'accueil a fait naître une forme de rituel, lequel a entraîné la mise au point d'une technique ;

2) Il a fallu organiser l'accueil au fur et à mesure que les occasions d'accueil augmentaient et que de plus en plus de gens avaient à accueillir de plus en plus de gens. On a vu la nécessité de réguler l'accueil et de s'assurer qu'il répondait bien aux attentes de ceux qui devaient être accueillis et que l'on utilisait bien toute la gamme des possibilités pour bien accueillir.

Ces techniques ne font appel qu'à des comportements naturels, il n'y a en elles rien d'extraordinaire. Elles consistent simplement à rationaliser des comportements qui sont irrationnels, mais parfaits dans certaines circonstances particulièrement favorables. Il ne s'agit que de faire, quand on n'a pas très envie ou pas envie du tout de bien accueillir quelqu'un, ce que l'on fait quand on a très envie de bien l'accueillir. Il n'y a là rien de très compliqué, ni de très sophistiqué, mais il est très difficile de faire naturellement ce qui n'est pas toujours naturel. On y réussit plus ou moins bien et on en a plus ou moins envie selon la puissance des freins qui ont été mis en oeuvre par la vue ou l'annonce de celui que l'on doit accueillir.

On ne peut supprimer la subjectivité car un accueil qui ne serait qu'objectif serait par définition inhumain donc mauvais. Il y a donc deux niveaux à la technique d'accueil. Le premier est intérieur : il faut par le raisonnement se rendre réceptif à l'autre, s'ouvrir vers l'extérieur, c'est ce qui permet de compenser l'action des freins et de faire taire les antipathies. Le second est extérieur : il faut faire les gestes qui sont des signes de bon accueil, qui à la

fois répondent aux attentes de celui qui arrive et qui lui montrent que l'on a la volonté de bien l'accueillir.

Ces techniques ont été longtemps, et sont encore pour la plupart des cas, purement empiriques, nées de l'observation et de l'usage. Chacun sait plus ou moins ce qu'il faut faire quand on veut bien accueillir et quel est le type de comportement à adopter. Toutefois, depuis quelque temps, il semble que l'on tente de passer de l'empirisme à la scientificité. Les comportements sont étudiés avec beaucoup de soin, et on conforte les comportements par un environnement matériel également très étudié. Le but de ces études est d'utiliser tout ce qui est utilisable pour bien accueillir et de définir dans quelles proportions chaque élément doit être utilisé.

Il ne faut pas que la gentillesse tourne à l'obséquiosité, et le luxe éclate au point d'être gênant. La technique consiste à mesurer avec beaucoup de finesse l'ensemble des éléments utilisés. Ce qui est fait naturellement dans des circonstances données est toujours très difficile à refaire. Rien n'égale la finesse de la sensibilité, et la moindre erreur qui laisse percer la non-sincérité sans mettre à bas tout l'édifice, car la volonté d'utilisation des techniques équivaut à la volonté de bien accueillir, diminue toutefois beaucoup la qualité de l'accueil. Il faut cependant remarquer que celui qui arrive est généralement très indulgent car ses attentes sont telles qu'il est prêt à presque tout accepter pour se persuader qu'il est bien accueilli.

Il est évident qu'à mesure que l'on gagne en précision, on perd en spontanéité. Chaque fois que l'on édicte une règle, on mécanise un peu celui qui reçoit. La véritable difficulté est de trouver un bon équilibre entre les comportements appris qui compenseront l'action des freins et les comportements naturels sur lesquels s'exercera librement l'action de ces mêmes freins. En admettant que l'on puisse faire un inventaire exhaustif des situations dans lesquelles quelqu'un chargé d'accueillir peut se trouver et que l'on arrive à parfaitement le conditionner pour qu'il se comporte exactement comme on croit qu'il faut qu'il se comporte, on obtiendrait malgré l'énorme somme de travail nécessaire un très mauvais résultat parce que le manque de naturel transparaîtra forcément dans le comportement.

Celui qui est accueilli aura l'impression d'être reçu par un automate et non par un homme. Il est donc impératif de laisser une certaine initiative, une certaine liberté à celui qui reçoit. Il n'y a pas deux situations identiques parce qu'il n'y a pas deux hommes absolument semblables. D'autre part, quand même le même homme se retrouverait dans une situation identique, il pourrait réagir de façon différente. Trop de facteurs influencent le comportement humain pour que l'on puisse tout prévoir. Seul un autre homme a la souplesse, la possibilité et la compréhension nécessaires pour s'adapter au comportement d'un autre homme, pour en saisir l'évolution et pour pouvoir faire face à toutes les modifications et aux situations nouvelles qu'elles créeront.

Il est donc indispensable de laisser à celui qui accueille suffisamment de marge pour qu'il s'adapte à ces situations. Il faut qu'il s'exprime le plus librement possible. Le risque bien sûr est que son propre tempérament prenne parfois le dessus et que soit l'action des freins se fasse trop sentir, soit au contraire qu'un enthousiasme subjectif le pousse à dépasser le cadre de l'accueil pour entrer dans celui de la familiarité. En matière d'accueil, tous les excès sont nuisibles. Une bonne réception est faite de mesure, de finesse et d'une juste appréciation de la situation.

On ne peut donc que déterminer des attitudes générales et des comportements qui seront utilisés par celui qui accueille en fonction de son propre jugement. C'est une subjectivité qui se trouvera face à une autre subjectivité. Une a des attentes, il appartient à l'autre de déceler ces attentes et d'y répondre. La subjectivité qui accueille répondra aux attentes de l'autre en fonction d'elle même. Le but de la connaissance technique est de lui donner les moyens de répondre à ces attentes.

Il y a plusieurs niveaux de préparation à l'accueil et toute cette préparation, ne l'oublions pas, a pour objet de compenser l'action des freins qui peut être si importante qu'elle peut amener le rejet de celui qui arrive alors que les circonstances exigeraient au contraire qu'il soit très bien reçu. Le premier niveau est de préparer les gens à l'accueil, de renforcer leur personnalité, d'éviter qu'ils s'investissent personnellement et complètement dans l'accueil de façon à ce que leur "moi" ne soit pas confronté au "moi" de celui qui

arrive. Il s'agit avant tout d'éviter le conflit de personnalité qui peut freiner très fortement la volonté d'accueil. Il faut tendre vers l'empathie parfaite qui est en quelque sorte une neutralité bienveillante qui ne s'oppose pas mais favorise le processus d'accueil.

Celui qui accueille doit être tourné vers les autres, ouvert vers l'extérieur, à l'écoute de ceux qui sont en face de lui, très réceptif. Il est indispensable qu'il sache et comprenne que celui qu'il accueille ne l'agresse pas, mais est au contraire demandeur, malgré quelquefois les apparences, et que l'accueillir ne sera pas pour lui quelque chose de dévalorisant. La notion de l'horizontalité de la relation d'accueil nous paraît de première importance pour le déroulement de l'accueil. Elle conditionne le comportement de celui qui reçoit. S'il se sent inférieur, il va adopter une attitude de défense qui se manifestera par un comportement lui-même agressif, hargneux, on dira peu aimable, "mal embouché". Si l'infériorité laisse place à une possibilité de réaction, si le sentiment d'infériorité est trop manifeste, il se manifestera peut-être par une attitude de servilité et d'obséquiosité qui bien sûr est mieux acceptée que l'agressivité par celui qui arrive mais qui n'est pas une bonne attitude d'accueil, elle-même souvent carrément désagréable pour celui qui arrive.

L'une ou l'autre de ces attitudes sont préjudiciables à l'accueil, la première débouche sur un conflit qui est forcément la négation de l'accueil, la seconde aussi sur un non accueil, car être accueilli n'est pas être servi et encore moins par un inférieur. C'est être accepté par quelqu'un de sa condition qui volontairement se met à votre disposition. A l'opposé, si celui qui accueille se sent supérieur à celui qui arrive, on peut avoir une attitude condescendante, dédaigneuse qui gênera et vexera celui qui est accueilli.

On peut également avoir une attitude carrément hostile que rien ne freinera puisque, fort de son sentiment de supériorité, celui qui reçoit ne trouve devant lui aucune barrière pour l'empêcher d'exprimer son ennui, son aversion ou son antipathie. Si tel est le cas ce sera donc une attitude conflictuelle. On peut enfin avoir une attitude de désintérêt total pour celui qui arrive, ce qui est la pire des attitudes d'accueil. La principale des attentes de celui qui arrive étant d'être reconnu, le désintérêt qui lui serait opposé, signifiant

une non-reconnaissance ou une reconnaissance pour rien, amènerait un désenchantement total et la plus grande des frustrations.

Ce n'est qu'avec une relation horizontale que l'accueil peut bien se dérouler ou se dérouler idéalement. C'est celle qui permet la juste appréciation de la situation et l'échange parfait.

Le deuxième niveau de préparation consiste à bien maîtriser les comportements de l'accueil, la façon de s'exprimer, de se tenir, les gestes, le sourire, le contenu du discours, la chronologie des attitudes. Cela implique la connaissance des mécanismes de réaction : quel effet provoque généralement telle attitude, crier, baisser les yeux, la lenteur, la rapidité. Celui qui accueille doit avoir à sa disposition une gamme complète de comportements qu'il peut utiliser selon les situations et les personnes qu'il a en face. On serait tenté de dire comme un acteur, mais il faut se méfier du piège.

Celui qui accueille ne joue pas la comédie, c'est-à-dire qu'il n'usurpe pas la personnalité d'un autre, d'un personnage qui a été créé, il ne dit pas un texte qui a été écrit par un autre, il ne se trouve pas dans une situation qui a été prévue, répétée, mise au point. Il n'est pas là pour distraire. Il vit une situation, il dit son propre texte, celui qui lui fait face est imprévisible car lui aussi dit son propre texte. Tout peut évoluer d'un moment à un autre : un échange courtois, par une erreur de mimique, peut se transformer en conflit.

Celui qui reçoit doit pouvoir tout assumer, tout prendre sur lui, tout en restant maître de la situation car c'est lui qui accueille. Pour ce faire, il doit pouvoir faire appel au comportement qui convient. Il est seul pour en juger, aucun metteur en scène, auteur ou conseiller n'est là pour lui dire : "ne parle pas si fort, n'emploie pas tel mot, regarde droit dans les yeux". Il est tout seul et la responsabilité du dénouement lui appartient. Ce dénouement doit être le bon accueil.

Le troisième niveau de préparation est l'utilisation des techniques proprement dites qui peuvent aider à l'accueil. Par exemple, l'informatique avec ses immenses possibilités de stockage d'informations, de transmission de ces informations, et de mise à disposition

immédiate après triage des informations, les techniques audiovisuelles qui permettent d'améliorer le cadre de l'accueil, la signalisation, la compréhension des sites, les conceptions nouvelles du confort, conditionnement d'air, etc... L'accueil est évolutif parce que justement il intègre l'utilisation de la plupart des nouvelles techniques. Il convient donc de les étudier avec beaucoup de soin de façon à en tirer parti pour mieux accueillir.

Lorsqu'on récapitule les moyens que l'on met en oeuvre pour bien accueillir à l'époque actuelle, tout ce qui permet d'éliminer l'action des freins naturels ou personnels à l'accueil, on se rend compte une fois de plus que l'accueil est quelque chose de contradictoire. C'est à la fois l'affaire de tous et l'affaire de spécialistes.

L'affaire de tous parce que la vie n'est qu'une suite de contacts entre les hommes, donc une suite d'accueil, tous les jours, tout le monde accueille quelqu'un : le facteur qui porte une lettre, un ami qui vient vous rendre visite, un collaborateur ou un client à son travail.

Ensuite parce que l'accueil fait par des spécialistes est prolongé par des non spécialistes. Lorsqu'on pénètre dans un hôpital par exemple, même quand le service d'accueil est excellent, on pourra se sentir mal accueilli si les accueils postérieurs sont négligés ou mauvais. Cet accueil de tous est évidemment le plus difficile puisqu'il concerne tout le monde, mais que personne n'a ni préparation ni obligation. Il est donc le résultat de la bonne volonté de chacun, mais de plus en plus c'est une affaire de spécialistes.

Le rythme de la vie moderne, les interpellations continues dont sont l'objet la plupart des habitants des pays civilisés, téléphone, télévision et tous les moyens de communication qui détournent l'attention de l'homme de son prochain, rendent l'accueil de plus en plus difficile. D'autre part, la société de consommation (on achète de plus en plus d'objets), les progrès des moyens de communication (on voyage de plus en plus), l'allongement de la durée des loisirs, multiplient les occasions d'accueil.

On se trouve donc devant le paradoxe suivant : il faut de plus en plus accueillir. Le nombre de gens à accueillir a augmenté,

les occasions d'accueil aussi et les individus sont de moins en moins prêts et disposés à accueillir. Très sollicités de toutes parts, ils ne peuvent plus s'occuper de leurs voisins. L'individualisme a pris le pas sur l'esprit de communauté, l'idéologie de liberté permet aux freins à l'accueil de s'exprimer sans contrainte, la plupart des gens sont surmenés, pressés, fatigués. Il n'y avait pour résoudre ce dilemme qu'une solution : la création d'un corps de spécialistes.

Il y a encore moins de cinquante ans, tout le monde (et particulièrement dans les entreprises) pratiquait l'accueil en sus d'une autre fonction. Accueillir était une chose naturelle à la portée de tout le monde. Puis on s'est aperçu que la demande croissait et que de moins en moins de personnes étaient disposées à la satisfaire. Progressivement les postes d'accueil sont apparus. Dans les métiers du tourisme, depuis longtemps il y avait du personnel dont la tâche était d'accueillir les voyageurs, les clients ou les touristes. Mais tous à peu près faisaient autre chose. Même les réceptionnaires d'hôtel devaient (rien d'ailleurs n'a beaucoup changé de ce côté là) en sus de leur fonction d'accueil faire les factures et la caisse par exemple.

Mais depuis quelque temps, on voit naître des emplois d'hôtesse, d'employés chargés de l'accueil ou quelque soit la dénomination du poste, de personnel dont la fonction est d'accueillir, on se trouve maintenant en présence d'une "corporation" qui réunit ce qu'il convient d'appeler les métiers d'accueil. Ces emplois de spécialistes ont vu le jour parce que les différents freins à l'accueil se multipliaient et étaient de plus en plus puissants. Pour s'assurer que les clients et tous ceux qui fréquentaient les entreprises, les administrations et généralement tous les endroits publics étaient bien accueillis, on a fait appel à des gens dont ce serait la seule fonction (ils ne seraient donc pas sollicités par autre chose), qui seraient spécialement formés à la technique, pourraient ainsi suppléer à la bonne volonté et qui seraient reconnus comme étant ceux qui accueillent, le public s'adresserait donc à eux en priorité.

Dans un prochain chapitre, nous étudierons donc ce que sont les métiers d'accueil et quel est le type de formation que doivent recevoir ceux qui s'y destinent.

NOTE

NOTE A - Devoirs et obligations - p. 340

Alexis de Tocqueville, dans son ouvrage De la démocratie en Amérique qu'il fit paraître en 1835 à la suite de son voyage de 1831, définit fort bien cette chaîne de devoirs et d'obligations qui, dans une société aristocratique, lie tous les hommes du plus humble au plus grand pour le bien général. C'est l'inégalité qui existe dans ces sociétés entre les conditions de vie qui rend nécessaire et implique cette coopération.

"Les pays aristocratiques sont remplis de particuliers riches et influents qui /.../ maintiennent le pouvoir dans les habitudes générales de modération et de retenues. Dans les temps aristocratiques, chaque homme est toujours lié d'une manière très étroite à plusieurs de ses concitoyens de telle sorte qu'un ne saurait attaquer celui-là, que les autres n'accourent à son aide..." (1).

Quoique le serf ne s'intéressait pas naturellement au sort des nobles, il ne s'en croyait pas moins obligé de se dévouer pour celui d'entre eux qui était son chef, et bien que le noble se crût d'une autre nature que les serfs, il jugeait néanmoins que son devoir et son honneur le contraignaient à défendre, au péril de sa propre vie, ceux qui vivaient sur ses domaines.

"Ces obligations mutuelles ne naissent pas du droit naturel, mais du droit politique /.../ ce n'était pas à l'homme qu'on se croyait tenu de prêter appui, c'était au vassal ou au seigneur. Les institutions féodales rendaient très sensibles aux maux de certains hommes, non point aux misères de l'espèce" (2).

(1) TOCQUEVILLE Alexis, De la démocratie en Amérique, Editions Gallimard, Paris 1961, Volume II, p. 104.

(2) Id., p. 172.

Ainsi, pour Tocqueville, chez les peuples aristocratiques, tous les hommes se tiennent et dépendent les uns des autres. Alors qu'en démocratie, société égalitaire, ces liens qui n'ont plus lieu d'exister sont rompus. Les individus, de plus en plus isolés, deviennent égoïstes et individualistes. Mais l'homme ne pouvant vivre isolé, il va par d'autres moyens rechercher le contact avec ses congénères.

DEUXIEME PARTIE

LA PRATIQUE DE L'ACCUEIL

CHAPITRE IX

L'ACCUEIL ET LES ETABLISSEMENTS D'ACCUEIL DANS L'HISTOIRE

Ecrire l'histoire de l'accueil serait écrire l'histoire des relations humaines. C'est donc une tâche impossible. En revanche, on peut tenter de retrouver dans l'histoire certaines formes qu'a pris l'accueil et surtout on peut essayer de comprendre ce qu'a été l'accueil à différentes époques à travers l'histoire des établissements d'accueil : auberges, hôtels, camps, etc.

On dispose pour cela à la fois de très nombreuses indications et de très peu. Il y a dans toute la littérature, disséminées au gré des récits, des analyses, des relations de voyages, énormément de mentions de l'accueil, des établissements d'accueil, mais la charge de travail nécessaire pour retrouver ces mentions et les interpréter serait sans commune mesure avec le résultat espéré. On ne dispose donc que de quelques ouvrages spécialisés et de quelques récits de voyages et réflexions sur les caractéristiques de certaines époques. C'est donc dans ces sources que nous puiserons les renseignements nécessaires à cet historique.

Notre ambition n'est pas d'entrer dans le détail, mais d'essayer de comprendre à la lueur de quelques exemples historiques l'évolution de l'accueil et les raisons de cette évolution. Bien que la notion d'accueil soit beaucoup plus large que celle d'hospitalité, d'hébergement et de voyage, c'est en étudiant la manière dont étaient accueillis les voyageurs et ce que l'on mettait à leur disposition pour les recevoir que peut-être nous comprendrons ce qu'a été l'accueil à différentes époques de l'histoire.

Sans vouloir avoir de préjugés et d'a priori, on se demande si réellement il a beaucoup changé et si, plutôt qu'à une véritable évolution, on n'a pas affaire à l'adaptation d'une même notion à des circonstances, à des moeurs et à des sociétés différentes.

La question à laquelle il faudrait pouvoir répondre est : accueille-t-on aujourd'hui d'une manière différente de ce que l'on accueillait il y a par exemple vingt-cinq siècles ? Les conditions matérielles ne sont évidemment pas les mêmes, mais est-ce que les attentes profondes sont différentes et y répond-on au fond d'une manière également différente ? Peut-être les renseignements contenus dans ce chapitre apporteront-ils un début de réponse.

LE MOYEN-ORIENT ANTIQUE

Quelles sont les hôtelleries dans l'antiquité, chez les hébreux, chez les grecs, à Rome ? Fleury le dit dans une seule phrase : "Chez les grecs et les romains, les hôtelleries publiques n'étaient guère fréquentées par les honnêtes gens" (1). Pour parler ainsi, il s'appuie sur l'usage de l'hospitalité si ordinaire dans l'antiquité.

Les honnêtes gens se détournent de la porte des hôtelleries parce que dans les villes où ils pouvaient avoir affaire, ils avaient des amis qui les recevaient et qui réciproquement logeaient chez eux quand ils venaient dans leurs villes. Ce droit se perpétuait dans les familles et était regardé comme une partie de la religion. Jupiter y présidait, la personne de l'hôte et la table où l'on mangeait avec lui était sacrée. Les juifs l'observaient aussi comme une bonne oeuvre pratiquée de tous temps par les saints.

Il y a malgré cela toujours eu des hôtelleries, car bien que les peuples primitifs aient été portés sur la vie de famille, il y avait assez de gens "sans feu ni lieu", toujours nomades, étrangers partout pour rendre nécessaire l'établissement de gîtes publics, mais dont les honnêtes gens se détournaient encore plus que des hôtelleries grecques ou romaines.

(1) MICHEL Francisque, Histoire des hôtelleries, cabarets, hôtels garnis, restaurants et cafés, Paris 1851, Tome I, p. 4.

Les hébreux n'avaient qu'un même mot pour désigner l'hôtesse et la courtisane. Les rabbins le traduisent par meretrix (femme de mauvaise vie). Les Septante par caupona (cabaretière) ce qui tendrait à prouver que les deux métiers étaient plus ou moins identiques. Rahab chez qui logent les espions que Josué envoie à Jéricho était à la fois cabaretière et courtisane, de même que la femme chez qui alla loger Samson à Gaza. Il n'y a pas de raison pour que l'amant de Dalila étranger dans la ville des Philistins se soit détourné du lupanar. En revanche, quand les fils de Jacob s'arrêtent avec leurs ânes chargés de blé au retour d'Egypte, c'est certainement dans une véritable auberge, à loger bêtes et gens, comme il devait s'en trouver dans l'Egypte des pharaons.

Un curieux passage de Diodore de Sicile tend à prouver l'existence de ces gîtes de passage chez les Egyptiens :

"Tous ces peuples, regardant la durée de la vie comme un temps très court et de peu d'importance, font au contraire beaucoup attention à la longue mémoire que la vertu laisse après elle. C'est pourquoi s'appellent les maisons des vivants des hôtelleries par lesquelles on ne fait que passer ; mais ils donnent le nom de demeures éternelles aux tombeaux des morts dont on ne sort plus" (1).

Le lieu où Moïse s'arrêta avec Sephora, sa femme, et où le Seigneur fut sur le point de le frapper à mort, semble avoir été une de ces hôtelleries que l'on rencontrait sur les chemins d'Egypte et de Palestine. On y trouvait le gîte pour soi et ses montures, mais il fallait pourvoir au reste. On transportait donc ce qu'il fallait pour se nourrir. Les fils de Jacob sur l'ordre de Pharaon reçoivent de Joseph d'abondantes provisions de route et dix ânesses pour porter le blé, le fourrage et le pain.

En Judée, quand on arrivait dans une ville où l'on était étranger sans connaître quiconque qui puisse offrir un gîte, on s'en allait avec ânes et chameaux camper sur la place publique, ce qui indiquerait qu'en Israël, il n'existait pour s'abriter que les lupanars ou logis malfamés destinés seulement aux étrangers sans équipage et qu'il n'y avait pas d'hôtelleries semblables à celles d'Egypte.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome I, p. 5.

Les Anges arrivant à Sodome veulent aller camper sur la place malgré les instances de Loth qui, comme il était de coutume, se tenait aux portes de la ville pour offrir l'hospitalité aux voyageurs fatigués par les routes. Le lévite d'Ephraïm à Gabace campe aussi sur la place publique. Il y est installé avec sa femme et sa suite quand un vieillard natif d'Ephraïm lui offre l'hospitalité dans sa maison. Les places des cités juives où les étrangers vont dresser leur tente sont peut-être les kans où les caravanes de l'Orient trouvaient encore un abri au XIXe siècle, et les auberges comme celle où les fils de Jacob s'arrêtèrent devant être des caravansérails.

Les kans étaient des refuges ouverts aux étrangers dans l'intérieur des villes, tandis que les caravansérails étaient (et sont encore) de vastes asiles bâtis sur les bords du chemin conduisant d'une ville à l'autre.

"On les a placés sur les routes fréquentées à la distance de cinq, six, sept ou huit lieues; dit le voyageur Olivier, des caravansérails si nombreux en Perse et on a choisi, ajoutet-il, des endroits qui sont à portée de la bonne eau" (1).

Voilà les abris qui devaient se trouver sur les routes d'Egypte et de Syrie au temps de Jacob et que les traductions latines désignent du terme impropre de diversorium (hôtellerie). Le caravansérail que l'écriture appelle place était formé de longues galeries autour d'une cour sur laquelle donnaient de petites cellules. Les cellules n'avaient aucun équipement, ni meuble, ni ustensiles, ni tapis. Cette nudité aide à comprendre que ce n'était qu'en dernière extrémité que l'on utilisait ces gîtes et que l'on préférerait de beaucoup recevoir l'hospitalité d'un hôte de la ville.

Il est vraisemblable que l'hôtellerie de Bethléem où Joseph et Marie ont demandé asile n'ait été qu'un de ces kans, caravansérails urbains ouverts dans les cités juives car il est peu probable que Saint Joseph se soit adressé aux mêmes lieux malfamés où avait été hébergé Samson et les espions de Josué. Chaque kan ou caravansérail avait des écuries placées derrière les chambres. Il est possible que ce soit là l'étable où Marie donna naissance à Jésus entre le boeuf et l'âne.

(1) MICHEL Francisque, op. cit. Tome I, p. 6.

Si les hôtelleries étaient rares dans le pays des hébreux, les tavernes l'étaient encore plus. La Bible ne parle jamais d'un cabaret alors que la vigne et le vin étaient parmi les richesses de la terre promise. On a par ailleurs de nombreuses traces de sa consommation dans des banquets ou repas dîners tel celui qu'Esther fit préparer pour Assuerus et Aman. Il y avait en Judée d'intrépides buveurs contre lesquels le prophète Isaïe fulmine. Cephos s'indigne d'être accusé d'ivrognerie surtout tôt le matin car ainsi il aurait non seulement péché contre la sobriété, mais aussi contre les lois de Moïse qui pourtant contenaient des maximes favorables aux buveurs, telles que : "Le vin réjouit le coeur de l'homme" et "le vin réjouit Dieu et les hommes" (1). Les boissons fermentées font partie de la tradition biblique et il devait, malgré le silence de la bible, y avoir de nombreuses tavernes.

Hérodote attribue aux lydiens l'établissement des premières hôtelleries et les premiers cabarets. Rien ne permet de l'affirmer ni de le contredire. Polydore Virgile pense que comme les lydiens avaient inventé les jeux, ils devaient avoir ouvert les premiers cabarets puisque c'est dans les cabarets que l'on joue, "lieux où, comme on sait, le jeu fut toujours en grande faveur" (2).

Les grecs des temps héroïques paraissent n'avoir connu qu'assez tard les hôtelleries publiques. Il n'y avait pas en effet d'hospitalité commerciale. Tout étranger avait droit à un asile, tout passant étant un hôte que vous envoyait Jupiter Xenios. Après le festin, on répandait une libation sur la table hospitalière en l'honneur du Dieu protecteur des étrangers et on était quitte envers celui qui vous avait reçu. Qu'on arrivât en grande pompe avec mulets et esclaves, ou simplement, on recevait le même accueil, c'était le droit du voyageur.

"A la voix d'un étranger, dit Barthélémy, toutes les portes s'ouvraient, tous les soins étaient prodigués, et pour rendre à l'humanité le plus beau des hommages, on ne s'informait de son état et de sa naissance qu'après avoir prévenu ses besoins" (3).

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome I, p. 9.

(2) Id., p. 23.

(3) Id., p. 24.

Ce dernier détail qui met l'hospitalité des grecs bien au dessus de celle pratiquée chez les juifs, hospitalité exclusive, privilégiée, réservée aux amis ou compatriotes, est confirmée par plusieurs passages de l'Odyssée.

LES TEMPS HEROIQUES : L'ODYSSÉE

Au chant premier, Télémaque se plaint que l'on fait attendre Pallas à la porte du palais et cela sous prétexte qu'elle n'est pas connue. Au troisième, quand Pallas et Télémaque s'en vont chez Nestor et y reçoivent l'hospitalité, c'est seulement à la fin du repas qu'on leur demande leur nom. Athéné en plaisante : "on le reçoit, on l'enivre puis on l'interroge et l'ivresse aidant à la sincérité, on sait mieux ce qu'on voulait savoir". Télémaque, après que l'on eut fait entrer Athéné :

"s'approcha de l'arrivant, lui prit la main droite, reçut sa javeline de bronze et lui adressa les paroles ailées : "Salut, étranger, tu seras chez nous traité en ami, viens d'abord souper, tu diras ensuite ce dont tu as besoin" /.../ puis il mena la déesse s'asseoir dans un beau fauteuil bien incrusté sur lequel il avait étendu une housse de lin, et sous ses pieds il mit un escabeau. Pour lui-même il approcha une chaise ornée de mosaïques, loin des prétendants, de crainte que l'hôte, mêlé à des gens bruyants et incommodé par leur vacarme, ne prit le dégoût du souper, et puis il voulait l'interroger sur l'absence de son père. Une servante, apportant dans une belle aiguière d'or de l'eau pour les mains, la leur versait au dessus d'une cuvette d'argent et disposait devant eux une table polie. Une digne intendante leur apporta le pain et leur servit en abondance des mets qu'elle avait en réserve. L'écuyer tranchant leur tendit des plateaux de viandes diverses, posa devant eux des coupes d'or et maintes fois l'échanson venait leur verser le vin" (I, 120-135).

Ce n'est qu'après avoir dispensé à son hôte tous ces bienfaits et l'avoir traité comme il convenait que Télémaque parle de ce qui lui tient à coeur : la disparition de son père. Ce texte a d'autre part l'intérêt de montrer avec quel faste on recevait l'étranger dans les grandes maisons aux temps héroïques. Non seulement ce qu'il y a de meilleur lui est servi, mais encore tout le personnel est à sa disposition. On veille à ce qu'il ne soit point dérangé, qu'il soit installé le plus confortablement possible. On sort pour lui la plus belle vaisselle d'or et d'argent, les meubles richement décorés. On

sent à travers ces quelques lignes que l'on devait pour accueillir l'hôte étranger utiliser tout ce que la maison possédait de mieux comme on l'aurait fait pour le plus important des hommes. L'hôte de passage était le plus important des hommes. De même quand Pallas Athéné et Télémaque arrivent à Pylos où ils reçoivent un accueil très cordial de Nestor, ce n'est qu'à la fin du repas qu'on les questionne :

"Dès qu'ils virent les étrangers, ils vinrent tous en foule, les saluèrent du geste et les invitèrent à s'asseoir. Le premier, Pisistrate, fils de Nestor, s'étant approché prit la main des deux et les installa au festin sur de molles toisons posées à même les sables marins, entre son frère Thrasymède et son père. Il leur donna des parts de viscères et leur versa du vin dans une coupe d'or ; puis, portant la santé de Pallas Athéné, fille de Zeus, qui tient l'égide, il lui dit : "Etranger adresse ta prière à Poséïdon, notre Roi. C'est en son honneur qu'est donné le festin pour lequel vous être arrivés en venant ici. Quand tu auras fait ta libation et ta prière selon le rite, donne à ton compagnon la coupe de vin doux comme le miel pour qu'il en fasse autant : car lui aussi je pense il prie les immortels ; tous les hommes ont besoin des Dieux. Mais il est le plus jeune, il a le même âge que moi, aussi te donnerai-je la coupe d'or à toi le premier" (III, 40-50).

Ce petit discours indique le caractère sacré de l'hospitalité d'une part, et aussi que celui qui était reçu était considéré comme faisant partie de la maison. Il se mêle au culte, fait les libations. Il est réellement intégré au foyer dès qu'il est autorisé à s'asseoir à la table du maître de maison. Et ce n'est qu'après que les voyageurs aient accompli les rites et se soient restaurés que l'on s'enquiert du motif de leur visite :

"Il serait plus honnête, maintenant que nos hôtes se sont réjouis à manger, de les questionner, de nous informer de leur nom. Etrangers, qui êtes-vous ? Est-ce une affaire qui vous amène ou bien errez-vous sur la mer sans but, en pirates qui voguent à l'aventure, jouant leur vie et apportant le malheur ?" (III, 70).

Autrement dit, Nestor a pris le risque d'accueillir à sa table des pirates au nom de la coutume, cela ne semble nullement le gêner. Même dans le doute, tous les rites ont été accomplis. L'accueil a été aussi chaleureux que possible, l'hôte est l'envoyé des Dieux, on lui demande seulement après qu'il ait été accueilli et qu'il se soit reposé, ce qu'il vient faire.

Ne pas recevoir ou même ne pas garder chez soi un étranger alors qu'il est encore dans le voisinage est un grave manquement à ce code de l'honneur. Quand Athéné et Télémaque décident de coucher à bord de leur nef pour être sur place pour partir tôt le lendemain, Nestor les supplie de ne pas lui faire cet affront :

"Zeus et tous les autres dieux immortels m'épargnent cet affront que vous vous en alliez de chez moi dans votre vaisseau, comme si j'étais vraiment un pauvre hère si dépourvu qu'il n'ait dans sa maison ni matelas ni couvertures pour y dormir nullement lui et ses hôtes /.../ tant que moi je vivrai et qu'après moi resteront dans mon logis des fils pour héberger les hôtes qui viendront ici..." (III, 345-358).

Donc non seulement ne pas offrir l'hospitalité est manquer au devoir divin, mais c'est aussi faire la preuve que l'on est pauvre, que la maison n'a rien, c'est doublement dévalorisant moralement et pécuniairement, cette confiance que l'on fait au voyageur est presque universelle. A Lacédémone aussi Ménélas dit à Athéné et Télémaque :

"Prenez du pain, régalez vous ! Puis votre repas achevé, nous vous demanderons qui vous êtes. Le sang de vos parents n'a pas en vous dégénéré : vous êtes de la race des rois issus de Zeus et porteurs de sceptres, car des vilains n'auraient pas d'aussi nobles enfants" (IV, 58-65).

La deuxième partie de la phrase semble toutefois indiquer que l'on jugeait également beaucoup à l'apparence et que ce n'était que ceux qui passaient pour nobles et bien nés qui pouvaient recevoir ce type d'hospitalité. Il faut tout de même tenir compte que ceux qui voyageaient à l'époque héroïque n'étaient presque que des gens d'un rang relativement élevé. Les esclaves bien sûr ne voyageaient qu'avec leurs maîtres, les pauvres étaient souvent sédentaires par nécessité. Seuls les nobles se déplaçaient, les guerriers, et sans doute les commerçants.

Pourtant lorsque Hélène rappelle les exploits d'Ulysse qui, déguisé en pauvre hère avait pénétré dans Troie, elle dit :

"Seule je le reconnus sous ce déguisement et je le questionnai. Lui, par astuce, cherchait à m'éviter ; mais quand je l'eus baigné, frotté d'huile, vêtu de bonne hardes ..." (IV, 248-252).

cela pourrait signifier que le voyageur de quelque condition qu'il soit était accueilli avec le même faste. L'équivoque n'est pas levée car Hélène avait précisé qu'elle l'avait reconnu. C'était peut-être pour cela qu'Ulysse malgré son apparence avait été si bien reçu. En effet, lorsque Ulysse arrive chez les phéaciens, Athéné pour éviter qu'on "ne lui adressât des paroles blessantes et ne lui demandât son nom" (VII, 16), se change en petite fille pour le guider et lui expliquer qu' "ici on ne supporte guère les étrangers, on ne fait pas aimable à ce qui vient du dehors" (VII, 32). C'étaient peut-être les humbles qui respectaient le mieux ces lois de l'hospitalité. En effet, à son retour en Ithaque, Ulysse sous l'apparence d'un vieillard arrive chez le porcher Eumée, y est très gentiment reçu, au point qu'il lui dit :

"Que Zeus et les autres dieux immortels t'accordent mon hôte ce que tu désires le plus, car tu m'as accueilli dans ton coeur" et celui-ci répond "Etranger, je n'ai pas le droit, quand même viendrait quelqu'un de plus miséreux que toi, de manquer de respect envers un hôte. Ils sont tous envoyés par Zeus, étrangers et mendiants..." (XIV, 54-57).

Maltraiter un hôte étranger peut déchaîner le courroux de Zeus, Dieu protecteur des hôtes. Il s'attache à cette hospitalité le sentiment du sacré, ce qui entraîne celui du sacrilège quand elle n'est pas respectée. Quand Ulysse rentre chez lui déguisé en mendiant est agressé par Antinoüs qui dit :

"Mange et tais-toi étranger, ou va-t-en ailleurs, crains que pour tes beaux discours, nos jeunes gens ne te traînent à travers la salle par un pied ou un bras et ne te mettent tout le corps en pièces".

tous, selon Homère, exprimèrent leur blâme avec violence :

"Antinoüs ce n'est pas beau : tu as frappé un pauvre errant, imprudent !"

et quand Pénélope apprend qu'on avait frappé un mendiant chez elle, elle déclare à sa servante, parlant de l'agresseur :

"Qu'ainsi te frappe toi-même Apollon à l'arc fameux", et la nourrice en se lamentant explique "Un malheureux étranger va dans la grand salle demander une aumône à chacun des convives, le besoin l'y oblige. Tous les autres lui ont donné

et ont rempli sa besace. Mais lui, l'a de son tabouret frappé au sommet de l'épaule droite" (XVII, 482-485-493).

Celui qui se conduit mal pour l'étranger, fut-il fils de Dieu, est maudit. Héraclès, auteur des grands travaux, qui a tué Iphitos alors que ce dernier était son hôte, est traité d'insensé car il n'avait pas craint la "colère vengeresse des dieux, sans respect de cette table où il l'avait reçu (Iphitos)" (XXI, 18/9).

L'accueil, devoir sacré des temps héroïques, prend plusieurs formes, nous le savons. On ne demande au voyageur son nom et ce qu'il vient faire que quand il a fait les libations rituelles et qu'il s'est restauré. On lui donne à manger et à boire ce qu'il y a de meilleur et on le sert dans la plus belle vaisselle. Mais il y a d'autres devoirs. La route était difficile, on marchait longtemps. On baignait donc le voyageur, à la limite on lui lavait les pieds. Ces bains font l'objet de plusieurs mentions chez Homère.

Au chant premier, quand Télémaque reçoit Athéné, il prie la déesse de rester encore en disant "Quand tu auras pris le bain et fait bonne chère ici, tu regagneras ton vaisseau" (I, 300). Lorsque ce même Télémaque arrive à Pylos, c'est la belle Polycaste, la plus jeune fille de Nestor, qui lui donne le bain "lorsqu'elle l'eut baigné et frotté d'huile fluide, elle jette sur lui une tunique et un beau vêtement flottant" (III, 465). Arrivant à Lacédémone, chez Ménélas, là aussi :

"ils se rendirent aux baignoires bien polies pour y prendre le bain et lorsque les servantes les eurent baignés et frottés d'huile, elles jetèrent sur leurs épaules des tuniques et des manteaux de laine. Une autre servante apportant de l'eau pour les mains dans une belle aiguière d'or, la leur versa au dessus d'un plateau d'argent..." (IV, 49-54).

Au chant X où Ulysse raconte l'accueil de Circé, il dit :

"la quatrième (jéronte) apportait l'eau et allumait un feu abondant sous un grand trépied, et l'eau commençait à chauffer. Puis quand l'eau eut bouilli dans le bronze luisant, elle me fit entrer dans la baignoire et après avoir doucement attiédi l'eau du grand trépied, elle m'en lavait la tête et les épaules pour chasser de mon corps la fatigue qui ronge le coeur. Et puis, m'ayant lavé et frotté d'huile fluide, elle me revêtit d'un beau manteau par dessus une tunique..." (X, 351-360).

Et Circé traite aussi de la sorte les autres compagnons d'Ulysse. Et Pénélope n'ayant pas reconnu son mari sous les traits du mendiant ordonne tout de même à ses servantes "Lavez cet homme. Demain au point du jour il faudra le baigner, le parfumer afin qu'assis auprès de Télémaque, il ait goût au repos" (XIX, 320), et c'est lors de ce lavement de pieds qu'Euryclée reconnaîtra Ulysse grâce à une cicatrice.

Le bain d'accueil est presque rituel à l'époque héroïque. Certainement une nécessité car les chemins étaient poussiéreux et le soleil ardent, mais il était aussi preuve de confiance de la part du voyageur car pour se baigner on se dépouillait de ses armes et on se mettait littéralement dans les mains de celui qui vous recevait.

Donner un lit au voyageur est aussi un signe de bonne hospitalité. Ce meuble moins courant il y a trente siècles que maintenant était réservé aux gens de qualité. Les autres couchaient par terre. Aussi Pénélope demande-t-elle à Euryclée "Bonne mère, avez-vous eu des égards pour l'étranger, hôte de notre maison ? A-t-il eu le lit, la nourriture..." (XX, 181) et cette dernière répondit qu'elle avait ordonné à deux servantes de faire un lit mais que l'hôte n'avait point voulu s'en servir.

LES CADEAUX D'HOSPITALITE

Il semble également que les cadeaux d'hospitalité aient tenu une grande place dans les traditions de l'accueil. On donnait à l'hôte non seulement de la nourriture, mais des objets, des vêtements. Le voyageur était envoyé par Zeus, c'est donc au dieu que l'on donnait. Homère mentionne de nombreuses fois cette coutume qui survit encore aujourd'hui. On offre quelque chose à celui que l'on veut recevoir dignement. Dans les grands hôtels, les hôtes de marque trouvent dans leur appartement à leur arrivée, fruits, boissons, souvenirs. Dans la plupart des congrès, on remet aussi aux participants quelque chose, des objets à emporter, cravates, parfums, cendriers, ou simplement des dossiers de travail qui grâce à leur forme peuvent être utilisés ensuite comme porte-documents ou sacoche.

Dès le livre premier, Télémaque dit à Athéné :

"Mon hôte, l'affection inspire tes conseils comme ceux d'un père à son enfant, jamais je ne les oublierai, mais reste encore, es-tu si pressé ? Quand tu auras pris le bain et fait bonne chère ici, tu regagneras ton vaisseau, la joie au coeur, avec un présent magnifique, précieux, tel que les hôtes en donnent à des hôtes aimés : tu le garderas en souvenir de moi" (I, 300-304).

Dans ce court passage, nous apprenons qu'il était donc d'usage de donner des cadeaux d'hospitalité, que ces cadeaux étaient souvent de grande valeur et qu'ils étaient gage d'amour et d'amitié entre celui qui recevait et celui qui était reçu. Le premier par le cadeau remerciait le second d'avoir choisi sa demeure pour y séjourner, lui donnant ainsi l'occasion d'accomplir une bonne action, de plaire aux dieux et aussi de montrer qu'il était un homme riche et d'importance. Il est vraisemblable que les voyageurs choisissaient en priorité les maisons cossues pour s'arrêter. Leur choix était donc signe de richesse et ce signe était conforté par la valeur du cadeau que l'on donnait.

D'autre part, le cadeau aide le voyageur à se souvenir de celui qui l'a reçu. Il scelle en quelque sorte un pacte d'hospitalité, celui qui avait été reçu a contracté l'obligation de recevoir à son tour. Plus tard cette obligation sera matérialisée par la tessere qui jouera une partie du rôle du cadeau-souvenir. Enfin par la valeur du cadeau, on honorait son hôte, on lui montrait combien on le considérait comme un homme important. L'offrande devait être proportionnelle à la qualité du voyageur.

A Lacédémone, Ménélas qui offre l'hospitalité à Télémaque en son manoir lui promet des dons brillants qu'il énumère "trois chevaux et un char "bien poli", et de plus ajoute "je te donnerai encore une belle coupe, afin qu'il te souvienne de moi quand chaque jour tu feras des libations aux dieux immortels" (IV, 575-577). On retrouve tous les caractères du précédent passage : préciosité du don, remise du don au départ, fonction de souvenir du don.

Ces cadeaux ne s'adressaient pas qu'aux gens de qualité. Le pauvre qui était reçu en recevait aussi, mais d'une autre nature. Il s'agissait de cadeaux utiles afin de satisfaire un besoin visible et il semble que la fonction souvenir soit éliminée de ce type de cadeau.

Quand Ulysse arrive chez les phéaciens, Nausicaa qui à son apparence le prend pour un mendiant, lui dit :

"Puisque tu viens dans notre cité et notre pays, tu ne manqueras ni de vêtements ni des autres secours que doit obtenir le malheureux qui vient à nous" (VI, 191-194).

On retrouve également ici cette idée de divinisation de l'étranger, du voyageur. C'est Dieu qui l'envoie puisque il vient dans une maison en particulier. Celle-ci a le devoir presque religieux de pourvoir à tout ce qui manque au voyageur. Quand chez ces mêmes phéaciens Ulysse est reconnu comme homme de qualité, la valeur du cadeau évolue. Il est apparemment pauvre et a besoin de choses utiles. On va les lui donner, mais il est aussi roi et il faut le traiter comme tel. C'est pourquoi Alcinoüs déclare à ses conseillers :

"Notre hôte me semble être un homme de grand sens. Allons, donnons lui un présent d'hospitalité comme il sied. Il y a dans le pays douze rois fameux qui agissent en souverains, et je suis moi le treizième. Apportez chacun un manteau bien lavé, une tunique et un talent d'or précieux" (VIII, 389-392).

On notera qu'en cette période d'économie de rareté, les vêtements offerts n'étaient pas forcément neufs. Tissés en grosse laine ou en fibres pures, ils étaient certainement plus solides que les vêtements actuels, et d'autre part, leur confection demandait un tel travail que le manteau était un objet rare que l'on se repassait ou que l'on offrait.

L'absence de ces cadeaux d'hospitalité est très mauvais signe. C'est même carrément un signe d'hostilité. Quand Ulysse raconte que face à la terre des Cyclopes il aborda le repaire du géant Polyphène, qui dévore les étrangers, avec l'espoir de s'y faire accueillir, son récit mentionne "Je voulais le voir et j'espérais qu'il me ferait des présents d'hospitalité" (IX, 230-1). Au lieu de cela, ses compagnons sont dévorés et lui ne devra son salut qu'à la ruse qui lui permit d'enivrer le géant et de lui crever son oeil unique.

En revanche, recevoir les cadeaux signifie que l'on est protégé et bien accueilli. Le poète contant le retour de Télémaque et d'Athéné pour montrer que l'étape qu'ils firent à Phères chez Diocles

était sans danger dit : "Là, ils passèrent la nuit et Diocles leur offrit des présents d'hospitalité" (XV, 187). Cela nous montre également que l'on donnait des cadeaux d'hospitalité même pour un très court séjour. Ils n'étaient pas réservés à ceux qui restaient longtemps.

Par ailleurs, le maître du domaine est aussi responsable des étrangers qui sont accueillis par ses inférieurs. Ainsi quand le porcher Eumée reçoit Ulysse qui a pris l'apparence d'un pauvre vieillard, et que Télémaque voit dans sa cabane cet étranger en lequel il ne reconnaît pas son père, il explique à l'un et à l'autre que les circonstances lui interdisent de recevoir cet hôte chez lui, mais qu'il le couvrira néanmoins de cadeaux qu'il énumère : "beaux vêtements, un manteau, une tunique, une épée à deux tranchants et des sandales", présents utiles mais considérés comme très beaux, et il ajoute "je lui enverrai ici des vêtements et tous les vivres qui lui seront nécessaires, je ne veux pas que toi et tes compagnons vous l'ayez à votre charge" (XVI, 85-90) ; ce qui prouve une fois encore la noblesse de l'hospitalité. Quand cela est possible, c'est au maître qu'il convient de recevoir.

La coutume de donner des vêtements était très largement répandue. Pénélope écoutant le récit que lui faisait son hôte en qui elle ne reconnaissait pas son mari et qui lui parlait de lui-même, pour bien s'assurer que l'histoire était celle d'Ulysse, décrit les vêtements qu'il portait à son départ. Comme ils ne correspondaient pas à la description de l'étranger, elle dit : "S'il les reçut d'un hôte, c'est possible, Ulysse était si aimé" (XIX, 232).

Mais les cadeaux d'hospitalité les plus précieux étaient les armes. L'arc qui servira à massacrer les prétendants "était un présent qu'avait fait à Ulysse un hôte rencontré à Iaconi" (XXI, 9). Le bouvier raillant Ctesippe qu'il vient de blesser à mort lui dit : "Garde cette javeline pour don d'hospitalité, en retour de ce pied de boeuf que tu donnas tantôt au divin Ulysse, venu en mendiant dans sa maison" (XXII, 289-191). Enfin, Ulysse lui-même lors de l'entretien qu'il a avec son père Laërte, en se faisant passer pour un hôte qui aurait reçu Ulysse en son pays pour lui montrer qu'il lui était très cher, décrit les présents qu'il lui a donnés au titre de l'hospitalité :

"Sept talents d'or bien travaillés, puis un cratère tout en argent à fleurs ciselées, douze manteaux, autant de tapis, autant de beaux voiles, autant de tuniques : enfin je lui donnai quatre belles femmes expertes en jolis travaux" (XXIV, 270-274).

Par la magnificence de ces cadeaux, Ulysse (déguisé) veut montrer à son père Laërte combien son fils était aimé, mais ce petit passage nous montre qu'outre les armes et les cadeaux utiles, on donnait aussi des êtres humains, des esclaves, des serviteurs, signe que la maison toute entière était à la disposition de l'hôte.

Nous puisons ainsi dans l'Odyssée de précieux renseignements sur cette coutume, toujours actuelle, des présents d'accueil. Leur valeur est fonction de la qualité de celui qui est reçu, mais tous y ont droit, riches ou pauvres. Les nobles reçoivent des armes et des objets précieux, les pauvres des vêtements et de la nourriture. Ils sont remis non pas à l'arrivée de l'étranger, mais à son départ. Ils ont une fonction souvenir que l'on peut assimiler au scellement du pacte d'hospitalité. Celui qui revoit chez lui le cadeau que lui a fait un hôte se souvient qu'il a une dette d'hospitalité envers lui. Toutefois, on se demande pourquoi cela était nécessaire à une époque où l'hospitalité était un devoir sacré et où on ne pouvait y déroger sans déplaire aux Dieux et pratiquement se damner. On peut penser que ce pacte était plus un pacte d'alliance, d'amitié, de protection, donc un pacte plus large que celui de l'hospitalité qui était due de toute façon.

Enfin, l'absence de don était un signe d'hostilité, ce qui n'empêchait pas de recevoir. Toutefois, celui qui était reçu devait se garder, car il se savait chez un hôte ennemi. C'est une situation curieuse et contradictoire. Il semble que l'usage interdisait absolument de mettre quelqu'un dehors. On recevait de toute façon. On hébergeait tout en ne considérant pas l'hôte comme un ami, même en voyant en lui un ennemi. Mais comme normalement, nous l'avons dit, le temps d'hospitalité est temps de paix, il n'arrive rien à l'hôte tant qu'il est sous le toit de celui qui le reçoit. Le fait de n'avoir donné aucun cadeau signifie clairement que, bien qu'il soit hébergé et protégé dans la maison de son hôte, l'étranger reste un ennemi. Il n'a pas acquis la qualité de l'ami.

Nous retrouvons à peu près tous ces points à l'époque actuelle. Quand dans une maison ou un hôtel on reçoit quelqu'un que l'on veut honorer, on lui offre quelque chose dont la valeur est proportionnelle à l'estime que l'on a pour lui, quand on n'offre rien, ce qui est le plus souvent le cas surtout pour l'accueil commercial, cela veut dire que celui que l'on reçoit n'a aucune qualité exceptionnelle. Il n'est pas un ami de l'hôte, ni particulièrement important.

Les cadeaux ont aussi souvent une fonction souvenir. Ce que l'on met dans les chambres d'hôtels de luxe est en partie fait pour être emporté de façon à ce que les clients se souviennent (en bien) de leur séjour et soient tentés de revenir à l'hôtel en le disant aussi à leurs connaissances. Pour des clients particulièrement recommandés, ces cadeaux sont remis au départ, comme les présents d'hospitalité de l'époque héroïque.

Actuellement, l'usage veut que quand on est reçu chez quelqu'un, en remerciement, on offre quelque chose, objet, friandises ou fleurs. Selon les cas, on apporte le présent avec soi, on s'en fait précéder (surtout pour les fleurs) ou on l'envoie plus tard. On peut se demander si cet usage n'est pas issu de la coutume des cadeaux d'hospitalité, mais interprété autrement. En effet, chez Homère, il n'y aucune trace de cadeaux fait par celui qui est reçu. C'est toujours le voyageur, l'étranger, celui donc qui est dans le besoin qui est le bénéficiaire de ces largesses. On ne commencera à voir apparaître la coutume d'apporter des présents destinés à celui qui reçoit qu'avec la féodalité dans la relation suzerain-vassal. C'est l'obligé qui fait un présent.

Si nous nous en tenons à cette interprétation, nous sommes amenés à conclure que l'obligation a alors changé de côté. Dans les temps héroïques, l'obligé était celui qui recevait puisqu'ainsi il avait l'occasion en donnant l'hospitalité de faire une action qui le rapprochait des Dieux. Quand l'hospitalité a perdu son caractère sacré, ça a été à celui qui était reçu de remettre un cadeau parce qu'alors il était le seul bénéficiaire de l'hospitalité. Celui qui la donnait n'y trouvait aucun bénéfice et n'agissait que par moralité ou par bonne volonté.

Actuellement, en réinversant la coutume et en revenant à l'usage héroïque, certains professionnels de l'accueil veulent signifier qu'ils sont honorés par la présence chez eux de certains hôtes. Pour mieux la vendre, ils cherchent à resacraliser l'hospitalité. La sacralisation devenant un argument de vente dans une société de consommation vouée au matérialisme, le paradoxe est presque parfait. Mais reprenons le cours de l'histoire.

L'ANTIQUITE GRECQUE

Cette hospitalité ouverte à tous, la maison du père de famille se faisant asile, une hôtellerie pour le passant que l'on ne connaît pas, comme pour le parent et pour l'ami, c'est là certainement l'un des plus beaux côtés de la civilisation des âges héroïques. Certains devançant la charité évangélique avaient su mieux remplir ce devoir de l'hospitalité, tel cet Axilos, fils de Theutranus, natif d'Arisbé en Triade qui fut tué par Diomède : "Il avait ouvert sur la voie publique, dit Homère, une maison dans laquelle il donnait asile à tous les passants" (1).

Malheureusement, quand on ne fut plus au temps de la guerre de Troie, ce beau rôle commença à se relâcher. Le lien de fraternité qui semblait unir tous les hommes et n'en faire qu'une famille sembla se détendre. Les bras ne furent plus ouverts à l'étranger, les portes se fermèrent. On entra dans cette époque moins primitive et plus défiante où l'hospitalité déserte les villes et se réfugie en campagne. Jupiter et Mercure repoussés par une population dure et hautaine ne trouvent un asile que dans la cabane de Philémon et Baucis. On reste fidèle au culte de Jupiter Xenios, mais seulement en faveur de ses amis, de leurs proches et des gens qu'ils vous adressent.

Les signes de reconnaissance dans l'Antiquité

Pour que l'hospitalité ne soit réellement accordée qu'à ceux qui ont le droit de la recevoir, on imagine des signes particuliers auxquels se reconnaissent les gens qui par amitié ou autrement ont

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome I, p.25.

contracté l'obligation respective d'être reçus, logés et nourris gratuitement les uns chez les autres. Les tesserae hospitalitatis (A) dont on nous a transmis quelques figures sont parmi ces signes : passeports d'hospitalité. Quelquefois, les signes sont plus simples, une pièce d'or, d'argent ou de cuivre que l'on rompt et dont chaque moitié appartient à l'une des deux familles qui contracte le droit d'hospitalité, ou c'est un morceau d'ivoire ou de bois scié en deux morceaux, mais de façon qu'en se rejoignant, ils semblent n'en n'avoir jamais formé qu'un. Ces tessere pouvaient se prêter aux amis et leur procurer les mêmes avantages. Elles se donnaient en héritage, se transmettaient de père en fils. Dans le *Poenulus* de Plaute, le carthaginois dit à Agoratos : "Donc ton père Antidamas fut mon hôte, cette tessere hospitalière nous fut commune et l'autre répond aussitôt, eh bien tu recevras chez moi l'hospitalité" (1).

Quand l'étranger muni de sa tessere arrivait, on préparait l'appartement réservé aux hôtes. On préparait un repas, on lui faisait fête par tous les moyens les plus empressés et les plus délicats. Vitrove, dans son livre sur l'architecture, décrit un appartement et une de ces réceptions :

"Il y a encore à droite et à gauche de petits appartements avec des portes particulières /.../ des chambres commandées destinées à recevoir les étrangers qu'on ne met point dans les appartements qui ont des péristyles. Les grecs si délicats et si somptueux faisaient préparer à l'arrivée de leurs hôtes des salles à manger, des salles à coucher, un office bien approvisionné. Le premier jour, il les invitaient à leur table et les jours suivants, ils leur envoyaient des poulets, des oeufs, des légumes, des fruits et toutes les autres choses qu'ils reçoivent de la campagne. Voilà pourquoi les peintres ont appelé *xenia* les peintures qui représentent ces présents qu'on envoyait à ses hôtes. Ainsi les pères de famille ne se sentaient pas étrangers sous le toit hospitalier, jouissant dans ces appartements de la même liberté qu'ils auraient eue chez eux" (2).

L'hôte était fier de faire à un étranger les honneurs de sa maison et de fêter avec éclat sa bienvenue. Théophraste dans l'"ostentation" raille la vanité que donnait à un maître de maison le grand nombre de ses hôtes qu'il recevait à table ouverte :

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome I, p.26.

(2) Id., p. 26.

"Enfin, s'il habite une maison dont il paie le loyer, il dit hardiment à quelqu'un qui l'ignore que c'est une maison de famille et qu'il a héritée de son père, mais qu'il veut s'en défaire seulement parce qu'elle est trop petite pour le grand nombre d'étrangers qu'il reçoit chez lui" (1)

surtout qu'il ajoute que cet hôte apprend incidemment que sa maison est ouverte à tout le monde comme une hôtellerie. Ainsi, une certaine dégradation de la morale amène à penser que se montrer trop hospitalier c'est déjà être ridicule. Les hôtes eux-mêmes étaient assez discriminatoires et n'aimaient pas les maisons trop ouvertes. Elien conte l'histoire d'un de ces hôtes dédaigneux :

"Le joueur de flûte stratonique ayant été bien accueilli dans une maison où on l'avait invité à entrer, fut d'autant plus flatté de cet empressement qu'il se trouvait dans un pays étranger où il n'avait nulle liaison d'hospitalité. Il fit donc de grands remerciements à celui qui le recevait de si bonne grâce ; mais voyant arriver un nouvel hôte et s'apercevant enfin que cette maison était ouverte à tous ceux qui voulaient y loger. "Sortons d'ici, dit-il à son esclave, nous avons pris un ramier pour une colombe ; ce que nous avons pris pour une maison d'hospitalité est une hôtellerie" (1).

Ce petit texte confirme la nécessité d'avoir des liaisons d'hospitalité, mais également la largesse des citoyens qui recevaient quelquefois sans y être obligés. Il rappelle aussi la réputation un peu douteuse des hôtelleries.

Les hôtelleries dans l'antiquité grecque

Toutefois, fallait-il que ceux qui n'étaient pas porteurs de tessere, s'ils ne recevaient pas l'hospitalité librement, puissent trouver un gîte dans les villes grecques. Ils n'étaient pas contraints de camper sur la place publique comme dans les villes juives car il y avait un certain nombre de maisons réservées aux étrangers toujours ouvertes. Athéné dit :

"Il y a dans toutes les habitations de l'île de Crète des maisons destinées aux syssities. Une se nomme Andreïon, l'autre Koimeterion parce que c'est là que couchent les étrangers. On dresse dans la maison destinée au repas commun des tables qu'on appelle hospitalies et les étrangers y

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome I, p. 26.

ont la première place, les autres se rangent ensuite par ordre" (1).

Ailleurs, on construit près des grands sanctuaires de vastes demeures, véritables hôtelleries gratuites. Thucydide parle d'une des hôtelleries construite sur les ruines de Platée :

"Ils (les lacédémoniens qui venaient de prendre Platée et de la raser) construisirent près du temple de Junon, une hôtellerie de deux cents pieds de longueur, ayant tout autour des appartements hauts et bas. Ils se servirent pour cette construction, des toits et des battants de porte de Platée. Du reste des meubles qui étaient en ville, on employa le fer et l'airain à des lits qu'il consacrerent à Junon, et on éleva en l'honneur de cette déesse un temple de pierre de cent pieds de long" (2).

Cette hospitalité religieuse trouve sans doute sa source en Orient. Lucien, dans son traité sur la déesse syrienne, parle de l'hospitalité à laquelle avait droit tout étranger venant adorer la déesse :

"Quand il est arrivé à Héliopolis, il loge chez un hôte qu'il ne connaît pas. Il y a même des hôtes publics, institués pour chaque ville et l'on y est reçu suivant sa partie. Les assyriens les appellent instituteurs parce que ce sont eux qui donnent aux voyageurs les instructions nécessaires"(3).

Ces instituteurs ont une fonction un peu similaires aux proxènes athéniens. Xénophon qui avait vu qu'en Perse le système des hôtelleries et des postes nécessaires aux voyages et aux voyageurs était fort bien organisé, préconise dans son traité sur les revenus la levée d'un impôt pour faire bâtir des hôtelleries près des ports. Il souhaitait que tout matelot étranger débarquant à Athènes y trouva un gîte gratuit et qu'un étranger grec ou barbare fut toujours assuré de trouver asile dans une hôtellerie publique. Hérodote avant lui avait remarqué l'efficacité de cette organisation et décrit les hôtelleries attenantes à chaque relais de poste. Il parle aussi d'hôtelleries plus somptueuses, immenses caravansérails, où le grand roi Xerxès s'arrêtait dans ses voyages.

(1) Michel Francisque, op. cit. Tome I, p. 27.

(2) Id., p. 28.

(3) Id., p. 28.

Alexandre, commençant sa marche contre Darius, fit halte en Phrygie dans un ces fastueux stathmoī Basilicoī (1). Les grecs ne mirent pas ces exemples en pratique et ce n'est que sous l'empire romain et surtout le bas-empire qu'il y eut en Grèce des routes à relais avec des hôtelleries. Est-ce à dire qu'il n'y avait pas d'hôtels ou d'auberges en Grèce ? Non. Les hôtelleries étaient déjà connues au Ve siècle avant J.C. On appelait pandokos-senostasis celles qui ne logeaient que les hommes. Le piatie et le stathmo étaient des auberges plus vastes où bêtes et gens pouvaient habiter. C'est là que ceux qui avaient un équipage devaient loger. Le catagosion était une hôtellerie plus simple et plus commune. Comme le catalusis, il y en avait de nombreuses à Athènes (Pollux). Malheureusement, il semble que l'on ne possède pas de description de ces pundokeia grecques. Elles devaient être fort simples.

Plutarque dit que "tout enfin se faisait en présence de tous" (2), ce qui signifie qu'il n'y avait pas de chambre particulière. Pollux, dans un de ses chapitres sur la mise en scène et la décoration des théâtres, mentionne les hôtelleries et parle des étrangers, c'est donc bien qu'elles existaient à l'époque. Le pandokeus, l'hôtelier, était mis au rang des hommes exerçant un métier infâme. Leurs femmes, pour la plupart, étaient des prostituées de bas étage. Le code théodosien dispense toute maîtresse ou servante d'hôtellerie des peines contre les femmes adultères tant la prostitution était une "conséquence immonde de leur hideux métier".

Il existe une note de La Bruyère au sujet des filles thraces nombreuses à Athènes, soit-disant nobles, en réalité esclaves et courtisanes, qui dit "elles tenaient hôtellerie sur les chemins publics où elles se mêlaient d'infâmes commerces" (3). Platon, dans la République, qui veut être un modèle, éloigne les hôteliers et leur suite, et dans les Lois (livre VIII), se félicitait que les grecs ne tirent leur nourriture que de la terre "On n'aura plus besoin chez eux de cet attirail de lois concernant les trafiquants, les marchands et les douanes, les hôtelleries" (4).

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome I, p. 30.

(2) Id.; p. 32.

(3) Id., p. 34.

(4) Id., p. 34.

Si les femmes étaient prostituées, les hôteliers et les cabaretiers étaient considérés comme des voleurs. Diogène le cynique apostropha un jour, selon Plutarque, un certain Démosthène (pas l'orateur qui ne buvait que de l'eau) dans une taverne "pendant qu'il ivrognait". Les cabarets étaient des repaires de prostituées, de voleurs, de filous où l'on dépouillait le malheureux qui s'y aventurait, soit par la force, soit en l'enivrant. La police semble-t-il s'exerçait non pas par l'administration de la cité, mais par le cabaretier qui rançonnait à son tour voleurs, filous et escrocs. Si bien, disait-on, que l'argent volé ne faisait que passer par la main du voleur pour aller "tester" dans celle du cabaretier.

Les fraudes sur la qualité du vin étaient courantes, malgré l'établissement de la mesure publique, mesure-type ou étalon que le gouvernement d'Athènes avait établi, à laquelle tout vendeur de liquide devait se conformer en donnant aux récipients la contenance légale. Les malhonnêtetés se continuaient dans les étuves du cyno-sarge, refuge des cyniques, de viles prostituées, de tous les parasites, qui étaient des sortes de chauffoirs publics pour le petit peuple pendant l'hiver. Isocrate avait écrit qu' "un valet qui savait se respecter n'aurait osé ni boire ni manger dans un cabaret" (1). Ainsi, la morale publique frappait d'infâmie ceux qui fréquentaient les tavernes même accidentellement.

Pour se nourrir, plutôt que d'aller dans les restaurants, il valait mieux s'adresser à ces charcutiers qui se promenaient dans les rues d'Athènes et sur l'agora et qui proposaient des mets cuits à petit feu sur leurs étals ambulants. Pourtant, malgré tous ces freins, tavernes et cabarets étaient toujours pleins à Athènes où il y avait aussi, curiosité, les thermopilies ou cabarets d'eau chaude. L'eau chaude dans l'antiquité paraissait délectable à boire. Plutarque dans son traité sur la conservation de la santé, dit qu'elle se boit sans soif, qu'elle délasse le corps, soutient les forces. Toutes ces descriptions et opinions nous font aisément comprendre pourquoi en Grèce l'hospitalité d'une maison privée était si nécessaire, si recherchée et l'obligation morale qui était faite d'accueillir avec joie l'étranger qui se présentait.

(1). MICHEL Francisque, op. cit., Tome I, p. 38.

L'ANTIQUITE ROMAINE

Rome, ville souveraine rattachée à tous les points du monde par un réseau de routes solides et larges, avait été dans l'obligation d'améliorer l'accueil des voyageurs. On trouvait sur les routes, à intervalles réguliers, des mansions, grandes hôtelleries impériales, qui sont à la fois relais de poste, gîtes pour les voyageurs et pour les soldats. Elles sont administrées et surveillées par des magistrats impériaux, les frumentarii. Ces fonctionnaires et d'autres, les curiodi, devaient aussi et peut-être surtout espionner les voyageurs. Gibbon s'indigne que la mansion soit plus un centre d'espionnage qu'un lieu d'hospitalité (1).

Toutefois, ce qui est un peu contradictoire avec cette mission d'espionnage, pour y être admis il fallait avoir une lettre d'éviction, diplôme spécial appelé longtemps diploma tractatorium. Le "passeport" était sans doute requis par précaution, car les empereurs en voyage et leur suite descendaient dans les mansions, les magistrats et les prêteurs aussi. On ne pouvait pas se mêler à la foule des voyageurs vulgaires. C'étaient donc des hôtelleries privilégiées. Cela n'empêche pas que Titus fut empoisonné par son frère Domitien dans une mansion du pays des sâbins et qu'Aurélien fut assassiné par Mucapar dans la mansion de Coenophrurium entre Héraclée et Byzance.

Pourtant le contrôle des lettres d'éviction était fort sévère et quiconque se présentait sans diplôme et venait sans y avoir droit prendre sa part d'hospitalité était aussitôt arrêté, jugé et puni. Ces "lettres de créance" étaient très recherchées car celui qui en était porteur était considéré comme un homme très important. On devait à sa demande lui fournir des chevaux, tous les vivres dont lui et sa suite pouvaient avoir besoin. Si la mansion ne les avait pas, les habitants du lieu devaient y pourvoir à sa place. Toutefois, ces mansions n'avaient été établies que par l'Empire. Sous la République, les hôtes de choix étaient reçus dans des hospices publics, sorte de prytanée romain très confortable. Il existait aussi dans les premières époques de nombreuses auberges et hôtelleries et Polybe en vante le confort et l'abondance :

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome I, p. 54.

"En un mot, les besoins de la vie y sont à si bon marché (dans les provinces italiennes) que les voyageurs dans les hôtelleries ne demandent pas ce que leur coûtera chaque chose en particulier, mais combien il en coûte par tête, et ils en sont souvent quitte pour un semisse, qui ne fait que la quatrième partie d'une obole, rarement, il en coûte davantage, quoiqu'on y donne suffisamment tout ce qui est nécessaire" (1).

Mais tous les témoignages ne concordent pas. Ces auberges avaient d'abord été tout simplement de petites masures mal couvertes et mal fermées, bâties spécialement par les propriétaires des champs bordant les routes et louées à des hôteliers. Certaines toutefois restaient réservées à leur propriétaire. Ces petites hôtelleries particulières s'appelaient comme les autres diversorium ou diversoriolum. Les hôtelleries des grandes routes n'avaient que peu de chambres et fort petites, souvent ce n'étaient que des cabarets où il n'y avait ni écurie ni hangar pour les bêtes et les équipages. D'autres au contraire n'avaient pas de chambre, mais de grandes étables. Sévère, futur empereur, alors simple centurion, faillit alors qu'il dormait dans une de ces étables être piqué par un serpent.

Diversorium était le nom commun. Pour plus de précision, on employait le mot de stabularius pour l'hôtelier véritable dont l'établissement était confortable avec écurie. Caupo était le propriétaire d'un hôtel "borgne". C'est de ces cauponae que l'on trouve sur la route de Capoue à Rome que parle Horace quand il dit :

"Voudrait-on vivre dans une de ces auberges /.../ Non par Jupiter et si l'on consent à s'y arrêter quelquefois, c'est seulement lorsqu'on est crotté jusqu'à l'échine et trempé jusqu'aux os" (2).

Les lits de ces auberges étaient plutôt durs, et les matelas, au lieu d'être garnis de plumes, étaient rembourrés de ces touffes que l'on trouve sur les roseaux. Horace le sachant, pour adoucir sa nuit, s'entendit avec "une de ces bonnes grosses filles accortes, délurées et de tous points serviables, qui déjà se trouvaient dans les auberges, faisant double métier" (3). Mais il en fut pour ses frais, et elle ne vint pas le rejoindre.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome I, p.56.

(2) Id., p. 58.

(3) Id., p. 59.

Il manquait paraît-il toujours quelque chose dans ces auberges, le vin ou l'eau, la cuisine y était froide. Les riches voyageurs prenaient leurs précautions quand ils devaient y loger, l'Epicurien Philoxène de Cythère ne marchait jamais que précédé d'esclaves chargés de vins et de choses propres au délicat assaisonnement. Les gens de qualité arrivaient dans ces auberges avec tout un train de maison monté et un équipage de cuisine. Tibère faisait voiturier des plates-bandes portatives de melons et de primeurs. Plus ordinairement, pour éviter d'utiliser les vases sales et ébréchés, on se contentait de porter sa vaisselle avec soi.

Un certain Calpetanus que raille Martial, où qu'il dînait, emportait sa vaisselle d'or (1). C'était pourtant téméraire de s'aventurer dans de tels lieux avec ces richesses. Beaucoup d'hôtelleries étaient de vrais coupe-gorges. Valère Maxime raconte la fin d'un arcadien tué à Megare par son aubergiste et dont le cadavre sanglant fut retrouvé dans un tombereau. Ciceron, dans les "causes célèbres", cite l'histoire d'un marchand égorgé et voilé par son hôte qui s'était servi de l'épée de son compagnon de voyage afin de le faire accuser du meurtre et du vol (2). C'est à la porte d'une auberge que Pétrone trouve son giton qui lui raconte les violences qu'il y a subies d'Asclyte. Les valets d'auberges étaient les complices de ces exactions et débauches.

Le *diversorium* ressemble fort au lupanar. Les hôtelières se livrent à toutes les prostitutions, vieilles elles sont entremetteuses, jeunes elles monnaient leurs charmes. *Diversorium* et *caupona* devenaient ganeum et ganea, traduit par taverne bourdelière. Ce sont des bouges clandestins où on se livrait aux pires des débauches pendant des journées entières jusqu'à l'épuisement des partenaires. Les femmes qui les tenaient devaient prendre les plus grandes précautions de peur d'être prises en flagrant délit de prostitution, ce qui les aurait fait chasser de Rome pour exercer le métier sans figurer sur le registre de l'édile. Les hôteliers, s'ils étaient reconnus avoir à leur service des filles ou femmes qui se prostituaient, étaient eux déclarés infâmes, ce qui entraînait la mort civile c'est-à-dire les privait de la jouissance de leurs biens, de la tutelle de leurs enfants, du droit de serment, du droit d'ester en justice.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome I, p. 60.

(2) Id., p. 61.

Mais ces lois dures étaient plus ou moins inutiles. Les aubergistes étaient souvent des affranchis ou des étrangers de race servile, des syriens et des juifs, "nations faites pour l'esclavage", dit Cicéron (1). Les femmes sont souvent taxées de sorcellerie. Saint Augustin signale la terreur du peuple pour les maléfices des hôteliers. Aussi voit-on chez les syriennes surtout des hommes de la haute société. Lucilius, dans son voyage de Rome à Capoue et de Capoue au détroit de Messine, fit halte chez une de ces cabaretières syriennes selon le livre III de ses satires.

Les cabarets à Rome

Il existe à ce sujet un poème attribué à Virgile, tiré du recueil Catalecta, que nous citerons "in extenso" : "la cabaretière"

"La gentille cabaretière syrienne coiffée de sa petite mitre à la grecque, celle là-même qui sait si bien comment, au son du crotale, il faut bondir et trémousser ses hanches, danse après boire ses pas les plus lascifs dans sa taverne fumeuse en frappant sur ses coudes les roseaux aux rauques claquements. Serait-il agréable de chercher, tout harassé, la chaleur accablante et la poussière, et ne vaut-il pas mieux s'aller étendre sur le lit des buveurs ? Tenez, voici des coupes, des tasses, des calices ; voici des roses, des lyres et des flûtes, et une froide tonnelle tapissée d'oseraie au doux ombrage. N'entendez-vous pas aussi retentir, dans cette grotte ménalienne, les doux fredons de la flûte rustique, aux pastorales mélodies ? Nous avons une fraîche piquette tout nouvellement versée dans son outre enduite de poix, et j'entends bruire doucement un ruisseau de l'eau la plus limpide. Voyez, nous avons là, tressés en légères couronnes, des fleurs de safran, des violettes, des touffes jaunissantes mariées à la rose pourprée, et des lys qui nous viennent à pleines corbeilles des rives où l'onde de l'Acheloïs les effleura d'un virginal baiser. Voici de petits fromages qui sèchent sur leurs nattes de jonc, des prunes d'automne jaunes comme la cire, des châtaignes, des pommes légèrement rougissantes, des mûres ensanglantées, des grappes suspendues à leur cep flexible, le concombre azuré retenu par son lien tortueux. Là est Cérès toute passée ; avec elle, l'amour, Bacchus et le Dieu gardien du logis armé de sa faucille de saule et de son redoutable attribut. Allons mon gentil prêtre de Cybèle, viens ici, ta jolie bourrique est toute haletante, épargne-la de grâce ; songe que ce sont là vos seules amours à vous. La cigale glapit sous les arbustes, le lézard se blottit dans sa fraîche retraite, fais de même si tu es sage, et mollement étendu sable à plein verre le breuvage resté frais malgré la chaleur. Aimes-tu mieux les vases de cristal ? Fais-en vite apporter, et sans

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome I, p. 64.

tarder, repose-toi sous l'ombrage des pampres, attache sur la tête pesante la couronne de roses et cueille un frais baiser sur les lèvres de cette jeune fille.

Meurent tous ces gens au sourcil toujours froncé, comme dans les temps passés ! Ces guirlandes embaumées sont-elles faites pour des cendres insensibles, et les a-t-on cueillies pour que nous en couronnions la pierre des sépulcres ? Allons, qu'on apporte le vin sans mélange, qu'on apporte les dés ! Périssent ceux qui prennent souci du lendemain ! Voici la mort qui nous pince l'oreille et nous crie : "Je viens, je viens, hâtez-vous de vivre" (1).

Nous avons ici une description très précise de l'accueil que dispensaient les cabaretières dans les auberges romaines. Entre les moeurs que conte Cicéron et la prostitution, on voit que l'hôtellerie romaine n'était guère recommandable. On trouvait beaucoup d'établissements aux alentours des lieux où se donnaient les jeux publics qui attiraient tant d'étrangers à Rome, et également autour des temples. Une des raisons de ce dernier emplacement est l'usage qui existait à Rome comme à Athènes de manger après le sacrifice les chairs de la victime. Selon Tertullien, les cabaretiers auraient recherché le voisinage des cirques pour la facilité, entre autres, avec laquelle on pouvait s'y approvisionner (2).

Socrate, le scholastique, dit comment la justice de Théodose eut raison de pratiques immondes des hôteliers :

"Il y avait de grandes maisons où l'on faisait autrefois le pain que l'on distribuait au peuple, dont ceux qui en avaient la garde avaient fait des retraites de voleurs. On avait bâti à côté des tavernes qui étaient toujours remplies de femmes débauchées et où il y avait des trappes où l'on surprenait ceux qui y allaient pour s'y divertir ; car, par une certaine machine, on les faisait tomber au lieu où se faisait le pain ; et quand ils étaient enfermés, on les faisait travailler toute leur vie sans qu'on entendit jamais de leurs nouvelles. Un soldat de l'empereur Théodose ayant été pris dans ce piège là, tira son poignard, blessa ceux qui voulaient le retenir et s'échappa. L'empereur, en ayant eu avis, châtia les concierges de ces maisons, abattit les retraites des voleurs, et purgea Rome de cette infâmie" (3).

(1) cité par MICHEL Francisque, op. cit. Tome I, p. 67, traduction en prose.

(2) Id., p. 77

(3) Id., p. 79

Les bains publics étaient aussi à Rome des lieux de débauche. Le baigneur qu'on appela un temps balneator fut bientôt désigné par le mot fornicator. La loi qui y prescrivait la séparation des sexes n'était pas appliquée et les bains pour la plupart étaient d'immenses lupanars. Claude, Néron, Vespasien édictèrent tous des lois pour tenter de mettre bon ordre dans les auberges, malheureusement, semble-t-il, sans résultat.

C'est dans les tavernes et dans les thermopiles que parlaient les sophistes grecs qui avaient envahi Rome dans le temps de Scipion. Il existe de très nombreux récits dans la littérature romaine, notamment chez Plaute, Juvenal, qui prouvent tous que ces tavernes étaient des lieux de débauche et des lupanars de la pire espèce. Les popines étaient peut-être les pires de ces tavernes. On y servait une nourriture tout juste bonne pour les esclaves, des lupins, pois grossiers cuits à l'eau qui étaient la nourriture des cyniques grecs, des cicers, autre espèce de pois bouillis ou frits, des fèves. Le vin y était frelaté, la clientèle de la pire espèce.

Les thermopiles dont la mode venait de Grèce étaient des espèces de limonadiers et de liquoristes tout ensemble, les boissons chaudes qu'on y vendait en faisaient des sortes de cafés. On y servait tout de même encore de l'eau chaude, des infusions faites avec les plantes les plus aromatisantes : myrrhe, cyname, safran. Toutefois, Claude rendit un édit singulier par lequel il interdit de vendre de la viande cuite dans les tavernes et d'y servir des boissons chaudes, on ne sait pas bien pourquoi. Les meritoria sont des établissements qui ressemblent à nos hôtels garnis, c'est-à-dire des hôtels où l'on fait un séjour prolongé. Ceux qui louent des "chambres meublées" par opposition aux hôtels de tourisme ou de passage, les derniers étages sont souvent habités par des gens nécessiteux qui paient "à la petite semaine". La femme et les enfants de Vitellius, avant qu'il ne fut empereur, en furent eux réduits là.

Les autres chambres abritaient toutes sortes de gens de peu de moralité. Ces maisons avaient aussi mauvaise réputation, et un article du codex interdit à l'usufruitier d'une maison d'en faire un meritorium. On se sert de ce mot pour désigner un logis inhospitalier. Juvenal conte l'histoire d'un voyageur mort de ne pouvoir dormir tellement l'auberge où il séjournait à Rome était

bruyante (1). Mais il était malgré cela aussi utilisé pour désigner une hôtellerie.

Il y avait aussi à Rome comme dans l'hôtellerie moderne un contrôle des voyageurs. Pétrone, dans le *Satyricon*, mentionne l'existence d'un huissier du prêteur dont la charge consiste à inscrire sur les registres publics le nom des étrangers. Dans la scène qu'il raconte, cet huissier vient s'informer à l'auberge du lieu de la naissance et de la profession de deux étrangers qu'il vient d'y voir entrer. Quand on soupçonnait qu'une auberge recelait un voleur ou quelque chose de volé, il arrivait que l'on procède à une visite domiciliaire ou on y envoyait un crieur public qui, accompagné d'un valet de ville, y proclamait à haute voix le nom et le signalement de la personne ou la description de la chose recherchée.

LA GAULE ET LA GERMANIE ANTIQUE

Dans les Gaules et chez les Germains, à la même époque toutefois, l'hospitalité gratuite était toujours pratiquée et elle y avait toujours été préférée à l'hospitalité commerciale des auberges. On doute même qu'il ait existé des auberges avant la conquête romaine. "Les Germains, dit César dans ses commentaires, regardaient comme un crime de faire quelque outrage aux étrangers. Quand il en venait chez eux, pour quelque cause que ce fut, ils empêchaient qu'on les insultât, et les regardant comme des personnes sacrées, toutes les maisons leur étaient ouvertes et partout on leur donnait à manger" (2). C'était l'accueil de la Grèce héroïque.

* En Gaule, selon Aristote, c'était encore mieux : non seulement on hébergeait le voyageur, mais on le conduisait, on le gardait à l'oeil. Si sur la grande voie herculéenne qui allait d'Italie en Espagne traversant toute la Gaule, un grec ou même un voyageur gaulois avait souffert quelque injure ou dommage, on punissait tous ceux sur le territoire desquels la chose était arrivée. Chez les Celtes, le meurtre d'un étranger était plus sévèrement puni que celui d'un citoyen, selon Nicolas de Damas, la mort pour le premier crime, le bannissement pour le second.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome I, p. 128.

(2) Id., p. 142.

Ce type d'hospitalité a survécu chez les germains jusqu'au Moyen-Âge. Dans la chronique des slaves, Helmodus dit qu'il était rare que chez les esclavons du XI^e siècle, on refuse le couvert à un étranger et que refuser l'hospitalité était considéré comme un crime capital. On pouvait mettre le feu à la maison de celui qui l'avait commis.

En Gaule romaine, ces coutumes s'altérèrent, mais ne disparurent pas complètement. On continua à regarder le voyageur comme un hôte et un ami. La moindre relation d'affaire suffisait pour établir une liaison d'amitié. Toutefois, la manière d'héberger fut moins libérale, l'hospitalité moins large et moins abondante. On donnait l'abri sans plus. On devait se nourrir par ailleurs. Celui qui arrivait après dîner était sans doute mieux reçu. Un marchand de Lyon le dit carrément à ses clients (1). Une curieuse inscription qui figure au tome I de la Religion des gaulois de Dommartin en fait foi :

"Mercure promet ici un gain certain, Apollon la santé, Septumanus l'hospitalité. Celui pourtant qui apportera son dîner s'en trouvera mieux, mais cela fait, étranger, cherche à te loger" (2).

Il semble toutefois qu'à Marseille, on ait été moins hospitalier qu'ailleurs. Valère Maxime note qu'on n'y pouvait entrer sans déposer ses armes chez les gardes qui les rendaient à la sortie. Il y était d'usage d'avoir toujours l'oeil sur les étrangers dont la situation était difficile.

Mais la corruption de Rome avait aussi atteint certaines provinces. Fleury conte l'histoire d'un évêque Narcisse et de son diacre Félix qui s'arrêtèrent dans une hôtellerie à Augsbourg où ils sont accueillis par l'hôtesse appelée Affre qui s'apprêtait à leur servir à dîner et leur consentir toutes ses faveurs. Mais l'évêque se mit à prier et Affre, touchée par la grâce dit : "Seigneur je suis indigne de vous recevoir et dans toute la ville il n'est pas une créature plus avilie que moi". L'évêque la pardonna au nom de Dieu, la baptisa et convertit les servantes. La nuit qui devait se passer dans l'orgie se

(1) MICHEL Francisque, op. cit. Tome I, p. 143.

(2) Id., p. 143.

passa pour les filles repentantes dans la prière sous les regards de l'évêque et du diacre. Malheureusement l'infortunée Affre finit brûlée vive comme martyre chrétienne sur les ordres du gouverneur Gaïus (1).

LES PREMIERS SIECLES DE L'ERE CHRETIENNE

Sainte Hélène, mère de Constantin, le premier empereur romain chrétien, naquit et grandit au IIIe siècle dans une hôtellerie que tenaient ses parents dans la ville de Drepanum en Sicile, ce qui prouve selon l'historien Gibbon qu'au milieu du vice peut s'élever la vertu. Elle fit abattre les temples de Vénus, lieux où la débauche était non seulement pratiquée mais encore déifiée, qu'elle rencontra sur le chemin de Jérusalem où elle se rendit pour retrouver la vraie croix. Son fils en fit de même avec celui du mont Liban où, dit Eusèbe, "on y tenait une école ouverte d'impudicité" (2). A la lumière de ces récits, on s'aperçoit que pour les anciens, il n'était au fond guère choquant que les hôtelleries et les auberges fussent des lieux de débauche puisqu'il en était de même des temples et lieux de prière.

Le christianisme qui prêchait l'austérité, ne s'imposa réellement ni dans les classes inférieures dont il ne satisfaisait pas les appétits ni dans les classes patriciennes gorgées de richesses et asservies par les vices, mais dans les classes moyennes où se trouvaient des restes de la morale stoïcienne. On n'hésite pas à dire que les hôteliers et les cabaretiers sont pour beaucoup dans la persistance des vices de l'empire romain dans ces deux classes. Sous le règne d'Alexandre Sévère les cabaretiers se mirent en lutte ouverte avec les chrétiens sous le prétexte dit encore Eusèbe qu'ils leur disputaient un terrain pour construire la première église de Rome, que l'on a cru retrouver au delà du Tibre, Sancta Maria Transtiberina. Les cabaretiers étaient aussi sans doute agités par la précision des coups que la nouvelle religion prêchant la morale austère et la sobriété allait porter à leur corporation.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome I, p. 149.

(2) Id., p. 151.

La confusion était telle dans les esprits qu'un carthaginois Publicola, chrétien novice, posa à Saint Augustin huit questions dans lesquelles il demanda en fait comment se comporter après un ou plusieurs jours d'abstinence face aux tentations des auberges et des cabarets. Malgré les évêques, les repas sacrés des temples et des auberges situées alentour continuèrent et les orgies qui allaient avec. Ainsi, en 390, alors que le christianisme triomphe de partout, les tueurs de victimes et les marchands de porcs élèvent un monument à Aradius Valerius Proculus, Augur Pontifex Minor. Donc certaines corporations dont celle des hôteliers restent très attachées au paganisme et luttent contre le christianisme.

Cet antagonisme va durer longtemps. Les repas de confréries, prétextes à orgies, furent abolis sous Constantin. Les sacrifices furent supprimés, les prêtres païens remplacés par des prêtres sévères et sobres faisant perdre aux hôteliers la majorité de leur clientèle. Julien, dans une lettre, dit qu'il faut défendre à tout prêtre (païen) de boire dans les tavernes et d'exercer un métier vil (celui d'hôtelier). Il essaie ainsi de renforcer le paganisme mourant de débauche face au christianisme austère (1). Si ces prescriptions avaient été appliquées, ç'aurait été la fin des hôtelleries et le retour à l'hospitalité privée de l'époque héroïque. C'était ce que souhaitait Julien, car il se rendait compte que le christianisme gagnait du terrain grâce à la pratique de cette vertu antique.

Les empereurs chrétiens en Afrique, pour ruiner les aubergistes, obligèrent les Flamines, le collège de prêtres le plus riche du paganisme, à se faire maître des mansions, c'est-à-dire d'entretenir à leurs frais des hôtelleries pour le service public. C'était faire d'une pierre deux coups : imposer à ceux qui étaient leur soutien de faire concurrence aux hôteliers. On ruinait les païens et les aubergistes (2). Devant le tollé général, Constantin en 335 fut contraint de reporter la loi et au Ve siècle, on pouvait dire encore : il n'est point de bains publics et d'hôtelleries sans idoles, comme le dit Tertullien au IIIe.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome I, p. 168.

(2) Id., p. 169.

Le code théodosien, à toutes ces atteintes économiques, ajoute l'infâmie. Les enfants d'un noble et de la fille d'un tavernier seront illégitimes (Livre III). Malgré tout, les hôtelleries et les tavernes continuent à prospérer sous le christianisme. Salvien au livre VII de son Traité du gouvernement de Dieu dresse un tableau effrayant pour les chrétiens : "les villes sont remplies de lieux infâmes et ces lieux ne sont pas moins fréquentés par les femmes de qualité que par celles d'une basse condition" (1) ; et Saint Amboise s'écrie : "Aux portes des tavernes sont assis des hommes qui n'ont point de tunique, qui n'ont point de quoi vivre demain et qui prononcent le sort des empereurs..." (2).

LES IV^e ET V^e SIECLES

L'hospitalité et l'accueil tendaient tout de même à s'organiser rationnellement dans le monde chrétien aux IV^e et V^e siècles. En effet les pèlerinages incitaient de plus en plus de fidèles à voyager et à visiter les lieux saints. Le clergé d'Orient eut donc l'obligation morale de veiller à l'hébergement de ceux qui étaient sur les routes. En effet, aux soucis des voyages, s'ajoutait l'angoissant problème du logement. Il est facilement résolu, d'ordinaire, pour les personnages de marque, ils trouvent un peu partout des hôtes empressés.

Ainsi, à l'arrivée de Paula à Jérusalem, le proconsul de Palestine, plein d'égards pour la noble origine de la sainte, lui fait proposer de loger dans son praetorium en attendant que le monastère en construction soit terminé (3). Amboise de Milan, lui, utilise ses relations avec les clarissimes pour être hébergé lorsqu'il se déplace. De même Sidoine Apollinaire, gendre du préfet des Gaules, haut fonctionnaire lui-même, n'a que l'embarras du choix pendant ses voyages. Il lui suffit de s'annoncer par un petit mot, une matatoria pagina pour qu'on lui prépare un appartement confortable. Devenu évêque, il peut également compter sur la généreuse hospitalité de tous ses confrères.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome I, p. 178.

(2) Id., p. 178.

(3) JEROME, Epître CVIII⁹, cité par GORCE Denys dans Les voyages, l'hospitalité et le port des lettres dans le monde chrétien des IV^e et V^e siècle, A. Picard Editeur, Paris 1925, p. 137.

A cette époque, un évêque en voyage avait un pied à terre automatique dans la maison de l'évêque de la ville. Les convenances ecclésiastiques s'opposaient à ce qu'il en soit autrement. Théophile d'Alexandrie causa un scandale en refusant l'hospitalité de Jean Chrysostome à Constantinople et en allant s'installer dans une maison séculière de l'Empereur, le palais Placidie, situé hors de la ville dans le faubourg de Pera (1).

A Rome, sans doute à cause du nombre des visiteurs et de la fréquence des voyages, le protocole semble avoir été un peu différent. Paulin de Nole parle de l'accueil "aussi amical qu'honorable" qu'il a reçu du pape Anastase et de l'invitation que ce même pontife lui fit à l'occasion de l'anniversaire de son intronisation, mais le contexte prouve qu'il ne s'agit que de réception, tout au plus de repas, mais nullement de l'hospitalité complète (2).

Heureusement, il y avait à Rome assez de familles chrétiennes aristocratiques pour héberger les princes de l'Eglise en voyage. Damage sollicite d'ailleurs les familles du patriciat chrétien pour héberger les évêques convoqués au concile de 382. Cette démarche fut semble-t-il particulièrement appréciée de la noblesse (3).

Si l'hospitalité ne fait pas problème pour les évêques, il n'en va toujours de même pour les moines ou les gens d'Eglise en général qui sont tenus aux pratiques ascétiques et moeurs ecclésiastiques que l'on ne rencontre pas dans les riches maisons qui offrent de recevoir les prêtres. C'est pour cela que Paula et Jérôme préfèrent une cellule dans un modeste hospitium à l'hospitalité du praetorium. Le même problème se pose à Mélanie lors de son arrivée à Constantinople. Elle descend tout de même chez un patricien nommé Lausus qui, malgré l'intérêt qu'il porte aux ascètes du désert, n'en a pas moins conservé dans sa demeure les statues des dieux et déesses de l'Olympe (4).

(1) TILLEMONT Sébastien, Mémoires, CXI, p. 194, cité par GORCE Denys, Id., p. 138.

(2) PAULIN, Épître XX2, cité par GORCE Denys, Id., p. 139.

(3) JEROME, Épîtres CVIII6 et CXXVII17, cité par GORCE Denys, Id., p. 140.

(4) Vita Santa Melaniae, 53, Editions Rampolla, et GOYAU G., Sainte Mélanie, p. 173.

Ainsi, malgré les avantages importants de l'hospitalité privée si cordialement offerte, un bon nombre de voyageurs préfèrent vivre dans un de ces hospitia, les hôtels de l'époque, où on est plus libre de ses mouvements. Jérôme, à son retour d'Orient, habite pendant trois ans dans un hospitiolum de Rome. Sidoine Appolinaire, après un pénible voyage pour échapper au tumulte de la ville éternelle, se repose dans un diversorium du Trastevere (1).

En revanche, les moins fortunés n'ont guère le choix quand ils voyagent : les auberges tabernae sont les seuls établissements auxquels ils ont accès. Elles ne sont pas confortables, la cuisine est improvisée et la clientèle de très basse condition. Sidoine Appolinaire déclare au rhéteur bordelais Lampridus qu'il n'irait qu'à son corps défendant dans "ces endroits fréquentés par les buveurs, où il faut se boucher le nez pour éviter la fumée des cuisines, où le rouge boudin enchaîné suspendu par deux rangs exhale une odeur de serpolet, où les vapeurs de chaudières s'élèvent au milieu du pétilllement des plats" (2). Gorce signale également le caractère infâmant attaché à la profession d'aubergiste à cette époque. Les caupones, déjà mal vus des païens, le sont encore moins bien des chrétiens.

Ceux, comme Théodore d'Ancyre, dont le taberna était un véritable sanctuaire où les chrétiens se trouvaient à l'aise et qui servait de lieu de prière, sont des exceptions tout à fait remarquables (3). En Orient, selon Grégoire de Nysse, la licence des hôtelleries est proverbiale (4) et surtout à Jérusalem, ville de garnison où le pèlerin est exposé à y rencontrer toutes sortes de personnages peu recommandables et en particulier des femmes de mauvaise vie. Où que ce soit, elles sont malsaines. Augustin raconte qu'il a fait interdire un prêtre du diocèse d'Hippone qui lui avoua qu'au jour de jeûne d'avant Noël, il avait fait deux repas et passé la nuit chez une femme de mauvaise réputation (5).

(1) GORCE Denys, op. cit., p. 142.

(2) SIDOINE, Epître VIII II, Editions Lu et Juhann, p. 140.

(3) LECLERCQ H. (Dom), Les martyrs, Tome II, article Les cabaretiers, dans Dictionnaire d'archéologie chrétienne, Tome 2.

(4) NYSSE Grégoire (de), Epître 2, cité par GORCE Denys, op. cit., p. 145.

(5) AUGUSTIN, Epître LXV 1.

Le cinquante-quatrième canon apostolique avait interdit aux clercs de descendre dans une auberge, sauf en cas de nécessité absolue ou en voyage. A la suite d'abus, le concile de Laodicée en 363 confirma cette décision et spécifia dans son vingt-quatrième canon "que les clercs, depuis les prêtres jusqu'aux diacres, et ensuite dans l'ordre ecclésiastique jusqu'aux sous-diacres, aux lecteurs, aux chantres, aux exorcistes et aux portiers, et enfin que les personnes de la classe des ascètes ne doivent pas aller dans aucune hôtellerie" (1). On voit comment étaient considérés les hôteliers et leurs établissements.

Quand l'Eglise eut conquis sa liberté d'action et le monachisme organisé, l'hospitalité ne fut plus une faveur pour le voyageur mais, comme à l'époque héroïque, un véritable droit. Le précepte en était demeuré profondément inscrit chez tous les chrétiens depuis que Jésus avait appris à se faire reconnaître sous les traits de l'étranger, l'enseignement des apôtres avait largement contribué à refaire de l'hospitalité un devoir sacré. Le IV^e siècle lui donnera une organisation extérieure et officielle. Une part importante de ce travail revient aux évêques de ce temps. Basile de Césarée fut le premier qui songea à créer des maisons de refuge pour les voyageurs, les xenodochia.

Son initiative est tellement différente de ce qui existe déjà que l'on nommera pendant longtemps ces hôtelleries de genre si spécial les basiliades. Grégoire de Naziance, tellement cette fondation charitable aux portes de Césarée était importante, la qualifie de cité rivale (2). Mais le concile de Nicée substitue la loi à l'initiative privée en exigeant qu'il y ait dans toutes les villes des xenodochia et des hospitia. Des établissements hospitaliers du modèle de celui de Basile sont fondés un peu partout et lui-même en installe dans toutes les villes de son grand diocèse. Alexandrie et Constantinople en ont qui fonctionnent très bien grâce au zèle des évêques. Ces derniers les entretiennent grâce aux économies réalisées sur leur train de maison et grâce à une meilleure gestion des biens de l'Eglise.

(1) HEFELE - LECLERQ, Histoire des conciles, Tome I, cité par GORCE Denys, op. cit., p. 145.

(2) NAZIANCE Grégoire (de), Oratio XL III, 63.

Jean Chrysostome refuse les honneurs princiers et fait disparaître de sa demeure tapis, habits de soie, meubles précieux et consacre le produit des ventes à l'entretien des pauvres et des étrangers (1). Jacques, évêque de Nisibe est mal vêtu et se contente d'une pauvre chère. Il dépense tout pour les maisons de secours.

Mais l'existence de ces institutions ne dispense pas l'évêque d'exercer lui-même l'hospitalité. Sa propre maison fait souvent office de xenodochium notamment en Occident où le nombre de voyageurs est moins grand qu'en Orient. Mais c'est une lourde charge pour les évêques dont la charité est sans bornes. Augustin exerce continuellement la bienfaisance et Possidius écrit, à sa louange, qu'on pouvait en tout temps venir frapper, sans crainte de le déranger, à la porte de son monastère épiscopal de Hippone (2).

Jean Chrysostome fait l'éloge de l'évêque Flavien en insistant sur ses vertus hospitalières : "Sa maison est largement ouverte aux étrangers et aux voyageurs. On y reçoit une hospitalité si spontanée qu'on ne sait si elle doit être appelée la maison de l'évêque ou celle des voyageurs" (3). Lui-même, selon Théodoret, était un fervent de l'hospitalité.

Les évêques du IV^e siècle ne cessent de prêcher les vertus hospitalières, leurs homélies contiennent d'incessants rappels à la pratique de ce devoir. Ils proposent aux fidèles des exemples tirés de l'Ancien Testament : Sara, Abraham, Rebecca, la veuve de Sarepta. Ils voudraient que tous fassent, comme la femme de Sunam qui ayant vu passer le prophète Elie dit à son mari : "Faisons-lui une petite chambre haute contre le mur, et mettons-y pour lui un lit, une table, un siège et un chandelier, afin qu'il s'y retire quand il viendra chez nous" (4). La maison du chrétien doit devenir une sorte de port pour le voyageur, elle doit être l' "auberge du Christ".

(1) Au concile du chêne, on l'accusera d'avoir vendu des choses appartenant à l'Eglise. GORCE Denys, op. cit., p. 147, note 5.

(2) GORCE Denys, op. cit., p. 148.

(3) CHRYSOSTOME Jean, *In Genes*, Sermon I, 4.

(4) GORCE Denys, *Id.*, p. 149.

Le mérite consiste à s'occuper soit même de l'étranger. Un bon chrétien doit faire de sa maison un xenodochium, dit Jean Chrysostome, et faisant allusion aux mouvements militaires, il ajoute "n'est-il pas absurde de laisser réquisitionner sa maison lorsque les troupes passent et d'en refuser l'usage au Christ qui frappe à la porte dans la personne du voyageur" (1). Conjointement à l'action des évêques, il y a celle des moines qui sont à cette époque les spécialistes de l'hospitalité. C'est surtout à eux qu'incombe la charge de recevoir les voyageurs. Mélanie et son mari Pinien, fraîchement convertis à la vie ascétique, prodiguent les soins les plus empressés à tous les pèlerins de passage. La maison de Sulpice est remplie de pèlerins et de pauvres (2).

Les règles de Pakhôme, les règles de Basile et les lettres de Jérôme montrent tout le cas que font de l'hospitalité les grands chefs du monachisme et le soin scrupuleux avec lequel ils précisent les détails de la réception qui doit être faite aux étrangers. Presque tous les monastères ont soit un pavillon des hôtes, soit quelques appartements qui sont à leur disposition. Le xenodochium est un complément indispensable du monastère. A Tabennissie en Nitrie, au mont des Oliviers à Jérusalem, dans le couvent de Mélanie et de Rufin, il y a des hôtelleries "assez bien pourvues pour permettre d'héberger aussi longtemps qu'ils le désirent de nombreux visiteurs" (3).

Les xenodochia monastiques prendront une belle expansion aux IV^e et V^e siècles, en Orient surtout. On cite celui de Sion, près de la basilique de Sainte Marie où plus de trois mille lits attendaient malades et voyageurs. Le pèlerin de Palestine trouve ainsi pour visiter les lieux saints un abri sûr et une hospitalité fraternelle non mesurée dans le temps aux diverses étapes de sa longue pérégrination. Certains moines se consacraient presque uniquement au ministère de l'hospitalité. Tel ce Pammachius qui à la mort de sa femme endosse l'habit brun et décide d'employer sa fortune à l'amélioration du sort des malades et des voyageurs (4).

(1) CORCE Denys, op. cit., p. 150.

(2) NOLE Paulin (de), Epître XXIV.

(3) CORCE Denys, id., p. 151

(4) JEROME, Epître LXVI, Edition Hilberg, 1, p. 661.

Les laïques également pratiquent l'hospitalité sur une large échelle. Les empereurs chrétiens de Constantinople Théodose II, Justin et Justinien, dignes successeurs de Constantin, font construire un grand nombre de xenodochia dans la capitale de l'Orient. Les sénateurs participent eux aussi aux oeuvres charitables. Eubule, un des douze sénateurs romains amené par Constantin sur le Bosphore, fonde le xenodochium eubuli. Basile, avocat, père de l'évêque de Césarée, affecte à ce devoir une partie de son patrimoine. Sur les bords du Nil, à Oxyrynque, les magistrats mettent aux portes de la ville des hommes ayant pour instruction de conduire les étrangers afin de leur prodiguer les soins prescrits par l'hospitalité chrétienne (1).

Cette hospitalité laïque crée d'ailleurs quelques difficultés avec une certaine jalousie des religieux. Il faut noter déjà à cette époque que dans la notion d'accueil est incluse cette dynamique d'aller vers, d'aller au devant de celui que l'on accueille. Elle est encore affirmée par Jean Chrysostome qui déclare : "On sait trop qu'il y a une maison commune de l'Eglise ou xenodochium, mais l'on devrait agir soi-même, aller s'asseoir aux portes de la ville, accueillir spontanément les arrivants..." (2).

L'emplacement et le fonctionnement des xenodochia

Si quelquefois les xenodochia sont édifiés un peu au hasard, comme à Constantinople où le xenodochium theophili prend la place d'un lupanar (3), d'ordinaire les architectes suivent un plan assez uniforme. Les xenodochia monastiques sont élevés à l'entrée des couvents. La situation excentrique des xenodochia par rapport aux bâtiments occupés par les religieux présentent deux avantages : elle permet au voyageur de jouir de l'hospitalité sans troubler l'ordre et la paix du monastère, et elle lui évite d'hésiter et d'errer. Une enseigne gravée sur les murs montre clairement la destination du bâtiment. Il sait dès l'abord où s'adresser.

(1) GORCE Denys, op. cit., p. 154.

(2) CHRYSOSTOME Jean, Actes apostoliques, Homélie XLV, 4.

(3) DU CANGE, Histoire byzantine.

Le xenodochium est souvent attenant à l'Eglise comme à Nitrie (1). A Nole, des fenêtres des chambres, on peut aussi apercevoir les autels de la basilique. On retrouve là ce souci qui sera une des causes des croisades de se rapprocher physiquement des saints et de tout l'engouement pour les reliques qui sera une des caractéristiques de la religiosité du Moyen-Age. Quelquefois même, l'église fait fonction de xenodochium et fournit un refuge au voyageur sans abri.

Les martyria jouent, du point de vue de l'hospitalité, un rôle important et servent souvent de centre de groupement aux formations hospitalières. L'hôtellerie de Basile a Césarée est adjacente à la memoria de Saint Eupychius. Paulin à Nole occupe une cellule réservée aux pèlerins près du cimetière du martyr Félix (2). Les chrétiens pieux préfèrent être hébergés près des tombes saintes. Mais la construction d'un xenodochium est fort onéreuse. Jérôme pour construire le diversorium peregrinorum de Bethléem doit liquider les débris de son héritage. Le prêtre Leporius trouve les pierres nécessaires à la construction du xenodochium d'Hippone dans sa maison de Carraria (3). Les évêques doivent faire de grands sacrifices pour continuer à élever de nouveaux édifices.

Les frais d'entretien de ces établissements ne sont pas moins élevés et les mêmes évêques doivent faire des prodiges pour les faire vivre. On voit de grandes fortunes consacrées entièrement à l'hospitalité. Plusieurs saints et hauts personnages se ruinent : Paula, Mélanie. Basile de Césarée arrive à intéresser des personnes fortunées à son entreprise et obtient une rente annuelle (4). Il tente même de faire dégrever des impôts ses établissements et semble y avoir réussi. Mais bientôt les xenodochia ecclésiastiques seront considérés comme biens d'église et exempts de certaines charges. La question de la gestion de ces établissements hospitaliers n'est pas moins grave. Il faut les diriger et trouver du personnel compétent.

(1) PALLADIUS, Hist. Laos.VII, Editions Butler II, p. 25.

(2) GORCE Denys, op. cit., p. 159.

(3) AUGUSTIN, Sermon CCCLVI,10.

(4) BASILE, Epître CXLIII.

Dans les monastères, les religieux prennent en charge le service hôtelier sous le contrôle d'un économe et du supérieur. A Tabennidi, la réception des étrangers est confiée au Minister xenodochii, dans les monastères basiliens à un frère hôtelier le Hegoumene. Dans les xenodochia ecclésiastiques, les choses sont un peu plus compliquées et les évêques doivent parfois faire appel à des moines. Ce sont toutefois en général des clercs qui sont choisis comme économes. On se fie plus à leur gestion qu'à celle des laïques et en fait ce sont les diacres qui dirigent les xenodochia. Leur gestion est contrôlée par l'évêque.

Jean Chrysostome, en prenant possession de son siège, tient à revoir les comptes de ses économes pour en éliminer les dépenses inutiles (1). Le personnel se recrute de préférence parmi les personnes dégagées de tout lien matériel. On évite les jeunes mariés, les médecins, les infirmiers et les cuisiniers sont célibataires car le travail dans les xenodochia exige une grande assiduité et un dévouement constant peu compatibles avec des charges de famille.

La réception des hôtes dans les xenodochia

Si les moines sont prévenus de l'arrivée d'un personnage important, ils se portent à sa rencontre et vont l'accueillir dès qu'on le voit. Cette coutume est d'ailleurs aussi bien chrétienne que profane. Le sentiment populaire y voit une façon de s'extérioriser. On raconte que Jean Chrysostome à son retour de Bithynie vit le Bosphore couvert de vaisseaux et que tout le peuple avait voulu aller au devant de lui et chantant des hymnes et en lui proférant toutes les marques d'honneur possibles (2).

Mais pour les moines et les moniales, cette coutume ne va pas sans inconvénients. Elle trouble la paix des monastères et certains se demandent s'ils sont tenus de rendre honneur aux visiteurs. Mélanie se demande si elle doit aller accueillir l'impératrice Eudoxie à Antioche alors qu'elle vient visiter les lieux saints (3). En général le voyageur est reçu à la porte par le père hôtelier sans que le bon ordre du monastère soit troublé.

(1) PALLADIUS, Dialogues 6.

(2) GORCE Denys, op. cit., p. 170.

(3) Vie de Sainte Mélanie, 58, Editions Rampolla.

Si les clercs et les moines sont l'objet d'égards spéciaux, tous, à quelque condition et quelque classe sociale qu'ils appartiennent, n'en sont pas moins accueillis. Une seule chose importe réellement : c'est que le nouveau venu prouve sa foi catholique. Pakhôme est formel : il n'accepte que ceux qui professent la même foi que lui et ses cénobites (1).

Cette peur de l'hérétique est un trait caractéristique de la chrétienté du IV^e siècle. On ne peut concevoir d'intimité entre gens de foi différente, comme on ne se fie guère à une déclaration orale. On exige un témoignage écrit. Ainsi s'institue l'usage d'une sorte de passeport, lettre de recommandation, qui joue le rôle des tessere d'hospitalité. Elles sont signalées dans la littérature ecclésiastique (2) sous le nom de lettres de communion litterae communitoriae ou de lettres formées litterae formatae, sans doute à cause des caractères énigmatiques connus des seuls initiés qui les composent. Mais il semble que ces lettres aient été réservées à la hiérarchie de l'Eglise, les laïques devant eux se contenter d'une simple epistola. On peut raisonnablement en déduire que les simples chrétiens devaient avoir pour voyager seulement une "lettre ecclésiastique" ou lettre de paix et que les gens d'Eglise avaient en plus une lettre de recommandation.

Ces lettres une fois produites, mais seulement à ce moment là, le voyageur est reçu comme un frère. La question d'orthodoxie étant sauve, on en revient à l'hospitalité antique et on ne pose pas d'autre question à l'étranger. Il serait malséant de l'interroger et on ne refuserait pas le gîte et le couvert même à un criminel (3). S'il existe un lien de parenté ou d'affection particulière entre l'hôte et le voyageur, le baiser de paix est de rigueur. Ces premières effusions passées, on prodigue à celui qui arrive toutes sortes de soins. Selon l'usage antique, on lui lave les pieds, geste d'humilité, survivance d'une ancienne tradition et habitude de confort. Augustin n'y voit que l'humilité : "lorsqu'un chrétien s'incline vers les pieds de son frère, son coeur se penche aussi vers lui" (4).

(1) GORCE Denys, *op. cit.*, p. 172.

(2) MARTIGNY, Dictionnaire des antiquités chrétiennes, articles, lettres ecclésiastiques, HARNACK A., article Litterae Formatae.

(3) CHRYSOSTOME Jean, Epître aux romains, Homelies XXI, 4.

(4) AUGUSTIN, cité par GORCE Denys, Id., p. 176.

Quand Rufin et Mélanie rendent visite aux moines de Nitrie, ceux-ci "leur lavent les pieds chacun s'efforçant de les essuyer avec des linges comme s'ils avaient voulu enlever, par ce moyen, les fatigues du voyage" (1). Parfois, après le lavement, on oint les pieds du voyageur avec de l'huile comme ont coutume de le faire les orientaux. Ensuite on apporte des rafraîchissements, du pain et des fruits. Parfois, c'est du vin aromatisé ou des raisins ou d'autres fruits du verger des monastères.

Mais les hôtelleries monastiques et épiscopales rendent d'autres services aux visiteurs. Pour ceux qui voyagent sans escorte et sans domestiques, l'église remplit tous les rôles. Dès l'instant où ils sont admis dans le pavillon des hôtes, ils n'ont à se soucier de rien. On leur fournit de l'argent s'ils en ont besoin, ce qui n'est pas sans poser des problèmes, car il y a des hôtes indéliçats. Eventuellement, on renouvelle leurs habits, on les nourrit de la meilleure façon. Il y a même des pâtisseries dans les xenodochia (2).

En cas de maladie, le voyageur est soigné, il y a des médecins et des infirmiers. Veut-il faire des excursions, les moines servent de guides. A Jérusalem, on préfère visiter la ville sous leur direction plutôt que d'avoir recours aux monstratores qui sont des fonctionnaires. Mais on s'occupe aussi de la suite du voyage. Basile fournit aux hôtes de la basiliade des chevaux et des conducteurs (3). On se charge aussi de réserver pour le voyageur un logement à sa prochaine étape. On recherche l'hospitium qui lui convient. C'est un véritable service de luxe.

Mais malgré ce souci de subvenir aux nécessités matérielles de la meilleure façon, les moines cherchent surtout à atteindre l'âme de ceux qu'ils reçoivent, et le devoir de la prière prime. L'étranger dès qu'il a franchi le seuil de l'hôtellerie est invité à se tourner vers Dieu. La joie de prier ensemble est la plus appréciée des moines et Hilarion s'indigne contre un frère qui lui propose une grappe de raisin "Maudit soit celui qui cherche la réfection de son corps avant celle de son âme" (4).

(1) RUFIN, Histoire du monachisme, XXI.

(2) GORCE Denys, op. cit., p. 179.

(3) BASILE, Epître XCIV.

(4) GORCE Denys, Id., p. 182.

Un très ancien usage voulait que les évêques arrivant dans une ville fassent d'abord visite à l'église avant d'occuper le logement qui leur était préparé. Ces habitudes étaient un peu contradictoires avec la licence qui régnait dans les hôtelleries profanes et le fait que la clientèle de ces dernières utilisait parfois les xenodochia ecclésiastiques n'était pas sans poser de problèmes. Malgré cela, les religieux pratiquent une hospitalité pleine d'attentions. Jean Chrysostome écrit :

"Il ne faut pas que celui qui est reçu ait l'impression qu'il est de trop dans la maison, ou même qu'on le néglige si peu que ce soit" (1),

et les règlements des monastères prévoient un moment pendant lequel l'hôtelier peut venir converser avec les hôtes. Voilà des maximes qui sont toujours actuelles et que souvent on devrait rappeler aux hôteliers de notre époque !

A tous ces avantages, s'ajoute celui de la gratuité. En principe aucune rétribution n'est réclamée au voyageur. Toutefois, certains de ceux-ci se faisaient un devoir de reconnaître par des cadeaux en argent ou en nature l'amabilité de ceux qui les recevaient. Ces oboles sont fort appréciées des communautés qui ont déjà beaucoup de peine à vivre. Mais les religieux qui voyagent, aussi pauvres que leurs hôtes, ne peuvent rien donner, et si généreux que puissent être les visiteurs, l'hospitalité reste une lourde charge pour les églises et les monastères. D'autre part, aucun délai de séjour n'est fixé au voyageur. Chez les moines de Nitrie, "on accueille l'étranger qui vient jusqu'à ce qu'il s'en aille volontiers, tout le temps, quand même il demeurerait deux ou trois ans..." (2). Bien des voyageurs profitent largement de cette hospitalité sans limite. Palladius reste neuf ans au monastère des cellules.

Un séjour de deux mois comme celui du moine aquitain Sisinnus à l'hôtellerie de Bethléem est considéré comme très court. Cela est d'autant plus méritoire que les monastères sont toujours dans la gêne pécuniaire et recherchent le pain. Les portes des xenodochia et des monastères sont constamment assiégées et les

(1) CHRYSOSTÔME Jean, *Actes apostoliques*, Homélie XLV4.

(2) PALLADIUS, cité par GORCE Denys, *op. cit.*, p. 186.

moines souffrent de passer plus de temps à la porte pour accueillir les visiteurs qu'à lire les livres saints. On est obligé d'instituer des règlements exigeant le silence dans le pavillon des hôtes jusqu'à certaines heures afin de préserver le recueillement des religieux. Dans quelques cas extrêmes, malgré le devoir d'hospitalité, les monastères se verront obligés de renoncer à loger les visiteurs et de les adresser à des amis ou à des maisons de refuge.

LE MOYEN-AGE : IXe - XIe SIECLES

Les choses évoluèrent au Moyen-Age. D'un côté la tradition chrétienne de charité et de l'autre la tradition barbare propice aux étrangers firent de cette époque un temps voué au respect et à l'assistance du voyageur, une ère d'hospitalité et de secours. Ce fut la cause de la rareté et du peu de fréquentation des hôtelleries et des auberges pendant longtemps. Tacite dit :

"Il n'y a pas de nation où l'on se plaise plus à manger ensemble et à recevoir des étrangers que chez les germains. Ils regardent comme un crime de refuser l'entrée de leur maison à qui que ce soit" (1).

Il n'y avait donc guère besoin d'auberges. Chez les bourguignons, comme le mentionne Montesquieu, les habitants d'un bourg devaient être solidaires pour les frais de l'hospitalité exercée par l'un deux : "celui qui recevait un étranger était dédommagé par les habitants, chacun pour sa quote part". Celui qui aurait refusé l'hospitalité et envoyé un voyageur chez un gallo-romain, peuple conquis, était pénalisé : "le bourguignon paiera au romain trois écus et une pareille somme au fisc" (2). Chez les autres peuples barbares des prescriptions semblables qui faisaient de l'hospitalité une loi rigoureuse, furent moins suivies. En Italie, malgré l'hospitalité barbare, l'hôtelier n'avait pas disparu :

"Il était resté debout au milieu des peuplades nouvelles, avec ses vieilles habitudes, son amour du vol, son astuce, son effronterie, tout prêt à tromper les lois du code barbare, comme il avait trompé les lois romaines" (3).

(1) MICHEL Francisque, op. cit., p.183.

(2) Id., p. 185.

(3) Id., p. 185.

Cassiodore, selon Sainte Marthe, ministre honnête d'un roi goth, dut réguler les prix des auberges. Les hôtelleries continuèrent à avoir fort mauvaise réputation. C'étaient souvent des lieux de recel. La loi mérovingienne était encore plus sévère pour les hôteliers lorsque quelque malfaiteur avait séjourné chez eux. Les auberges et hôtelleries sont encore le siège de débauches et d'orgies. Il y règne la luxure la plus extrême. Sidoine Appolinaire décrit un repas gallo-romain dont le luxe n'eut pas déparé ceux de l'antiquité. Même les prêtres et les moines se laissent aller à fréquenter les cabarets et un concile de 847 se préoccupa de ces scandales et statua sur les peines dont on devait frapper ceux qui s'y adonnaient.

Un demi siècle auparavant, le concile de Francfort s'en était déjà inquiété. Il avait ordonné de rechercher tout prêtre ivrogne et querelleur, tout prêtre buvant dans les cabarets. Sans succès jusqu'en 803, il fallut renouveler les prescriptions (1). Une pièce de théâtre (drame) "Abraham" de Hiosuita, abbesse allemande, nous montre que les auberges du XIe siècle étaient encore des lupanars. Elle met en scène un voyageur dans une hôtellerie qui demande à l'hôtelier de faire venir à sa table une belle fille. Ce qu'il s'empresse de faire. Celle-ci se trouve être la fille adoptive du voyageur, peu importe. Ce qui est intéressant est le tableau que l'auteur dresse de la vie des prostituées des hôtelleries du XIe siècle qui sont leur refuge ordinaire.

Les transpositions moyennageuses de la parabole de l'enfant prodigue se passent toutes dans les auberges, seuls endroits où un jeune débauché peut être accueilli. Le courtois d'Arras, par exemple, l'enfant prodigue du XIIe siècle, se trouve non pas dans une auberge barbare semblable à celle de l'époque mérovingienne où pour vase à boire il n'y avait que des cornes d'urus, mais une auberge beaucoup plus luxueuse. L'hôtelier est sur le seuil, enseigne vivante. On fait au "courtois" des politesses, on lui offre une chambre avec un lit moelleux, un oreiller parfumé de violettes, pour se laver les mains et le visage, l'électuaire et l'eau de rose. Le raffinement a fait d'énormes progrès. On lui sert à boire, il se réjouit d'être en voyage.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., p. 194.

Un autre personnage d'un fabliau, Gautier d'Aupais, déclare "la belle chose qu'une hôtellerie ! On vous reçoit bien, on vous sert, par-dessus le marché, on vous fait des compliments..." (1). Mais les filles de joie ne sont pas loin. Prévenues par l'hôtelier, elles accourent et plument les voyageurs. Dans le cas de "courtois", malgré son enchantement, il se retrouve sans le sou après avoir payé l'hôtelier et comme dans l'évangile, rentre chez son père.

DU XIII^e AU XV^e SIECLES

Dans nombre de récits qui ont les tavernes pour théâtre, on voit un hôtelier malhonnête, des filles de joie ivres, des truands, que ce soit chez Henri Estienne dans son Apologie pour Hérodote (2) ou dans le sermon de Dadouville : "les moyens d'éviter merencolye, soy conduire et enrichir en tous estatz par l'ordonnance de la raison" (3) ou dans le roman de Garin de Loherain. Dans ces tavernes, pour tenir tête aux truands et filles de joie, on rencontrait chanteurs et chanteuses, menestries et ménestrelles qui s'y louaient pour faire danser, réciter des fabliaux ou chansons de geste. Un projet de règlement est présenté le 14 Septembre 1321 par Pariset, ménestrel du roi, et les trente-sept jongleurs et jongleuses de la corporation "pour la reformacion du mestier et le prouffit commun" (4), qui fut approuvé par Gilles Haquin, garde de la prévôté.

Les cabarets et auberges sont encore le siège de ceux qui vendent fausses reliques et faux remèdes, de joueurs professionnels qui, à l'aide de dés pipés et toutes les autres tricheries ruinent le voyageur, et ce malgré toutes les défenses et les ordonnances. Une ordonnance royale du 27 Février 1350 dit formellement que les taverniers "ne doivent recevoir ni receller chez eux aucun joueur de dez et autre gens diffamez" et aussi que les "cabaretiers ne doivent point recevoir des buveurs chez eux lorsque le couvre-feu de Notre Dame sera sonné" (5). Mais enfreindre les lois est monnaie courante dans les hôtelleries et rien n'y fut changé.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., p. 207.

(2) ESTIENNE Henri, Apologie pour Hérodote, Livre I, Chap. 31.

(3) MICHEL Francisque, op. cit., Tome I, p 208.

(4) Id., p. 210.

(5) Id., p. 211.

Les étudiants parisiens sont toujours en querelles dans les cabarets qui sont les lieux de rixes avec blessés et morts. Les morts violentes dans les hôtelleries et la disparition des effets du mort devenu la proie de l'hôtelier furent choses si communes au XIV^e siècle qu'une ordonnance de 1315 décida que "l'hoste qui retient les effets d'un étranger mort chez lui, doit rendre le triple de ce qu'il a retenu". Les hôtelleries servaient à tout.

Jeanne de Divion, complice de Robert d'Artois pour la falsification des titres de la succession de la comtesse Mahant, prit un logement dans l'une des hôtelleries les plus connues de Paris, l'hôtel de l'Aigle, dans la rue Saint-Antoine, ainsi que le rapporte M. Le Roux de Lincy (1). Il semble que les hôtels furent souvent le logis de faux monnayeurs parce que dans certaines grandes villes, Paris et Orléans par exemple, les ouvriers qui travaillaient dans les hôtels de monnaie étaient en même temps débitants de vin, car une ordonnance royale rendue à Bourges le 3 Mars 1508 les avaient exemptés d'un impôt sur le vin que payaient même les nobles. Ainsi les ouvriers ouvraient des cabarets qui devenaient rapidement le repaire de ceux que leur seconde profession intéressait.

Les complots s'y ourdissent. A Nîmes en 1356, on fit fermer la porte des arènes à cause de la proximité d'une auberge où les ennemis du roi pouvaient se rencontrer la nuit. C'est le 29 Novembre 1407 que fut rendue l'ordonnance enjoignant aux aubergistes de tenir un registre où ils inscriraient le nom des gens qu'ils logeaient, mesure qui sous des formes diverses dure encore aujourd'hui. On l'avait de toute façon déjà trouvée à Rome, et selon Marco Polo elle existait aussi dans les états de Cathai. C'est pour les étrangers, les seuls qui eussent le droit de loger dans les auberges, que suivant l'ordonnance de Saint-Louis ces précautions étaient prises. La mode des longs voyages et des pèlerinages lointains les rendaient nombreux et les hôtelleries travaillaient fort bien.

Toutes les auberges n'étaient pas des repaires de bandits. Un certain Cuvelier dans une chronique rimée décrit l'accueil qu'un hôtelier fit à dix compagnons de Duguesclin (2).

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome I, p. 225.

(2) Id., p. 228.

Il commence à leur demander avec quoi ils paieront le vin qu'ils lui commandaient. Apprenant qu'ils avaient été rançonnés, il met ses biens à leur disposition. En revanche, Richard Coeur de Lion fut livré aux gens du duc d'Autriche par le cabaretier chez qui il s'était arrêté (Philippe Moustier, Chronique rimée).

Le tableau complet de la vie d'une auberge au Moyen-Age et de sa clientèle est donné dans un mystère : le jeu de Saint Nicolas (Michel en cite plusieurs scènes p. 234 à 237). On y trouve une grande variété de détails et le cabaretier y apparaît comme un fieffé gredin. Pendant les guerres, les hôtelleries de grands chemins étaient pleines de soldats. On avait rendu toutes sortes d'ordonnances pour maintenir l'ordre. Malgré cela, il y avait de nombreux incidents. On trouve, dans le Trésor des Chartes, une lettre de Charles VII du 10 Février 1447 par laquelle il gracie des paysans qui avaient assassiné dans un hôtel deux soldats qui avaient commis des exactions dans le voisinage.

Mais les hôteliers étaient obligés de recevoir ces hommes d'armes. Dans certaines villes, Bordeaux par exemple, les bourgeois furent exemptés par lettre royale du 20 Juin 1451 de loger les gens de guerre et une ordonnance de 1514 sur la gendarmerie précise que tout homme monté sur un "courtaud", signe de sa petite condition, devait loger à l'hôtellerie, le logement chez les bourgeois étant réservé aux officiers de haut grade et de haute naissance. Ainsi l'hôtelier perdait, au cause de la loi, ses bons clients et ne gardait que ceux qui amenaient les troubles.

Heureusement, en temps de paix, il y avait dans les hôtelleries de meilleurs voyageurs. Les chevaliers, soit qu'ils n'aient dans la ville qu'ils traversaient aucun ami ou parent, soit par désir d'indépendance, descendaient volontiers à l'hôtel. On disait "prendre hostel". Certains de ces hôtels étaient connus et avaient bonne réputation. Dans l'histoire et plaisante chronicque du Petit Jehan de Sainre, il est question d'un hostel de l'Ours, près de Saint Gervais. Dans l'histoire de Charles VI, Roy de France, il est mentionné en 1406 un hostel de la Croix d'Or. Les citations contenant des noms d'auberges ou d'hôtels sont très nombreuses, ce qui veut dire que des réputations s'établissaient en bien et que, comme aujourd'hui, l'information circulait parmi les voyageurs.

En Espagne, les hôtelleries publiques étaient la propriété des nobles qui, parfois, les tenaient eux-mêmes. Le plus souvent toutefois ils les affermaient à des bohémiens. Les nobles avaient donc une sorte de monopole de l'hébergement et veillaient à ce qu'il ne s'ouvre pas trop d'auberges le long des routes. S'ils ne pouvaient toujours empêcher que des hôteliers s'établissent, ils faisaient en sorte de leur rendre la vie difficile, de ne leur fournir aucun vivre pour leurs clients, du mauvais vin à des prix prohibitifs, etc. Ils avaient en fait érigé en ferme le droit de tenir cabaret et auberge sur le territoire. De plus, les aubergistes étaient tenus de fournir le logement aux troupes, aux officiers de justice et aux commençaux de la maison du Roy. Ces coutumes sont peut-être à l'origine du dicton qui veut que l'on ne trouve dans les auberges espagnoles que ce qu'on y apporte.

Les pèlerins furent aussi au Moyen-Age des clients assidus des auberges. Bien qu'ils eussent toujours eu droit en priorité à l'hospitalité gratuite des monastères, soit qu'ils préférassent la liberté des auberges, soit que les abbayes, ermitages et prieurés de l'endroit fussent pleins ou trop pauvres pour les recevoir, ils cherchaient souvent un abri dans les hôtelleries. Toutefois, si les pèlerins avaient fidèlement observé leur vœu qui commandait l'honnêteté et la sobriété sur la route, peut-être n'eussent-ils pas eu recours à ce type d'hébergement, mais on prétend que de nombreux pèlerins faisaient commerce de fausses reliques et choses saintes justement dans les auberges, tout comme les moines augustins du temps de Luther y vendaient des indulgences (1).

LES XVI^e ET XVII^e SIECLES

On lit dans un traité de 1662, Le discours sur le renferment des pauvres :

"Quant aux pèlerins, il est à propos d'observer que la plupart ne sont que des vagabonds qui n'ont qu'une fausse pauvreté et une dévotion apparente et qui se couvrent du prétexte de leurs voyages pour commettre des crimes avec impunité" (2).

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome I, p. 261.

(2) Id., p. 261.

Ainsi, certains pèlerins, au lieu d'aller de monastère en monastère, allaient d'hôtellerie en hôtellerie. Les pèlerinages se faisaient quelquefois en bandes nombreuses. Un pèlerinage d'enfants amena d'Allemagne en 1458 de très nombreux jeunes gens vers le Mont Saint Michel. Ils furent bien accueillis de partout, on les aida, on leur donna un pédagogue, un âne pour porter les malades. Toutefois, ils eurent quelques déboires en France, on dit même que certains furent pris et vendus. Quand de pareilles bandes s'abattaient sur les campagnes, elles ne pouvaient que coucher à la belle étoile, car nulle part on ne voulait les héberger. Certains hôpitaux entretenaient des hospices où pouvaient loger les pèlerins et les pauvres comme ceux de Saint Julien et de Saint Jacques. Ils étaient administrés par des religieux qui y faisaient régner un certain ordre, mais il semble que ce type d'hospitalité tomba vite en désuétude.

A la fin du XVI^e siècle, l'hospice de Saint Jacques était déserté, alors qu'au début de la chrétienté, Saint Basile et Saint Jérôme considéraient que l'hospitalité était le premier des devoirs religieux, instituaient pour recevoir les pèlerins et les pauvres des xenodochia, asiles ouverts à tous à l'imitation des cabanes de voyageurs dont parle Jérémie (IX, V2), ces hospices alors couvraient le monde chrétien et y avaient rendu les hôtelleries presque inutiles. Les religieux qui les tenaient eurent même le droit de faire payer : on y était hébergé dans ces hospices moins cher que dans les hôtelleries publiques et la morale y était sauvegardée.

Les lois mérovingiennes et carolingiennes avaient facilité ces créations, les conciles encouragèrent l'hospitalité. "Les prêtres, dit le concile d'Auvergne, recommanderont aux chrétiens d'être hospitaliers, de ne refuser le gîte à aucun voyageur". Charlemagne dans ses capitulaires, renouvelle sans cesse les ordres relatifs aux hospices, à l'hospitalité. L'article 16 du capitulaire de 803 dit que l'hospitalité ne doit jamais être refusée au voyageur, l'article 35 de celui de 809 que l'on doit asile à tous les voyageurs. Théodule écrit :

"Il est recommandé aux prêtres d'aimer l'hospitalité et de ne la refuser à personne. Que tous ceux qui la pratiquent sachent qu'ils reçoivent Jésus Christ dans la personne de leurs hôtes",

et plus loin :

"Il y a de l'inhumanité et de la barbarie à ne pas accueillir un étranger avant qu'il ait payé le prix de son logement" (1).

"Que l'hospitalité antique ne soit pas mise en oubli", trouve-t-on dans une supplique conservée au chapitre XXXII du livre III des Antiquité de Fulde par Christian Domer. "Qu'on ne néglige pas de recueillir les pèlerins et de leur laver les pieds, mais qu'on y reçoive miséricordieusement tous ceux qui se présenteront et que tous les frères s'occupent de leur laver les pieds suivant la règle et la coutume de nos prédécesseurs" y lit-on plus loin.

Cette coutume de laver les pieds est héritée non seulement de la tradition évangélique, mais aussi de l'hospitalité des temps héroïques. Pourtant sans doute parce que les monastères n'étaient pas assez riches pour subvenir aux besoins des pèlerins, il apparaît que cet usage de l'hospitalité s'est peu à peu perdu. Une des charges d'hospitalité qui s'est maintenue le plus longtemps est celle appelée le droit d' albergagium en vertu duquel les prêtres et moines étaient tenus d'héberger les soldats. Ce droit était certainement exigé par la force. Ce même droit d' albergagium, le seigneur l'avait dans la maison de son vassal, on l'appelait le droit de gîte. Il est mentionné dans une charte de Louis le Gros de 1111 (2).

Le mot albergium viendrait de l'allemand ancien hereberga ou, selon Grimm, de heri-pergâ qui signifie château. Nos mots actuels héberger et auberge en sont directement tirés. Les gentilshommes prenaient le droit d'auberge chez leurs vassaux et même partout où ils passaient. Mais sur leurs terres, ils rendaient la pareille aux voyageurs. Ils établissaient des hôtelleries sur leurs domaines dont ils avaient la charge, comme le prouve une charte de 1243 relatée dans le tome I, p. 68 du Gallia Christiana (3). Les communes aussi s'étaient faites hospitalières, imitant ainsi les coutumes bienfaites des maisons religieuses et des maisons seigneuriales. Les vertus hospitalières qui s'étaient un peu perdues se renouvelèrent à l'occasion des croisades, grâce aussi sans doute à l'exemple des orientaux.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome I, p. 317.

(2) Id., p. 318

(3) Id., p. 319.

La loi de Mahomet dit "Que l'hospitalité pour le pauvre soit de 3 jours" (1). Les templiers et les hospitaliers d'origine européenne, mais institution orientale par la forme, remirent en pratique l'hospitalité antique retremée dans ses sources originelles, l'Orient. Partout où les ordres étaient établis, on vit s'élever à l'exemple des fondouks arabes des commanderies qui étaient des hôpitaux, des maisons de charité accueillant pèlerins, malades et pauvres, ces hospices ou hôtelleries étant l'objet de tous les soins des deux ordres hospitaliers (Saint Jean et Templiers) et au lieu d'employer le nom de compagnie pour leur division, on employait le nom d'auberge. L'usage s'en est conservé dans l'ordre de Malte.

Les chevaliers teutoniques, premiers souverains de Prusse, avaient aussi établi sur leurs terres des commanderies-auberges (archives de Königsberg 1279, cf. Leipziger Litteratur Blatt, Juillet 1835). D'autres ordres comme les hospitaliers pontifes qui faisaient les ports et entretenaient les routes, ancêtres de nos ponts et chaussées, avaient des auberges où ils donnaient gratuitement asile aux voyageurs. Chateaubriand dit d'eux :

"Ils s'obligeaient par leur institution à prêter main forte aux voyageurs, à réparer les chemins publics, à construire des ponts et à loger les étrangers dans des hospices qu'ils élevèrent..." (2).

Il mentionne un peu plus loin un seigneur Alard vicomte de Flandre, qui fit construire à la suite d'un voeu un monastère pour y héberger les voyageurs. Il y établit des prêtres pour le service de l'église, des chevaliers hospitaliers pour escorter les voyageurs, et même paraît-il des dames de qualité pour laver les pieds des pèlerins. Mais même les ordres hospitaliers ne le furent plus ou le furent moins ; c'est la raison pour laquelle hôtelleries et auberges, malgré leurs réputations, eurent du succès. Les moines y envoyaient des voyageurs et même parfois y allaient eux-mêmes. Il existe de nombreuses traces de cette évolution (Histoire du privilège de Saint Romain par M. Floquet, registres des visites de l'archevêque de Rouen, Odon Rigault, etc.). Ce dernier se plaint que le 7 Septembre 1266, on ne

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome I, p. 320.

(2) CHATEAUBRIAND François-René (vicomte de), Génie du Christianisme, Livre IV, Chap. III.

le reçut pas dans le prieuré de Saint Germain, diocèse de Coutances et il fut obligé d'aller coucher à l'auberge.

Donc, le Moyen-Age est une époque où l'hospitalité antique fut pratiquée, même si elle atteignit des sommets, grâce à l'action des religieux, d'ordres hospitaliers et de nobles, mais aussi pendant laquelle on eut largement recours à l'hospitalité commerciale car les efforts faits ne furent pas durables. Les hôtelleries et les auberges qui comme dans l'antiquité étaient en majorité des repaires de bandits prospérèrent tout de même car en l'absence de l'hospitalité privée ou religieuse, elles restaient le seul endroit où les voyageurs pouvaient être hébergés, et d'autre part les mœurs dissolues de l'époque y attiraient une large clientèle.

Au XVe siècle, époque funeste pour la France (Paris est aux mains des Anglais), la famine contraint beaucoup d'auberges à fermer. Quand la situation fut un peu améliorée, ce furent encore les moines qui rédevinrent bons clients des auberges. On nous parle d'une certaine hôtelière "qui était de ces dévotes hôtesse si avenantes aux moines". On commence à voir dans les hôtelleries de grands efforts de décoration. On nous dit que les hôteliers multipliaient sur les murs des figures pieuses, des images de sainteté. Un aubergiste de Pithiviers déclare que les voyageurs aiment les images qui les aident à attendre les heures des repas, et comme il le dit lui-même :

"Je ne suis rien moins que jaloux de ma science d'hôtelier, et que je ne crains rien moins que de la faire connaître, je dirai qu'une bonne hôtellerie ne peut se passer d'une arche de Noé avec tous les différents animaux, qui à travers les ouvertures passent leurs têtes..." (1).

Les hôtelleries et les hôteliers malgré de bonnes dispositions sont souvent taxés de sorcellerie. Martin Luther conte quelques histoires de ce type dans ses Propos de tabic où toujours le diable apparaît dans une auberge. Leur réputation ne s'améliore guère et dans tous les récits, ils apparaissent comme des gens malhonnêtes et vicieux. Au XVIe siècle, les époux Bellenger furent accusés du meurtre d'un voyageur, emprisonnés et torturés. Ils allaient être

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome II, p. 19.

exécutés quand on arrêta le vrai coupable. Ils avaient été soupçonnés compte tenu des "habitudes larronnes des hôteliers" (1) et n'obtinrent aucun dédommagement bien qu'ils restèrent infirmes des suites de la question. Il est vrai que les affaires où les hôteliers sont réellement coupables sont malheureusement très nombreuses.

Les histoires louches sont tellement fréquentes qu'une ordonnance de Mai 1579 (article 361) rendue par le roi Henri III leur interdit d'acquérir quoi que ce soit en remboursement de dettes contractées chez eux. Autrement dit, il n'ont plus le droit de saisir ce que possède le débiteur, ce qui équivaut à autoriser le public à ne pas payer. Cet article est confirmé par celui (128) de la coutume de Paris qui refuse au cabaretier "toute action pour vin ou autres choses par eux vendues au détail par assiette en leur maison" (2). Un poème de Mermet intitulé "d'une bonne hôtesse" fait le portrait de l'hôtelière de son époque. Il la présente toutefois honnête et vertueuse, mais bien arrangée, aimant plaisanter, boire et manger.

Une ordonnance rimée du 21 Mars 1579 sur le taux des hôtelleries reprend avec précision la manière de tenir une auberge. Il y est dit que l'hôte sera tenu d'écrire sur la principale porte de son auberge le taux de tout ce qui se prend chez lui : repas, boissons, hébergement. Les hôteliers s'y soumirent et on a trace de quelques tarifs. Pour une petite auberge où on ne logeait les gens qu'à pied : dinée du voyageur à pied : six sols, couchée du voyageur à pied : huit sols. Pour les grandes auberges qui avaient des écuries, des remises, tables et feux que l'on appelait alors surtout des gîtes : dinée du voyageur à cheval : douze sols, couchée du voyageur à cheval : vingt sols. Ces tarifs sont extraits du Guide des chemins de France par Charles Estienne (3), ces prix devaient être dépassés pour les établissements "de luxe" comme celui où s'arrêta Montaigne à Châlons et où il fut servi dans une belle vaisselle d'argent et où il coucha dans un moelleux lit de soie. Il semble aussi qu'en Champagne les hôteliers aient conservé le privilège de saisir les effets des clients qui ne voudraient pas payer. La coutume de Rheims dit "les hôteliers désarmeront leurs hostes" dans ce cas.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome II, p. 53.

(2) Id., p. 60.

(3) Id., p. 68.

Comme à toutes les époques, on trouve aussi des relations dans lesquelles les hôtelleries sont très critiquées, chambre mal close, mal éclairée, draps sales, etc. On note que la chambre a été payée d'avance et toute récrimination est sans effet. La chambrière soutient que les draps arrivent de la lessive et elle souffle la chandelle pour couper court à toute plainte (1). Les hôtelières sont jugées prétentieuses et singent les grandes dames. A Toulouse, il leur fut interdit de porter le chaperon de velours et le bouffon Odde de Triors dans un livret Les joyeuses recherches de la langue tolosaine note leurs airs de triomphe quand elle furent de nouveau autorisées à le porter.

PARIS AU XVIIe SIECLE

Les hôtessees parisiennes ne sont pas mieux traitées. Désiré Artus dans un poème écrit à leur sujet :

"Je les baptise et les nomme diablesses,
 "Filles du diable, encore de lucifer,
 "Qui leur donna sur leurs paillardes fesses,
 "De gros fouets et des verges d'enfer..." (2).

L'opinion est largement répandue. Une chanson nouvelle des taverniers et tavernières extrait de la Fleur des chansons nouvelles par Benoist Rigaud à Lyon en 1586, en quelques couplets, dresse bien le tableau :

"Bourgeois et gentils hommes
 "Qui allez par pays,
 "D'argent vous faut grosses sommes
 "Pour payer vos logis.
 "Vous trouverez une hostesse
 "Qui fait de la maistresse
 "Quelque vin ripopé,
 "Vous avez d'avanture
 "Souvent lasche ceinture
 "Quand vous avez soppé.

"Tavernier, tavernière,
 "Qui scavez les manières
 "D'amasser à grand tas,
 "Quand vous avez un hoste
 "Par Dieù, vivez de coste,
 "Mais ne le pillez pas".

(1) Pamphlet d'ARTUS Désiré, p. 71.

(2) MICHEL Francisque, op. cit., Tome II, p. 76.

et plus loin :

"La belle chambrière
 "Au matin va vous voir
 "Vous faisant bonne chère
 "Par son butin avoir ;
 "Ce sont les tromperies
 "Et les affronteries
 "Que font les taverniers
 "Un chacun s'emploie
 "Pour attraper monnaye,
 "Ce sont fins alesniers" (1).

Cela sent le poète c'est vrai, mais aussi le poète touriste étrillé à l'auberge. Quelquefois, il faut le dire, ce sont les clients qui sont indéliçats et Villon dans ses Repues franches donne le ton dans un quatrain :

"C'est bien disné,
 "Quand on s'échappe,
 "Sans débourcer pas un denier,
 "Et dire adieu au tavernier
 "En torchant son nez à la nappe" (2).

Ainsi les clients ne valaient guère mieux que les hôtes ! Villon, dans la seconde repue franche mentionne une autre auberge et nous donne même le texte de l'enseigne dans un quatrain :

"S'en vint à une hostellerie,
 "Rue de la Martellerie,
 "Où pend l'enseigne du Pestel,
 "A bon logis et bon hostel".

Cette auberge du Pestel était renommée. Il y venait de grands seigneurs et l'hôte était assez riche, paraît-il, pour leur consentir un crédit de cinq ou six mois (3), comportement bien étrange pour l'époque, mais Villon précise que le plus souvent malheureusement le bonhomme en est pour sa confiance, mais qu'il se dédommage en faisant par ailleurs d'autres dupes.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome II, p. 79.

(2) Id., p. 80.

(3) Id., p. 84.

Rabelais n'était pas comme on l'a dit fils d'aubergistes de Chinon, mais il possédait dans cette ville une maison qui après sa mort devint une hôtellerie. C'est J. de Thou qui y logea en 1593 qui l'affirme dans ses mémoires. Toutefois s'il n'était pas fils d'hôtelier, Rabelais, et son oeuvre en témoigne, avait dû être un fameux client des auberges. Nous trouvons dans ses textes beaucoup de renseignements sur les hôtels de son temps, leur nombre : "Dedans Amiens... je vous pourrais montrer plus de quatorze roustisseries anticques et aromatisantes" (1) et il explique ce grand nombre de rôtisseries en disant :

"la raison du grand nombre de rôtisseries que longtemps depuis encore on trouvait dans toute la Picardie, et particulièrement à Amiens, c'est que, dans les hôtelleries du pays, on ne fournissait au passant que le couvert, la nappe, les verres, le pain et le vin" (2),

autrement dit, rien à manger. Voilà qui rappelle les auberges espagnoles. Meyer toutefois dans Galerie du XVIe siècle cite des tavernes de meilleur aloi :

"On ne se contente plus à un dîner ordinaire de trois services, consistant en bouilli, rôti et fruit, il faut d'une viande en avoir cinq ou six façons, des hachis, des pâtisseries saligondis : chacun veut aller dîner chez le More, chez Samson, chez Innocent, chez Havard" (3).

Cette citation est très instructive : elle nous donne une idée de la gastronomie du temps, qui paraît déjà très élaborée. On sort des plats frustes et trop copieux du Moyen-Age pour aller vers une grande recherche, mais surtout elle nous apprend qu'il y avait à Paris des restaurants célèbres pour leur cuisine, tout comme ceux qui reçoivent des distinctions aujourd'hui. Des réputations soutenues certainement par le "bouche à oreilles" s'établissaient et étaient assez fortes pour être mentionnées par écrit. Mais il semble que ces "vedettes" n'étaient que des exceptions. Mellin de Saint Gelais nous donne dans son poème Folie aux hosteliers la description de la véritable hôtellerie du XVIe siècle enfumée et infecte réceptacle de prostitution et de paillardise :

(1) RABELAIS, Pantagruel, Chapitre XI, Livre IV.

(2) MICHEL Francisque, op.cit., Tome II, p. 89.

(3) Id., p. 90.

"Hosteliers, vos hostes passans
 "De ces droits-cy sont jouissans :
 "Ils peuvent en toute saison
 "Besogner en vostre maison,
 "Par prix et par douces prières,
 "Vos filles et vos chambrières,
 "Ils ont loy sans vous offenser,
 "Ne trouvant le pot à P...
 "En sa place déterminée,
 "De P... à la cheminée,
 "Un temps fort que sans grand respect,
 "On tâchoit à table le P...
 "Et le R... et y fut le pape.
 "Et qu'on se mouchoit à la nappe,
 "Et souloyent les plus paresseux,
 "Se torcher le C... aux linceuls.
 "Aujourd'huy on est plus honneste,
 "Toustefois, je vous admoneste,
 "Afin que mieux vous y pensiez,
 "Qu'aucuns s'en tiennent dispensez,
 "Tant de droit humain que divin
 "Quand vous leur donnez du mauvais vin" (1).

Partout les écrivains et les poètes du temps écrivent beaucoup dans les tavernes où ils devaient vraisemblablement recevoir bon accueil. Joachim du Bellay fait allusion à un grand historien de son temps qui y écrivait ses plus sérieux chapîtres. Plus tard, le nomade de génie que fut l'abbé Prévost fit d'une taverne son cabinet de travail.

Il semble que certaines des meilleures hôtelleries de Paris aient été situées rue de la Huchette. L'ambassadeur vénitien Bonaventure Calatigirone qui vint à Paris sous Henri IV en cite une élogieusement. Les ambassadeurs de l'empereur Maximilien qui vinrent aussi à Paris sous le règne de Louis XII furent hébergés dans cette rue à l'hôtellerie de l'Ange qui devait être la plus connue car déjà en 1552 elle fut assignée pour demeure d'après un "extrait des registres de la ville" dans les Archives curieuses à un ambassadeur venu de très loin, celui du "Roi Angus d'Achaïe" (2).

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome II, p. 92.

(2) Id., p. 93.

L'ESPAGNE AUX XV^e ET XVI^e SIECLES

En revanche, on trouve dans le De hospitiiis de l'itinerarium hispanime et lusitanime publié chez Janson à Amsterdam en 1656, des descriptions des auberges espagnoles qui sont restées célèbres. Comme nous l'avons dit, on y trouvait des bandits mais pas de vivres, ni même du pain et du vin. Ce n'était pas l'usage. On n'y fournissait que de quoi assaisonner ce que le voyageur apportait c'est-à-dire huile, vinaigre et sel. Il n'y a guère que Don Quichotte pour les confondre avec un château et pour prendre les filles de joie qui y séjournent pour des châtelaines :

"Regardant de toutes parts, pour voir s'il ne découvrirait pas quelque château, quelque hutte de berger où il put trouver un gîte et un remède à son extrême besoin, il aperçut, non loin du chemin où il marchait, une hôtellerie ; ce fut comme s'il eut vu l'étoile qui le guidait au port de sa rédemption. Il pressa le pas, si bien qu'il arriva à la tombée de la nuit. Par hasard, il y avait sur la porte deux jeunes filles, de celles là qu'on appelle de joie, lesquelles s'en allaient à Séville avec quelques muletiers qui s'étaient décidés à faire halte cette nuit dans l'hôtellerie. Et comme tout ce qui arrivait à notre aventurier, tout ce qu'il voyait ou pensait lui semblait se faire et venir à la manière de ce qu'il avait lu. Dès qu'il vit l'hôtellerie, il s'imagina que c'était un château avec ses quatre tourelles et ses chapiteaux d'argent bruni /.../ Il s'approcha de la porte, et vit les deux filles perdues, lesquelles lui parurent deux jolies demoiselles ou deux gracieuses dames qui, devant la porte du château, folâtraient et prenaient leurs ébats" (1).

Les auberges espagnoles étaient tenues par des gitanos qui les géraient comme des campements de nomades et n'y gardaient jamais rien. Elles n'offraient en réalité que l'abri. Si l'on en croit une brochure parue en 1784 sous le titre : Voyage de Figaro en Espagne, rien ne s'était amélioré au XVIII^e siècle :

"Les chemins sont affreux, les voitures incommodés, fatigantes, peu roulantes. Les journées sont longues, il fait chaud, l'air est vif ; on est las, on a soif, on a faim, une drôle d'envie d'arriver, de manger, de dormir ; on donnerait de l'or pour un bon repas, pour un bon lit. Quand on arrive, on ne trouve dans les auberges ni paille, ni pain : il faut dîner, souper par coeur, dormir par terre ou sur une chaise. Les auberges de Madrid ne sont guère mieux pourvues de vivres et de meubles ; ce sont les milanais qui

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome II, p. 95.

les tiennent, les bohémiens ou gitanos tiennent les cabarets sur la route" (1).

L'ITALIE ET L'ALLEMAGNE AUX XVe ET XVIe SIECLES

En France, la misère n'atteint jamais ce point dans les hôtelleries. C'était toutefois à cette époque en Italie et en Allemagne que l'on trouvait les meilleures auberges. Montaigne le dit fort clairement "à dire vrai, j'ai toujours été non seulement bien, mais même agréablement logé dans tous les lieux où je me suis arrêté en Italie". Les prix lui semblent raisonnables. Il compare une auberge d'Arezzo à celle du "More" à Paris dont nous connaissons la réputation et à celle de Guillot à Amiens :

"L'hostellerie est au deçà du dict village d'un mille ou environ, et est fameuse ; aussi la tient-on pour la meilleure de Thoscane, et a-t-on raison, car à la raison des hostelleries d'Italie elle est la meilleure. On en faicts grande feste qu'on dict que la noblesse du pays s'y assemble souvent comme chez le More à Paris, ou Guillot à Amiens. Ils y servent des assiettes d'estein, qui est une grande rareté. C'est une maison seule, en très belle assiette, d'une pleine, qui a la source d'une fontaine à son service..." (2).

Il avait déjà trouvé cette vaisselle d'étain qu'il remarque dans les hôtelleries de Bade et en avait dit que les femmes y fourbissaient mieux la vaisselle qu'en France, donc que l'auberge était plus propre. Il était d'usage, paraît-il, lorsqu'on était satisfait d'un hôte de lui laisser ses armoiries peintes, ce qui lui permettait d'en pendre l'écusson à sa porte en guise d'enseigne. Les gentilshommes de passage pouvaient ainsi voir que l'établissement était bon et que d'autres nobles y étaient descendus.

Cet usage est l'ancêtre du livre d'or de nos hôtels actuels. Le touriste roturier sans armoiries se contente de griffoner son opinion sur les murs de l'auberge. Cette coutume a perduré et on voit encore aujourd'hui dans certains restaurants, surtout en Italie, des graffiti élogieux sur les murs.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome II, p. 96.

(2) Id., p. 97.

Montaigne toutefois ne dit rien des cabarets de Rome, même pas de ceux du mont Testaccio pourtant fameux à son époque. Dans les auberges qu'il fréquentait, il y avait comme partout des artistes et balladins :

"Il se trouve quant à tous les hostelleries des rimeurs qui font sur champ des rimes accommodées. Les instruments sont en toutes les boutiques, jusqu'aux ravaudins des carrefours des rues" (1).

Il donne parfois les menus qui lui sont servis sous des tonnelles rieuses : oeufs cuits, fromage, vin, tous les plats y sont faits à l'huile, sans beurre note-t-il. Mais près de Spolète, il dut montrer son passeport car il y avait dans le voisinage le plus noble bandit d'Italie, un certain Petrino. Il eut aussi de mauvaises surprises car il dit que "la plus mauvaise hôtellerie que j'aie trouvé dans ce voyage est le "Faucon" de Pavie. On y paie ici et à Milan le bois à part et les lits manquent de matelas" (2). (On retrouve un peu les mêmes plaintes qu'aujourd'hui. Le "tout compris" que le client semble préférer, la qualité de la literie dont on ne parle jamais dans les publicités, mais qui reste un souci constant pour les hôteliers). En Allemagne, il trouva aussi les "commodités" supérieures aux françaises, mais remarque que tout y est facturé au détail :

"Les hostes comptent, au premier lieu, le repas à quatre, cinq ou six bas pour table d'hoste. Ils font un autre article de tout ce qu'on boit avant et après ces deux repas, et les moindres collations, de façon que les allemands partent communément le matin du logis sans boire /.../ Est un crime de voir un gobelet vide", opinion confortée par ce passage des Voyages du Duc de Rohan : "Je doute que les mathématiciens de notre temps puissent jamais si bien trouver le mouvement perpétuel que les allemands le font faire à leurs gobelets".

Ainsi on s'aperçoit que les clients d'il y a quatre siècles avaient un peu les mêmes réflexes que nos contemporains : lorsqu'un avantage est compris dans un prix, on en profite pleinement. Quand il est compté à part même si on a largement les moyens, on réfléchit.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome II, p. 101.

(2) Id., p. 101.

LES AUBERGES SELON ERASME AU XVI^e SIECLE

C'est toutefois Erasme qui donne la description la plus complète des auberges allemandes de l'époque dans un de ses plus spirituels colloques qui met en scène Bertolphe et Guillaume par la voix duquel s'exprime le philosophe. Le sommaire dressé par Gueudeville en donne le ton L'hospitalité allemande ou les auberges.

"La civilité, la joie, les servantes bonnes rieuses, la propreté, le bon marché, tous agréments qui attirent à une auberge, et qui font qu'on s'arrache plutôt qu'on en sort ; surtout si la bonne chère répond au reste. Grossièreté mâle d'un aubergiste, recevoir un étranger sans saluer, ni parler, lui montrer de la main l'écurie, le laisser accommoder son cheval, lui refuser tout ce qu'il demande, vouloir qu'il se conforme aux autres ; et à la moindre plainte, lui dire brusquement de chercher ailleurs. Compagnie fort désagréable, mauvaise, chère, mauvais vin, contrainte en tout, payer chèrement et n'oser le dire, manières toutes sauvages et qu'on traite néanmoins de franchise et d'égalité" (1).

Avant de voir le détail du texte, on est étonné de remarquer qu'il est dressé là, d'abord en mode direct, puis "a contrario", un tableau complet des attentes de l'accueil. Presque tout y est : la politesse, le plaisir éprouvé par celui qui reçoit, le côté matériel ; mais aussi la partie récriminatoire énumère les attentes du voyageur, la reconnaissance par le salut, l'aide, le besoin de communication, celui de protection, celui d'honnêteté. Ceci nous amènerait à penser que malgré la fantastique évolution des conditions de voyages, des mœurs, des habitudes de vie et de la morale, les attentes du voyageur sont restées à peu près identiques. Le progrès n'aurait pas en matière d'accueil changé les mentalités, ce qui pourrait prouver que l'accueil est un besoin fondamental.

En France

Guillaume qui est le narrateur, pour employer l'expression moderne, est clair :

"Personne ne saurait être mieux traité chez soi qu'à Lyon dans une auberge. Premièrement, l'hôtesse qui a l'air de quelque chose, venait nous voir nous disant de nous réjouir et nous priant de prendre, en bonne part, ce qu'on mettait

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome II, P. 106.

sur la table. A la mère succédait la fille, fort jolie personne, de manière engageante /.../ Ce qui faisait le plus de plaisir c'est que ces demoiselles ne nous parlaient pas comme à des étrangers, comme à des passagers qui logent chez elles, mais elles s'entretenaient aussi librement avec nous que si nous avions été les plus anciens et les plus intimes amis de la maison, que si elles nous avaient vu toute leur vie /.../ Comme ces aimables personnes ne pouvaient pas être toujours avec nous, ayant leurs occupations domestiques, et d'ailleurs étant obligés de visiter aussi et saluer les autres passagers, on nous laissait, pour nous tenir compagnie et nous divertir, une jeune fille instruite et aguerrie... Je puis vous assurer qu'on mange très bien et si bien que je ne conçois pas comment ils traitent de cette abondance, et de cette force là pour un prix si médiocre : on croirait qu'il y mettraient du leur, et qu'ils viseraient plutôt à pratiquer la vertu d'hospitalité qu'à vivre commodément de leur négoce /.../ Pour moi, je m'imaginais être au logis plutôt qu'en voyage et en auberge /.../ Ces prétendues pucelles vous demandaient librement si vous n'aviez rien de sale et si on leur donnait des hardes à laver, elles les rapportaient dans toute la propreté souhaitable..."

En Allemagne

Puis Guillaume demande à Bertolphe comment on est reçu dans les hôtelleries en Allemagne :

"Premièrement, quand vous entrez dans l'auberge, ne croyez pas qu'on coure au devant de vous, qu'on vous souhaite la bienvenue, enfin qu'on vous fasse l'honneur de vous saluer, tant s'en faut ; on vous admet d'un air froid, d'un visage indifférent. Et pourquoi ? C'est que ces messieurs, qui sont pourtant aubergistes de métier, seraient fâchés qu'on crût qu'ils se soucient d'avoir des hôtes, qu'ils les briquent, du moins directement, qu'ils font la moindre démarche pour attirer chez eux les voyageurs, car ils regardent cela comme quelque chose de bas, de lâche, et qui est indigne de l'austérité, de la sévérité germanique /.../ S'il ne vous répond pas par un rude non, s'il ne vous refuse point, vous pouvez à coup sûr inférer de là qu'il y a de la place pour vous et qu'on vous fait la grâce de vous recevoir. Si vous demandez où est l'écurie, on vous la montre de la main : vous y allez, vous y entrez et il vous est permis d'accomoder votre cheval à votre fantaisie, à moins que vous n'ayez un valet car aucun domestique de la maison n'y met la main. Dans une hôtellerie d'importance, un garçon ne se contente pas de vous indiquer l'appartement des bêtes chevalines, il veut bien se donner la peine de vous y conduire. Il fait plus, car il vous montre précisément l'endroit où vous devez mettre votre monture, c'est-à-dire le lieu le moins commode de l'écurie, leur méthode étant de garder toujours les meilleures places pour les survenants, et principalement pour les nobles. Si vous avez le courage de vous plaindre, on ne diffère pas d'un

moment à vous mettre le marché à la main : "Monsieur, crie-t-on, il y a d'autres auberges que celle-ci /.../ Quand vous avez eu soin de votre cheval, vous vous rendez tout entier dans la chambre du poêle. Je vous dis tout entier, car cette chambre étant commune, vous y entrez avec vos bottes, votre bagage et votre boue".

Guillaume répond :

"La coutume de France vaut beaucoup mieux. On vous mène dans une chambre particulière ; là vous pouvez à votre aise vous débatter, vous nettoyer, vous chauffer, et même dormir si l'envie vous en prend".

Bertolphe :

"Il s'en faut bien que ce soit la même chose chez les logeurs de la Germanie. Etant dans la grande salle du fourneau, vous ôtez vos bottes, vous mettez vos souliers, vous changez même de chemise si le coeur vous en dit. Ensuite vous pendez auprès du fourneau vos hardes mouillées et vous vous en approchez pour vous sécher. Il y a aussi de l'eau toute prête pour vous laver les mains, si vous le jugez à-propos. /.../ Quand vous arriveriez à quatre heures après-midi, n'espérez pas, pour cela, souper avant neuf heures, il en est quelquefois bien dix /.../ Pourquoi ? C'est qu'ils n'apprêtent rien que quand ils croient qu'il ne viendra plus personne ; et cela, pour pouvoir servir tout le monde à la fois tant ils sont bons ménagers de leur peine et de leur temps... Imaginez-vous donc que souvent il s'assemble dans la même étuve quatre-vingt ou quatre-vingt dix voyageurs à pied ou à cheval : fantassins, cavaliers, marchands, mariniers, charretiers, laboureurs, mâles et femelles, sains et malades. Ce qu'il y a de fort désagréable : l'un se peigne la tête qui est peut-être une forêt, l'autre essuie sa sueur, l'autre décrotte ses guêtres ou ses bottes et il y en a tel qui pue l'ail. Enfin, c'est la cohue épouvantable : et pour la diversité, tant de personne que de langues, jamais la tour de Babel n'en forma une plus grande confusion. S'ils voient quelqu'un d'une autre nation que la leur, qui à son habit paraisse revêtu de quelque dignité, ou du moins qu'on en juge que c'est un homme de façon et au-dessus du commun, alors toute la vénérable assemblée jette les yeux sur lui, et on le contemple, on l'examine par des regards aussi fixes, aussi attentifs et aussi longs que si c'était quelque nouvelle espèce d'animal qu'on aurait ramené d'Afrique /.../ Cependant, quelque besoin que vous ayez de prévenir le repas, il vous est défendu ... de rien demander ... entre neuf et dix heures le soir quand il est trop tard pour attendre d'autres passagers /.../ Un vieux domestique avec la barbe toute blanche, la tête rasée, l'air hagard et parfaitement sale dans son ajustement ... ce barbon jetant les yeux partout, compte tout bas combien il y a de gens dans l'étuve. Or vous remarquerez que cela se fait quelquefois dans un temps où le soleil est brûlant ... dans ces auberges ... la

meilleure partie du bon traitement, c'est de chauffer si bien les gens que la sueur tombe du visage à grosses gouttes /.../ Cependant, si quelqu'un de la compagnie se hasarde seulement à entrouvrir la fenêtre, de peur d'étouffer, il entend aussitôt "Fermez, fermez", si vous donnez pour réponse "Je meurs de chaud", on vous crie d'un ton plus fort et fièrement brusque "Cherchez donc une autre hôtellerie" /.../ On est obligé de manger là et d'y passer plusieurs heures. Ce ganymède barbu (le domestique) fait une seconde visite et cette fois là c'est pour mettre la nappe. Il couvre les tables proportionnellement au nombre de convives... Le linge de notre étuve est d'une grosse toile de chanvre. Chaque table est destinée pour huit personnes. Alors ceux qui connaissent la carte et les manières du pays se placent comme il leur plaît. Car là l'espèce triomphe en égalité d'individus, et la fortune y tenant l'orgueil sous les pieds, il n'y a nulle différence entre le pauvre et le riche, entre maître et valet /.../ Tout le monde étant assis, ce beau mignon de maître d'hôtel apparaît pour la troisième fois, et ayant passé toutes les compagnies en revue, on perd pour un moment l'honneur de sa présence. La quatrième apparition est pour distribuer à chacun une assiette de bois, une cuiller de même métal, une tasse de verre et enfin du pain /.../ On donnait cela comme un amusement pendant que la cuisine s'apprêtait, à quoi il ne se passait guère moins d'une heure. Après cette longue pause, on apporte enfin de quoi boire. Quelle liqueur à votre avis ? Il est vrai qu'elle a le nom et la couleur du vin... Ce jus de vigne n'avait pas la moindre force. Si quelqu'un ... prie qu'on lui aille chercher d'autre vin, offrant même de la payer séparément (on répond) "... De tant de comtes et de marquis que j'ai bien voulu recevoir dans mon auberge, pas un ne s'est plaint de mon vin ... cherchez fortune ailleurs..." Ensuite viennent les plats en grande pompe. Le premier contient des morceaux de pain trempés dans du bouillon de viande, et si c'est un jour maigre, dans du bouillon de légumes. A cela succède une autre soupe, puis de la viande récente ou saline réchauffée. Après cela, des espèces de bouillies, ou si vous voulez, des pois, des fèves, du riz, des choux au lard, etc. Enfin le prélude qui dure plus que la pièce... on vous sert de la viande rôtie ou du poisson bouilli : l'un et l'autre sont passablement bons ; mais ces officiers de gueule sont fort épargnants... et ces plats font sur la table une station très courte. Au reste, ces repas d'hospitalité vénale se font comme la comédie se joue au théâtre... Il sort de la cuisine allemande quantité d'entremets qui ne sont pas grand chose, mais ils ont soin que le dernier acte soit toujours le meilleur. Enfin le barbon tant de fois rebattu se remontre : quelquefois le maître du logis vient lui-même qui, en parure et en ornements, ne le cède point à ses domestiques, nous demandant avec une simple et naïve humanité "Eh bien mes amis, comment vous en va ? Que dit le coeur ?" A cet agréable signal, on apporte du vin un peu meilleur... Enfin, après qu'on a desservi le fromage ... vient le mercure à barbe neigée tenant à la main comme un tranchoir de cuisine sur lequel il fait avec de la craie quelques cercles et demi-cercles : il met sur la table cette pièce mystérieuse qui est comme une figure de grimoire... Ceux qui savent de quoi il s'agit ... fouillent d'abord dans leur poche et don-

ment de l'argent. Ensuite le vieux maître d'hôtel ... suppute la somme sans rien dire, et si le compte est juste, il fait signe de la tête qu'il est content /.../ La scène bachique finie et quand il est temps que la paix du dieu du sommeil succède au tumulte et la confusion du dieu du vin, alors on montre à chacun son nid. C'est un endroit qu'on peut vraiment et à la lettre appeler cubiculum, chambre à coucher, car il n'y a que des lits, rien qui soit d'un autre usage, rien qui puisse exciter la tentation du larcin /.../ On dort aussi proprement qu'on mange. Vous vous souvenez du linge de table—? Les draps ne sont pas moins fins, et pour comble d'agrément, ils servent quelquefois sur un blanchissage de plus d'une demi-année /.../ Il y a des endroits où on est reçu plus honnêtement, plus civilement, mais il y en a aussi où la réception est plus impolie, plus grossière..." (1).

Il est dommage qu'Erasmus ne nous ait pas donné un second colloque sur les auberges espagnoles, suisses, anglaises. Touriste infatigable, il avait en matière d'hôtelleries une expérience cosmopolite (B).

Analyse des descriptions d'Erasmus

Ce texte du XVI^e siècle dont nous avons cité de très larges extraits, mérite quelques commentaires. Il mentionne deux points importants :

- les clients ne sont pas traités comme des étrangers, mais comme des amis, des gens connus, c'est-à-dire que l'on répond à leur besoin d'hospitalité, on calme leurs angoisses et l'hôtesse les reçoit comme ceux qu'elle connaît, elle les a reconnus comme des amis, elle a su les tranquilliser à l'inverse de ce qui va se passer en Allemagne ;

- ce qui lui paraît être le signe du meilleur accueil possible, c'est qu'il n'a pas l'impression d'être à l'auberge, il se sent aussi bien que chez lui.

Ces deux remarques sont la preuve que le besoin d'hospitalité n'a au fond pas évolué. Être reçu en personne connue, presque en ami, et se sentir aussi bien que chez soi est encore ce que recherche le client des hôtels de notre époque.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome II, p. 106 à 115.

Il faut également noter que l'hôtesse veille à ce que ses hôtes ne s'ennuient pas. Il y a toujours une jeune fille pour leur parler ou les distraire : c'est le début de l'animation hôtelière. Le côté matériel n'est pas oublié. On mange bien au point que l'auteur se demande comment cela est possible pour le prix qui est considéré comme modique. Il y a donc évaluation du rapport qualité-prix comme on le ferait de nos jours. Enfin, il y a variété de service. On lave le linge à la demande, comme dans nos bons hôtels de tourisme.

Nous voulons bien croire que ce type d'établissement était l'exception, mais il existait tout de même et dans sa forme optimale comme celle que décrit Erasme. L'accueil était similaire à celui auquel on peut s'attendre dans les bons hôtels d'aujourd'hui. En revanche, lorsqu'il nous conte ses aventures dans les auberges allemandes où l'accueil est beaucoup moins bon qu'à Lyon, on se rend compte par les critiques qu'il formule qu'il s'attendait à être beaucoup mieux traité, et que s'il avait ces attentes, c'est qu'il existait au XVI^e siècle d'autres auberges comme celle qui est décrite précédemment où ces attentes étaient satisfaites. Examinons ses récriminations :

1) Il n'est pas reconnu comme client dont on a besoin, qui apporte son argent, qui justifie le commerce. On est indifférent à son égard et ce qui le choque le plus, c'est justement ce manque d'intérêt pour le chaland. Il dit "(ils) sont pourtant aubergistes de métier", ce qui implique que dans son esprit, l'hôtelier doit non seulement fournir des prestations, mais aussi bien recevoir et reconnaître celui qui lui permet de survivre. Or, c'est le contraire qu'il rencontre : des gens qui veulent faire croire qu'ils n'ont pas besoin d'avoir des clients qui disent "les marques que j'ai bien voulu recevoir", et c'est cela qui le gêne : c'est donc bien le besoin d'accueil qui s'exprime ici ;

2) La mauvaise qualité du service est vivement critiquée. On ne s'occupe pas de son cheval, on ne tient pas compte du confort des clients, on les laisse transpirer dans une pièce fermée, le repas est servi avec beaucoup de retard, le service est lent. Ces remarques nous font penser que malgré la simplicité de la plupart des auberges du XVI^e siècle, il devait en exister certaines où le service était parfait, rapide, attentionné et où l'on veillait au confort de la clientèle ;

3) Il est outragé, comme on le serait maintenant, que l'hôtelier lui réponde que s'il n'est pas content, il peut aller ailleurs. Il recherche donc des rapports agréables avec son hôte ;

4) La promiscuité le gêne. Le fait qu'il remarque amèrement qu'il lui fallait retirer ses bottes et se réchauffer dans une salle commune indique que cela ne devait pas être commun dans les auberges qu'il fréquentait habituellement. Il a l'air de considérer comme insupportable que l'on puisse mettre ensemble des gens de qualités différentes, fantassins et cavaliers, des étrangers avec des nationaux, il est gêné parce que l'on parle des langues qu'il ne comprend pas, il est outragé de l'impolitesse de ses compagnons qui le regardent comme s'il était un animal rare. En bref, il aurait souhaité que son intimité soit préservée, c'est donc que cela était possible ;

5) Il est aussi choqué de la pingrerie de ses hôtes. La nourriture est comptée au plus juste, le vin est mauvais, le matériel de restauration rudimentaire, couverts en bois. Or nous savons par Montaigne qu'en certaines auberges on mangeait dans de l'étain. Les chambres sont aussi d'une indigence remarquable : pas de meuble autre que des lits inconfortables ;

6) Malgré le manque d'hygiène qui régnait à son siècle, l'auteur se plaint de la saleté et de la grossièreté du linge. C'est que cela devait dépasser les bornes admises.

Pourtant on est obligé de remarquer que l'hôte fait un effort pour venir s'enquérir de l'humeur de ses clients, et que même à la fin d'un repas on apporte du meilleur vin. Mais Erasme ne semble pas se laisser prendre à ce stratagème et n'est pas près d'oublier la façon dont il a été traité. Cette petite attention ne rattrape pas la mauvaise réception dont il a été l'objet. Il se plaint particulièrement de deux choses, et l'on pourrait entendre les mêmes plaintes aujourd'hui :

- il a été mal accueilli parce qu'on ne l'a pas reconnu, on ne l'a pas pris en charge, on n'a pas veillé à son bien-être,

- la médiocrité des installations matérielles et des prestations interdisaient qu'il se sente bien reçu et à l'aise. Les équipements et la propreté laissent à désirer.

Ce texte nous laisse ainsi entrevoir que malgré tout ce qui a été dit sur les auberges et les cabarets coupe-gorges du Moyen-Age au XVI^e siècle, il devait tout de même en exister où les règles de l'hospitalité étaient appliquées. Par ailleurs nous avons été particulièrement frappés par l'actualité des opinions qui sont exprimées, aussi bien la satisfaction après l'expérience lyonnaise que la déception dont l'acteur fait montre quant à son voyage en Allemagne.

Elles pourraient parfaitement être formulées de la même façon et dans les mêmes termes aujourd'hui. C'est donc que le voyageur avait déjà, du temps d'Erasme, les mêmes attentes que celles que nous lui connaissons aujourd'hui. Elles ne sont pas un fait de société, mais sont la réaction normale de l'homme en état de mouvance. C'est le déplacement qui crée le besoin d'accueil, et ce besoin est ressenti parce que l'instabilité inhérente à la mouvance angoisse l'homme. L'accueil est nécessaire pour calmer ses angoisses. Mais revenons à l'histoire.

LE XVII^e SIECLE EN EUROPE

Un peu plus d'un siècle après Erasme, en 1682, Mabillon, un bénédictin, nous fournit dans un récit quelques détails sur les auberges de son temps dans les Alpes. Rien n'a beaucoup changé, mais il y a tout de même un sens de l'accueil qui semble renaître même si le confort et l'hygiène laissent toujours à désirer :

"Lorsqu'on arrive dans une auberge, l'hôte et l'hôtesse vous tendent la main, et vous assurent qu'il ne pouvait venir personne chez eux qui leur fut plus agréable" (1).

C'est l'impression que veulent donner tous ceux qui accueillent. L'auteur mentionne que l'on donne la main pour signifier le plaisir qu'ont les hôtes à recevoir leur client, mais ne mentionne pas le sourire. En revanche, il est vraisemblable qu'un dialogue s'établissait au cours duquel des paroles de bienvenue étaient prononcées.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome II, p. 116

Ensuite, ce sont les éléments du confort bien rudimentaire qui sont passés en revue. Il y a des mouches dans la salle à manger, cela sent le tabac, la nourriture n'est pas bonne : le pain est désagréable, les viandes imprégnées de poivre, il y a trop d'épices de partout, mais "chaque plat est soigneusement noté sur une table d'ardoise" (1), ce qui prouve que la nécessité de la facturation ne perdait pas ses droits et que ces auberges étaient déjà bien organisées du point de vue comptable, mieux que celles décrites par Erasme. Les lits n'y sont non plus pas confortables, trop courts pour des français, ils sont pourvus de nombreux oreillers, ce qui fait que l'on dort plus assis que couché, on a trop chaud sous les épaisses couettes de plumes. Montaigne (2), lui, trouvait au contraire que ces couettes étaient un élément de confort appréciable. Malgré cela, l'impression générale de Mabillon est satisfaisante. Il note :

"Du reste, tout y est propre et net ; chaque salle à manger d'une auberge catholique a toujours un crucifix dans le lieu le plus élevé. Quand vous êtes disposé à partir, l'hôte apporte le tableau de votre dépense, écrit avec de la craie, et après avoir compté à demi-voix, il vous indique la somme sur laquelle on ne peut élever impunément la moindre contestation, tant est grande la bonne foi et l'équité de cette nation (il s'agit de la Suisse) [...]. Au moment du départ, c'est une coutume de porter aux partants une santé pour l'amour de Saint Jean" (3).

C'est tout à fait le départ d'un hôtel de bon standing moderne. La note est présentée discrètement et on salue le voyageur en lui souhaitant bonne route. Les choses s'étaient certainement beaucoup améliorées en un siècle. Il est vrai que nous sommes en Suisse qui, nous le verrons, deux siècles plus tard mettra au point le cadre de l'accueil moderne. Quelquefois pourtant, même en Suisse, et au moment où des pionniers construisaient de grands hôtels, il y avait des "ratés". Un magazine anglais, le "Monthly Magazine" de Septembre 1835, met en garde les touristes anglais contre l'âpreté des hôteliers suisses (on pourrait lire ces lignes aujourd'hui dans de nombreux magazines touristiques au sujet d'un bon nombre de destinations à succès) :

(1) MICHEL Francisque, *op. cit.*, Tome II, p. 116.

(2) MONTAIGNE, *Voyage en Italie*.

(3) MICHEL Francisque, *Id.*, p. 116.

"Cette moisson annuelle, cette coupe réglée de voyageurs, cette exploitation des bourses étrangères, le grand appât monté à l'amour du gain, n'agissent point sur un peuple sans le modifier. La Suisse est couverte, pendant trois mois, de visiteurs qui lui paient tribut. Elle les regarde comme son butin, et cette idée n'a pas laissé que d'altérer un peu sur les grandes lignes la cordialité et la loyauté d'autrefois" (1).

On a retrouvé un récit du voyage que fit au Pays-Bas le peintre Albrecht Dürer. Il l'a publié dans le tome I du Cabinet de l'amateur et de l'antiquaire. Il est souvent reçu par des particuliers qui ne le font pas payer alors qu'apparemment ce ne sont pas de ses amis. Il donne seulement des pourboires aux valets des maisons et encore souvent ces pourboires sont des gravures. Il paie quelquefois en dessins, ce qui prouve :

- que le sens de l'hospitalité était relativement bien développé en Hollande à l'époque,

- que l'on avait affaire à des gens suffisamment cultivés, même les valets, pour accepter une oeuvre d'art en guise d'argent.

On trouve aussi dans Quevedo des indications sur les hôtelleries espagnoles du siècle. Rien n'y a changé, l'accueil y est toujours aussi lamentable. Don Pablo de Segovie que peint l'auteur dit :

"L'hôte était du nombre de ceux qui croient en Dieu par courtoisie ou d'une manière inexacte... Notre hôte en me recevant me fit plus mauvaise mine que si j'étais curé ou si je venais lui demander un billet de confession. Je ne sais s'il voulut par cette réception nous inspirer dès l'abord un certain respect pour sa personne, je croirais plutôt que de telles manières sont d'usage entre ses pareils, il n'est pas étonnant de trouver mauvais ce caractère chez ceux qui ne suivent pas une bonne foi" (2).

Comme chez Erasme, on trouve ici une allusion aux problèmes personnels de celui qui reçoit mal. Il semble que déjà on reliait la qualité de l'accueil à l'état psychologique de l'hôte. D'autres récits qui concordent tous affirment le mauvais état et la pauvreté de ces auberges espagnoles.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome II, p. 120.

(2) Id., p. 135.

Il semble qu'elles étaient dans un tel état que tous les voyageurs ont tenu à le signaler. Le même Quevedo dans les aventures du Gueux met en scène Guzman d'Alfarache qui, après maintes tribulations, va épouser une fille "honnête" malgré qu'elle fut "fille d'hôtelier". "Mon beau père -dit Guzman- combien qu'hostelier ne laissait pas d'être honneste homme..." (1). La fille devait avoir bonne allure car à Madrid, il dit d'une hôtellerie "l'on nous fit tout bon accueil, non pas à cause de l'asne (leur équipage) ainsi à cause de la déesse qu'il portait", ce qui laisse accroire que les hôteliers espagnols étaient tout de même sensibles à l'apparence.

Les qualités des auberges espagnoles devaient sans doute s'améliorer puisque en 1765, un voyageur du nom de Thuiss relate, parlant de l'Espagne, "j'y trouvai des auberges bien meilleures que celles du Portugal ; on y a de bons lits et des draps propres, quoique sans rideaux, ce qui est général à l'Espagne" (2).

Francisque Michel prétend que de la Hollande au Danube, il existait une sorte de chaîne d'auberges coupe-gorges : les kochmen-beyes qui étaient de dangereux repaires. Elles furent ouvertes par les associations de bandits de grands chemins qui pouvaient s'y réfugier ou s'y embusquer pour attendre leur proie. Cette organisation avait paraît-il rendu désertes les grandes routes.

Les bandits avaient enrôlé les aubergistes, mais aussi les fonctionnaires de justice et les policiers chargés de la sécurité. Ils avaient mis au point un système de fabrication de faux passeports qui leur permettaient de circuler librement. Les bandits vauquaient d'ordinaire à des occupations normales dans les villages, mais au signal du chef, se rassemblaient pour accomplir tel forfait. Ces bandits constituaient de véritables armées et il fallut attendre 1803 pour que la route soit rendue aux voyageurs (2). Les hôteliers dont certains étaient compromis dans de telles histoires, ne pouvaient évidemment pas avoir bonne réputation.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome II, p. 155.

(2) Id., p. 165.

L'EUROPE ORIENTALE ET L'ORIENT DU XVIIe AU XIXe SIECLE

En Europe de l'est, il semble que l'esprit d'hospitalité antique ait survécu plus longtemps. Les étrangers sont encore au XVIIe siècle reçus chez l'habitant. Il est de coutume dans toutes les maisons qui peuvent le faire de garder une chambre vide pour le voyageur. L'arrivée d'un étranger est par exemple motif à une fête en Bulgarie. En Turquie aussi, mais l'usage du vin y fut interdit en 1634 par Mahomet IV qui fit raser les cabarets et défoncer les tonneaux. Il y eut alors hélas moins de fêtes. Cette tradition d'hospitalité survécut assez longtemps puisque la Litterary Gazette de 1834 mentionne que le gouvernement ne prend aucune part aux dépenses de l'hospitalité de l'étranger et précise :

"Un pauvre turc à qui un petit champ suffit à peine pour nourrir sa femme et ses enfants, après qu'il a payé la dîme à l'Aga, se fait une loi de réserver une chambre dans sa maison qui souvent n'en a que deux pour servir d'oda à l'étranger. On ne demande pas à l'hôte qui se présente s'il est disciple du Prophète, juif ou chrétien. Il est étranger et voyageur, cela suffit, il a droit à l'hospitalité. On lui fournit le logement, le feu et la nourriture. A-t-il un cheval ou un chameau, on en prend soin aussitôt. Une nappe ou une peau, suivant l'occasion, est étendue sur la table, chacun s'empresse à le servir, la soupe et le pisan, la fromage, le petmer (raisiné), un pain mat en couronne avec un grand plat de viandes fumantes sont accumulés devant l'hôte. Quelquefois, le repas est la contribution de plusieurs familles, l'une fournit la soupe de trakane (pâte de plusieurs farines), l'autre le pisan, une troisième le petmer, une quatrième le pain, puis on se gêne, on se presse, on se foule dans un étroit réduit, pour laisser une meilleure place à l'étranger et à sa suite quelle qu'elle soit" (1).

C'est réellement le philoxenia de la Grèce antique. Il est d'ailleurs curieux de constater qu'en Orient les traditions bibliques de l'hospitalité sont restées vivaces, alors qu'en Europe on en est pour l'hospitalité commerciale à un stade très avancé, presque définitif. Cette constatation amène à penser que c'est la nécessité qui en matière d'accueil guide les moeurs. L'Occident développé n'avait plus besoin de l'hospitalité offerte. Le voyage y était déjà un luxe. En Orient au contraire, il semble qu'en ce début du XIXe siècle, le voyageur pour survivre dussé être hébergé par l'habitant.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome II, p. 195.

Ce qui est parfaitement expliqué par l'Anglais E. Maltby dans son ouvrage sur les Moeurs et coutumes bibliques expliquées d'après les récits des voyageurs (1) :

"Chez nous, écrit-il, les passants s'abritent dans les hôtelleries et il faut dire à la grande honte des pays chrétiens qu'il ne serait pas toujours prudent d'exercer l'hospitalité dans nos villes en recevant sans aucune distinction tous les étrangers comme le font les mahométans".

Ce n'est pourtant pas les préceptes chrétiens qui manquaient "Empressez-vous d'exercer l'hospitalité" dit Saint Paul aux romains (13V, Chap. 12, Epître aux romains) ; et "que l'évêque exerce l'hospitalité, qu'il aime les gens de bien" ; et Saint Pierre "Exercez l'hospitalité les uns envers les autres sans murmurer" (Chap. IV, Verset 9).

Maltby en profite pour nous donner quelques renseignements sur les structures d'accueil orientales. Il confirme qu'un caravansérail est une enceinte formée de quatre murs qui contient à l'intérieur une rangée de petites chambres, au milieu de la cour on trouve un puits ou une fontaine. Les chambres sont vides, le voyageur doit transporter tout ce dont il va avoir besoin y compris la nourriture pour lui et ses bêtes "car personne ne demeure dans les kans pour fournir les provisions à ceux qui arrivent" (2). Voilà une précision intéressante. Les établissements seraient donc construits pour les voyageurs et laissés tels que, à la discrétion de ceux qui passent, qui s'ils voulaient le retrouver en son état devaient eux-mêmes y faire attention. Il y a aussi des hôtelleries dans les villes. Celles-ci sont semblables au caravansérail, mais plus grandes et mieux construites. On y trouve des magasins où il est possible de s'approvisionner en vivres.

Maltby nous donne aussi quelques détails sur l'hospitalité privée. Les voyageurs qui veulent rester quelques jours dans une ville se font recevoir dans une demeure privée, car les kans sont trop inconfortables, mais pour ne pas gêner son hôte, on laisse les bêtes et les bagages au caravansérail.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome II, p. 197.

(2) Id., p. 198.

On le comprend quand on sait que le moindre marchand avait dix chameaux et que l'épouse du vice-roi d'Égypte Mahomet Ali en avait cinq cents lors de son voyage en Arabie. Un touriste anglais, M. Buckingham, raconte comment il passa plusieurs jours chez un hôte qui insista pour l'héberger :

"Nos chameaux furent déchargés au kan, mais les nombreux amis de notre compagnon de voyage ne nous permirent pas de rester là. Ils nous invitèrent avec tant d'insistance que nous crûmes d'abord nécessaire de refuser à tous pour prévenir toute jalousie. Pendant une journée entière, nous reçûmes les visites des habitants les plus respectables de la ville, et le soir, au nombre de trente, nous nous rendîmes dans une maison où l'on avait préparé à souper. Nous fumes reçus dans une chambre magnifique ornée de lambris dorés, de sièges couverts de riches tapis avec des coussins de soie. Deux fakirs ou mendiants indiens étaient assis avec les autres sur le sofa, et quoique vêtus de haillons et couverts de vermine, ils étaient servis avec la même attention que nous. Notre souper fut servi sur un grand plateau de métal richement orné. Nous nous rendîmes ensuite sur la terrasse d'où l'on jouissait d'une vue fort belle et très étendue, pour fumer nos pipes et prendre notre café du soir..."

C'est un exemple magnifique d'hospitalité orientale. Il faut noter que les mendiants sont traités avec le même faste que le riche touriste anglais, ce qui prouve que le geste est guidé par la tradition du devoir et non pas par l'intérêt.

Il y a tout de même un paradoxe dans l'attitude moyen-orientale de cette époque. Si le voyageur reçu sous la tente est inviolable et sacré, il n'en est malheureusement pas de même pour le voyageur sur la route. Il est pillé, attaqué, violenté sans aucun scrupule. On cite le cas de deux missionnaires anglais qui, après avoir abandonné à Bagdad la caravane qui les hébergeaient, furent blessés et dépouillés de tout par les bandits kurdes. Il semble que la trêve de l'hospitalité inclut une notion de territoire. Le voyageur est protégé tant qu'il est dans un lieu déterminé, limité et qui dépend de son hôte. Hors de ce lieu, on ne lui doit plus rien, celui qui le protégeait peut sans doute l'attaquer. Ce ne serait donc plus la personne seule du voyageur qui serait en cause, mais une sorte de trilogie : voyageur, hôte, lieu de l'hospitalité. Pour qu'il y ait inviolabilité du voyageur, il faut qu'il soit reçu par un hôte chez lui. Le voyageur en lui-même ne semble pas être sacré, ce serait surtout la demeure de l'hôte, et y attaquer quelqu'un qui y

demeure, même un étranger, c'est attaquer le maître, c'est violer sa demeure, c'est attenter à son prestige.

De là à supposer que l'hospitalité ou la protection hospitalière n'est somme toute qu'égoïste, il n'y a qu'un pas. Mais nous n'oserons pas le franchir et continuerons à croire qu'il y a une sorte de pacte d'honneur entre le voyageur et son hôte, mais que ce dernier en est relevé dès que le voyageur a franchi les limites de la maison. C'est peut-être un mystère de l'âme orientale : cruelle et sans pitié pour l'étranger inconnu, pleine d'égards, charitable et empressée pour celui qu'elle a décidé d'héberger ou qui lui est recommandé. Le français la Bruquière qui parcourt l'Orient au XV^e siècle, raconte que dans un caravansérail près de la vallée d'Hebron, les nationaux se volaient entre eux, mais pour respecter les lois de l'hospitalité, ne touchaient pas aux biens d'un étranger (1).

L'EXTREME-ORIENT AUX XVIII^e ET XIX^e SIECLES

La situation hôtelière, si l'on peut dire, semble avoir encore été pire plus à l'est. Un article de l'Asiatic Journal de 1829 (2) rapporte qu'en Chine, les monastères sont souvent transformés en hôtellerie. Un certain Paw, auteur des Recherches philosophiques sur les chinois et les égyptiens (3), prétend aussi que ce n'est que dans les pagodes que l'on exerce l'hospitalité, ce qui est rendu nécessaire par l'état pitoyable des auberges chinoises. Les voyageurs pouvaient y être reçus à toute heure. Tout le monde y loge, les diplomates et les ambassadeurs eux-mêmes parce qu'il n'existe pas de meilleurs endroits. Les cong-quam ou hôtels publics n'existaient pas dans toutes les villes ou souvent y tombent en ruine. L'auteur précise que les auberges y sont beaucoup plus délabrées et plus misérables qu'au Portugal et en Espagne, et que selon les Jésuites on n'y est même pas en sûreté.

Un prêtre, le père du Halde, dans sa Description de la Chine, dit que ces auberges sont composées de quatre murailles de terre battue et sans enduit, qui portent un toit où parfois on voit le jour à

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome II, p. 202.

(2) Id., p. 207.

(3) Id., p. 207.

travers. Les salles se sont pas pavées et elles sont remplies de trous. Cette situation semble s'appliquer à la Chine de la fin du XVIIe siècle et du début du XVIIIe. Apparemment quand Marco Pôlo visita la Chine, les auberges et hôtelleries y étaient dans un bien meilleur état. Paw pense que la plus grande partie de ces établissements furent détruits ou endommagés par les tartares lors de l'invasion de la Chine. Peu importe les raisons, on se borne à constater que si les traditions hospitalières survivent au Moyen-Orient aux XVIe, XVIIe et XVIIIe siècles, les établissements hôteliers y sont fort rudimentaires. Quant à l'Orient, il y sont pratiquement inexistantes et la tradition nous y semble bien éteinte.

L'EUROPE AU XVIIIe SIECLE

Par Regnard, nous avons des renseignements sur les conditions d'hébergement dans certaines grandes villes. Il raconte qu'en Russie, les juifs logent habituellement dans les auberges car ils n'ont d'autres maisons. Ces établissements sont appelés carchemats, ils y sont dit-il à trente ou quarante par chambre, les enfants vont nus et les parents habillés à moitié seulement. A Cracovie, ne trouvant pas d'hôtellerie, il dut aller loger chez un italien qui lui extorqua quelque argent.

En Suède, le même Regnard est plus heureux. Non seulement il y trouve des hôtelleries, mais souvent elles sont tenues par des français. Il précise que la police y est bien faite, que l'ivresse y est défendue et punie comme un crime. Toutefois, s'il y avait des auberges en ville, elles étaient rares sur les routes. On n'y trouvait guère que des maisons de poste, les gastgifvergard. Ce sont de grandes maisons de bois avec deux ailes, l'une sert d'écurie, l'autre de hangar pour les charrettes. Les chevaux doivent être fournis à tour de rôle par les paysans chaque jour. Mais, soit à cause de la négligence des fermiers, soit à cause des distances, il faut souvent attendre très longtemps pour en avoir (1). Il existe tout de même paraît-il un registre pour les réclamations des voyageurs, ce qui n'empêche par la nourriture d'y être détestable.

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome II, p. 215-217.

Un monsieur Marnier, auteur de Lettres du Nord, indique, ce qui nous semble curieux aujourd'hui, que le plus pénible était la malpropreté et le dénuement des auberges. Hors les villes et les gros villages, on n'y trouve pas autre chose que la bouteille d'eau de vie de pomme de terre et le knochebrad, espèce de galette dure d'orge et d'avoine. Il raconte qu'en arrivant un soir affamé dans une auberge de Wermelanes, on ne peut lui donner qu'une tasse de lait et deux oeufs dont l'un était pourri. Il y a tout de même une auberge suédoise qui l'impressionne à Osterby. Il la compare à une hôtellerie suisse, ce qui semble être le meilleur compliment tant leur réputation était déjà établie au début du XIXe siècle.

L'Angleterre au XVIIIe siècle et au début du XIXe

L'état de l'hôtellerie n'était guère brillant. On parle surtout de tavernes où l'on s'enivre, où on trouve de nombreuses prostituées. Tout le prolétariat issu de la révolution industrielle s'y rassemble pour oublier dans l'alcool et le vice la dureté des conditions de vie. Les récits de cette époque sont très nombreux et les relations de cet état de faits également. On peut trouver d'excellents descriptions dans un article de M. Léon Faucher parue dans la Revue des deux mondes de Novembre 1843.

Il faut citer comme curiosité un mémoire sur les cabarets de Londres soumis au Parlement en 1843 par M. Buckingham (1). Il résultait de cette statistique que l'on pouvait compter parmi les clients des tavernes : un enfant pour dix hommes et pour dix femmes. En une semaine, les quatorze principaux cabarets de Londres recevaient 142 453 hommes, 108 593 femmes, 18 391 enfants, soit au total 269 437 personnes. Il faisait remarquer que les femmes s'y conduisaient de manière encore plus inconvenante que les hommes. La situation était identique dans toute l'Angleterre, en particulier dans les régions industrielles (Manchester, Sheffield).

La France entre le XVIe et le XIXe siècle

Les auberges et les hôteliers ne sont ni des lieux ni des gens de bonne réputation. On s'y livre à la débauche et aux pires

(1) Id., p. 241.

méfais. A la fin du XVI^e siècle, Bassompierre participe à une tentative de viol collectif avec armes dans une auberge. Ravailiac, avant d'assassiner Henri IV rue de la Ferronnerie, habitait l'auberge des Trois Pigeons, un certain Vatteville tue un voyageur pour une affaire de gigot. Le maréchal de Fabert faillit se faire tuer par le comte de Ratzau et son ami Laquenay pour une sordide affaire d'occupation de chambre dans une hôtellerie en Mars 1641 (1). Les rixes et les émeutes ayant pour cadre un hôtel ne se comptent plus.

On cite pourtant une dame Duryer qui en 1641 avait le plus beau cabaret des environs de Paris "avec des salles bien garnies de bancs, des tables de chêne, de hauts buffets chargés d'une brillante vaisselle, puis de nombreuses chambres meublées attendant les hôtes avec leurs larges lits aux blanches courtines". En 1652, selon Tallemant des Reaux, la maison s'était agrandie en annexant trois ou quatre maisons "dans lesquelles il n'y avait pas moins de quatre-vingt chambres meublées et fort propres" (2). C'était donc un véritable hôtel. On raconte toutefois que Gaston d'Orléans, frère de Louis XIII, vint souvent dans ce cabaret pour y faire de royales orgies. Selon toute vraisemblance, le métier est bon sous Louis XIII, et pendant la Fronde, il s'établit à Paris quatorze cabarets (3).

Au début du XVII^e siècle, les cabarets et auberges sont de plus en plus surveillés. Il s'établit presque un contrôle des prix. En 1629 un édit somptuaire avait défendu aux cabaretiers de prendre plus d'un écu par tête pour la dépense des noces et festins faits chez eux. En 1666 un édit du roi (4), pour pourvoir "à la sûreté de la ville de Paris et autres villes, seront ... les cabarets et lieux où se vend la bière à pot, fermés à six heures du soir au plus tard depuis le jour de feste de Toussaint et à neuf heures du soir depuis la feste de Pâques, à peine contre lesdits cabaretiers et vendeurs de bière à pot de cent livres d'amende pour la première fois, et en cas de récidive, de deux cents livres d'amende et d'être mis au carcan".

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome II, p. 268.

(2) Id., p. 282.

(3) Id., p. 292. Les noms sont : Marseille, la Pomme de Pin, l'Ecu d'Argent, Saint Martin, le Petit Voisin, la Montagne, la Croix de Fer, la Croix Blanche, Notre-Dame, le Chapelet, le Chêne Vert, l'Aigle Royal, l'Echarpe Blanche, le Soleil, cf. Discours facétieux et politique en vers burlesque sur toutes les histoires du temps, par O.D.C., Paris 1649.

(4) Id., p. 295.

On voit que la justice est sévère et ce n'est pas tout. La vente de vin en bouteille est aussi très réglementée. Un arrêt rendu par le parlement de Rouen à la fin du XVI^e siècle tendait à la suppression pure et simple des tavernes, ce qui permet une invention curieuse : l'omnibus-restaurant, le cabaret roulant que l'on appelle triballe ou trimballe, du verbe trimballer. Le peuple disait-on jusqu'alors était allé aux tavernes, c'était maintenant les tavernes qui allaient au peuple "mais sous défense expresse de s'arrêter assez longtemps pour lui faire une occupation à ses plaisirs..." (1).

Les enseignes sont aussi réglementées. On doit déclarer tout débit de vins. Selon Tallemant des Reaux toujours, les taverniers faisaient rapidement fortune. Le propriétaire du "Pont Notre-Dame" se retire jeune, se lance dans la finance et son fils lui-même dédaigna de lui succéder. Le patron de l'Echarpe, la meilleure taverne du Marais, passe pour être l'inventeur des cabinets particuliers qui firent florès dans les restaurants élégants de la belle époque. Une hôtesse eut pendant le grand siècle une réputation énorme : la Boisselière. Sa renommée avait éclipsé celle de la Duryer. Elle était établie près du Louvre, et toute la haute noblesse et les courtisanes défilaient chez elle bien que, dit-on, pour dîner sans luxe et à l'ordinaire, il fallait payer beaucoup plus cher qu'ailleurs. C'était la plus joyeuse hôtesse de Paris.

Tout le grand siècle paraît-il est passé chez la Boisselière "et il valait mieux faire station chez elle qu'antichambre chez le roi. C'était le plus joyeux relais qui se trouvât pour un courtisan sur le grand chemin de la fortune et des grandeurs...". Les grands du monde avaient donc déjà des endroits privilégiés où ils acceptaient de surpayer pour être entre eux et reconnus. Elle fut l'objet de maints poèmes et chansons que l'on trouve dans le Recueil des plus excellents ballets de ce temps par Toussaint du Bray, Paris 1672. Elle avait aussi pour client le fermier général Monsieur de Béchamel, l'inventeur de la sauce, marquis de Niontel, qui venait y déclamer ex professo des leçons de haute gastronomie. Il expliquait comment pour les sauces financières, rebaptisées grâce à lui, on devait harmoniser épices et hachis. Il y fit manger à ses amis les premiers pâtés chauds et les premiers vols au vent (2).

(1) MICHEL Francisque, op. cit., Tome II, p. 297.

(2) Id, p. 313.

Si à cette époque, on parle à Paris beaucoup de cabarets et de tavernes, on a peu de renseignements sur les auberges et les hôtelleries. Sous la Régence, on se plaint que les femmes de la bonne société commencent à fréquenter les tavernes et que la débauche envahit toutes les classes. On a trace d'hôtels mais aucun ne semble avoir une réputation aussi grande que les cabarets ou les restaurants. Ils sont toujours de mauvais lieux où se commettent crimes et forfaits. Vers 1750, un meurtre est commis dans une auberge, le cadavre est retrouvé dans l'armoire : ce qui prouve que plusieurs jours après le départ du client meurtrier, l'aubergiste n'avait pas ouvert l'armoire. En 1753, un orfèvre nommé Vallet est détrossé à l'hôtel Royal, rue des Mathurins. La liste des incidents serait trop longue. Il faut attendre le milieu du XIXe siècle pour que l'hôtellerie et l'accueil professionnel acquierent leurs lettres de noblesse.

L'EPOQUE MODERNE

L'hôtellerie telle que nous la connaissons aujourd'hui est véritablement née vers le milieu du XIXe siècle. Son développement a surtout été lié au développement des moyens de transport. Mais d'autres facteurs économiques et politiques ont également joué un grand rôle dans cette expansion. On pourrait dire que du côté des transports, on a connu trois phases de développement : le chemin de fer, l'automobile, l'aviation.

Du point de vue économique, on pourrait aussi parler de trois époques : la révolution industrielle ; la période d'expansion et la crise qui ont suivi la guerre de 1914-1918 ; l'après-guerre à partir de 1945.

Enfin, en ce qui concerne le socio-politique, on aurait encore trois étapes : la fin du XIXe siècle jusqu'à la guerre de 1914 avec l'apogée de la bourgeoisie et la fin des grandes aristocraties et surtout la période coloniale ; l'entre-deux guerres période où les couches laborieuses de nombreux pays commencent à avoir accès au tourisme ; et l'après-guerre à partir de 1945, scission du monde en deux blocs, naissance de l'Europe, échanges culturels accentués, évolution très rapide des mentalités, fin de la période coloniale.

Tous ces facteurs sont et ont toujours été interdépendants et ont influencé le développement des structures d'accueil. On retrouve ces trois périodes dans l'évolution du parc hôtelier, la façon de gérer les hôtels et la morphologie des structures d'accueil :

- fin du XIXe siècle jusqu'en 1914 : époque des artisans de génie,

- l'entre-deux guerres : amorce du développement hôtelier international, la prépondérance européenne,

- l'après 1945 : éclatement de l'hôtellerie américaine, développement du phénomène des chaînes, démocratisation hôtelière, industrialisation de l'hôtellerie, mondialisation et uniformisation du produit hôtelier.

Comme tous les autres secteurs, le monde de l'hôtellerie et de l'hébergement a plus changé ces derniers soixante ans que pendant vingt siècles. La profession est encore en pleine mutation :

- sociologique : côté personnel et côté clientèle,

- organisationnelle : l'informatique l'influence de plus en plus,

- morphologique : le produit hôtelier n'en finit pas d'évoluer.

Le XIXe et le début du XXe siècle

La période allant du milieu du XIXe siècle à la guerre de 1914 a été celle de la naissance de l'hôtellerie de luxe et de la renaissance du tourisme de luxe. L'aristocratie européenne et les bourgeois qui ont fait fortune grâce à la révolution industrielle recherchent des lieux de villégiature. Les aristocrates ne se contentent plus de leurs domaines et de leurs hôtels particuliers. Les bourgeois n'en avaient pas. Par ailleurs, les bouleversements politiques de la première partie du siècle ont fait disparaître ou ont beaucoup ralenti l'activité des "cours" où l'on se rencontrait, où les fêtes se succédaient et où l'on pouvait faire assaut d'élégance.

D'autre part, sous l'influence de nombreux écrivains, (d'abord Rousseau avec ses Confessions et surtout la Nouvelle Héloïse, mais aussi Voltaire, Madame de Staël, Benjamin Constant, puis Tocqueville et Chateaubriand qui décrivent l'Amérique, Gérard de Nerval, Victor Hugo, Alexandre Dumas, Lord Byron qui tous écrivent sur les voyages) d'autres encore qui ont été plus voyageurs qu'écrivains (le comte Walsh, Custine, Etienne Dumont), les thèmes de l'exotisme, du dépaysement et du départ sont devenus à la mode. Si ceux qui ont écrit ont entrepris leur voyage dans des conditions quelquefois précaires ou sont souvent hébergés chez des relations, ceux qui suivaient la mode ont eu besoin que l'on crée pour eux des structures d'hébergement où ils pourraient trouver tout le confort auquel ils étaient habitués tout en ayant l'impression de se dépayser et d'être dans un pays exotique.

Si les anglais semblent avoir joué en ce milieu du XIXe siècle le rôle de découvreurs de destinations, il apparaît que ce sont les suisses qui ont été les pionniers de l'hôtellerie internationale de luxe. C'est cette hôtellerie qui sera pendant longtemps le "phare" de toutes les formes d'hébergement. C'est elle qui va faire évoluer les techniques dont profiteront tous les hôtels de toutes catégories. C'est elle qui va former du personnel qui véhiculera dans le monde entier cette nouvelle forme d'hébergement. C'est cette hôtellerie de luxe qui réhabilitera socialement l'hôtelier : du statut d'aubergiste voleur il passera en quelques dizaines d'années à celui d'industriel distingué. Les directeurs des grands palaces deviendront des personnages dont souvent les grands du monde rechercheront l'amitié.

Les pionniers

Cette formidable évolution aura pris moins d'un siècle et sera l'oeuvre d'une poignée d'hommes dont malheureusement les noms pour la plupart n'ont pas été conservés. Prenons l'exemple de la Suisse où l'intérêt que l'on porte au tourisme a permis de constituer quelques archives et où très tôt on a trouvé de très bons hôtels. En effet en 1844 la première édition du fameux guide Baedeker en dit : "la Suisse possède incontestablement les meilleurs hôtels du monde. Des maisons comme Baur à Zurich, les Bergues ou l'Ecu à Genève, Bellevue à Toune, Gibbon à Lausanne, Trois couronnes à Vevey, Trois Rois de Bâle ou le Faucon à Berne sont des établissements

exemplaires dont les installations ne laissent rien à désirer". (Beaucoup de ces hôtels existent encore aujourd'hui).

La première génération de pionniers naît entre 1800 et 1815. La plupart d'entre eux sont des paysans qui au début créeront des auberges et les développeront. Il y a aussi des originaux. On cite le cas de Peter Ober, alsacien d'origine, né en 1815 qui, alors qu'il était étudiant en médecine et précepteur à Paris d'une famille anglaise, vint avec elle à Interlaken où il achète une maison qu'il transforme en hôtel : l'hôtel Ober. Le jeune médecin-précepteur-hôtelier se passionne pour la botanique et se rend compte que la flore alpestre est très mal connue. Il organise pour ses clients des excursions botaniques et l'hôtel Ober devient rapidement le rendez-vous des grands naturalistes européens. Conscient des dégâts que peuvent faire à la nature les touristes, même les mieux intentionnés, il crée une société de protection la Hõhematte. Ce précurseur devint très prospère et fit construire le Kursaal d'Interlaken.

Un autre pionnier de la même époque fut Friedrich Seiler né en 1808. Après une carrière militaire, il se fit industriel et dirigea une parqueterie, puis devint responsable des chemins de fer du Bõdeli et du Brûnis et enfin conseiller national à Berne. Sans doute influencé par son expérience de direction des chemins de fer, c'est à la fin de sa vie qu'il se fit hôtelier. Il construisit un des premiers palaces, le Grand Hôtel de la Jungfrau, qui sera suivi quelques années plus tard par le Grand Hôtel Victoria, sur le Hõheweg, construit par Edouard Ruchti.

Les frères Knechtenhofer transforment leur propriété de famille à Thoune en hôtel Bellevue et fondent la compagnie de navigation sur les lacs de Thoune et de Brienz qui a bientôt dix bateaux à vapeur. On parle encore de Johan Strûbin qui fit construire le Schweizerhof entre l'Aar et le Hõheweg. Il devint célèbre grâce à son service d'omnibus entre le débarcadère et l'hôtel avec valets de pieds en livrée. Il fut le premier à imaginer de venir chercher le touriste en voiture avec du personnel aux couleurs de sa maison. Cette forme d'accueil se développera plus tard. Son hôtel était encore en activité en 1971 quand il brûla. Richard Wagner et le cardinal Pacelli, futur Pie XII, y avaient séjourné.

L'histoire a aussi conservé le nom d'un personnage haut en couleur : Peter Zybach. Il eut l'idée de louer, d'aménager et de transformer en hôtel le vieil hospice de Grimsel situé sur le col qui devient un lieu de passage et d'excursions. Il y fonde une bibliothèque et devient l'ami de ses clients anglais un peu, dit-on, grâce au thé qu'il sert. En 1850, son hôtel bien chauffé peut recevoir cinquante clients. Mais passionné par le tourisme, il veut agrandir son établissement, entre en conflit avec les montagnards qui demandent des prix élevés pour les arpents de terre qu'il a mis en valeur. Bref, pour réaliser son rêve, il lui faut de l'argent.

Il s'accoquine avec un représentant des premières assurances contre l'incendie et devient certainement le premier escroc de l'assurance en mettant le feu à son hôtel avec l'aide de deux valets. Malheureusement, le "travail" est mal fait : on a vu les valets, il y a plusieurs foyers, la justice enquête, il est confondu. Arrêté, il tente de s'évader en se jetant dans le lac de Grimsel. On le reprend et le met en prison. Son procès fera date. En effet les lois bernoises punissaient de mort l'incendiaire. Son crime était comparable à celui qui consisterait à semer volontairement une épidémie car avec un peu de vent le feu peut gagner facilement tout un village en l'absence de moyens de lutte contre l'incendie.

Les juges sont troublés par la motivation somme toute humanitaire de l'homme. Par ailleurs, si l'escroquerie avait réussi, elle l'aurait rendu propriétaire du bien pris en location car l'assurance était souscrite en son nom. Il fut tout de même condamné à mort, mais sa peine fut commuée en prison à perpétuité. Evidemment il s'évada et disparut en Amérique. Peut-être y fonda-t-il d'autres hôtels ? L'histoire ne le dit pas.

On lit d'autre part sur une publicité de l'époque pour un hôtel Victoria à Kandersteg : "tenu par Rodolphe Egger. Ce dernier se recommande aux voyageurs. Le maître d'hôtel parle l'anglais, le français, l'italien et l'allemand. Il tient toujours de bons chevaux pour les passages de la Gemmi, ainsi que des voitures pour Thoune et Interlaken" (1).

(1) GAULIS L. et CREUX R., Les pionniers suisses de l'hôtellerie, Editions de Fontainemore, Paudex (Suisse) 1975, p. 43.

Ce texte naïf est toutefois assez instructif quant à l'accueil. On est bien loin de l'aubergiste détrousseur des siècles précédents. On y perçoit le souci de se mettre à la disposition de ses hôtes et de communiquer avec eux. Le propriétaire-maître d'hôtel y fait savoir qu'il parle plusieurs langues. Il propose des services extra-hôtelières: chevaux, voitures pour des excursions. C'est déjà la civilisation des loisirs qui s'annonce.

La seconde vague de pionniers naît entre 1820 et 1840. Ils vont installer l'électricité dans les hôtels et verront les chemins de fer remplacer les voitures et les chaises à porteur. Ils vivront le progrès qui va marquer les quarante dernières années du siècle. L'architecture des hôtels va prendre des proportions inconnues jusqu'alors et l'hôtellerie de luxe va passer les frontières de la Suisse. Les hôteliers de cette génération seront de grands précurseurs du tourisme moderne. Ils se passionnent pour le modernisme.

Maximilien de Pfyffer d'Altishofen (1834-1891) est le type de ces pionniers. Diplômé de l'école Polytechnique de Zurich, passionné d'hôtellerie, il fait les plans de l'Hôtel National à Lucerne, grand palais de style italien. Il organise des fêtes somptueuses pour sa clientèle aristocratique, avec l'appui de César Ritz son ami et de son chef de cuisine le fameux Escoffier (C). Il fondera aussi deux des meilleurs hôtels italiens de l'époque et qui le sont encore aujourd'hui : le Grand Hôtel et l'Excelsior à Rome. Les hôteliers de cette époque touchent à tout. Ils développent les moyens de transport, font progresser l'architecture hôtelière et innovent en matière de confort bien rudimentaire jusque là.

Joseph Durrer (1841-1919) et son ami Bucher bâtissent et vendent tout neuf l'hôtel Sonnenberg à Eidelberg. Avec le capital ils achètent des terrains considérés comme inaccessibles au Bürgenstock, font une route privée et érigent un hôtel sur cette crête rocheuse. L'hôtel a tant de succès que les touristes attendent parfois plusieurs semaines à Lucerne pour y avoir une chambre. Sur leur lancée, ils aménagent et dirigent des hôtels un peu partout, Bâle, Lugano, etc. A Lucerne, innovant encore, ils construisent au bord du lac le Palace-Hôtel entièrement sur pilotis. En 1888, ils firent aussi construire le premier chemin de fer électrique Kehrsen-Bürgenstock et deviennent les initiateurs des funiculaires à voie unique.

Peu après, ils s'intéressent à l'Italie, édifient un grand hôtel à Gènes où ils se mêlent aussi de travaux publics. Ils font percer le tunnel de la gare au centre de la ville, inaugurent la première ligne de tramway, mettent en place un funiculaire menant au port, et revendent le tout pour un million or à la ville de Gènes. Ils achètent d'autres hôtels, un à Milan, l'hôtel Quirinal à Rome, et deviennent les plus gros fournisseurs de bois de construction pour les hôtels en Suisse, en France, en Allemagne et en Egypte. Ils sont devenus des empereurs de l'industrie hôtelière, font construire le Grand Hôtel à Braunwald dans les Alpes, bâtissent l'hôtel Sémiramis au Caire dans un marécage, entièrement sur pilotis, avec l'aide de mille trois cents ouvriers et y installent le dernier confort : l'ascenseur.

Un autre pionnier, peut-être le plus ancien puisqu'il est né en 1791, Caspar Blaettner, se passionne pour la navigation. Il commence par la barque à rames, puis apprend que les anglais ont inventé une machine à vapeur montée sur bateau et va chercher à Hambourg un petit bateau à vapeur qu'il ramène comme cadeau à sa femme en se faisant tirer à travers l'Allemagne par six chevaux. Se sera le premier bateau de ce type sur le lac des Quatre-Cantons. En 1856, il devient lui aussi hôtelier et fait bâtir un palace sur le mont Pilate : l'hôtel Kilmsenhorn.

Le mot confort apparaît à peu près à cette époque vers 1890. Ce qui deviendra un des maîtres mots de l'accueil est alors plus ou moins inconnu. Les publicités le mentionnent peu. On dit éventuellement qu'un hôtel est confortable sans plus, pourtant les hôteliers s'intéressent à toutes les innovations et les grands établissements s'équipent. L'électricité fait son apparition vers 1870. Le premier hôtel entièrement éclairé électriquement fut l'Engadiner Kūlm en 1878 (D).

Les "water-closets" à l'anglaise remplacent peu à peu les toilettes "à la turque". Le téléphone est installé dans les hôtels, mais pas encore dans les chambres qui sont reliées à la conciergerie par un système de tubes acoustiques imité de la marine. On installe les premières salles de bains, encore peu dans les chambres elles-mêmes, mais à l'étage. Les cheminées dans les chambres sont aussi remplacées par le chauffage central à basse pression. Un hôtelier allemand,

Adolf-Rudolf Armleder qui a ouvert à Genève en 1875 l'hôtel Rlichemont (1), invente le "passe-plats", petit ascenseur qui permet d'envoyer des plats chauds dans les étages. Cette invention sera adoptée dans tous les hôtels du monde ou presque car les cuisines y étaient souvent situées en sous-sol. D'autre part, elle est à l'origine du room-service, le service en chambre si couramment pratiqué aujourd'hui dans les hôtels de luxe.

Ces palaces aménagent également pour le confort de leurs clients selon leur publicité : bibliothèque en trois langues, salon de lecture, salon de conversation, salle de billard, salle d'escrime, fumoir, salon pour les dames, salon de musique, chambre noire pour le développement des plaques photographiques, théâtre de marionnettes pour les enfants, tennis, croquet, salles de bals, salles réservées au culte, salle de café, écurie de vélos, piste de patins à roulettes, etc. C'est vraiment la naissance de l'hôtellerie moderne et nous croyons que c'est là le grand apport de ces premiers hôteliers suisses.

A la même époque, il y avait et il se construisait des hôtels dans le monde entier. Mais il semble que ce soit la Suisse qui ait exercé à cette époque la plus grande influence sur l'hôtellerie. Les grands hôtels des capitales européennes sont construits et aménagés soit par des suisses, soit des hôteliers formés en Suisse, soit sur le modèle de ces palaces suisses. On retrouve une similitude d'architecture et d'équipement dans les hôtels de cette époque qui ne trompe guère, comme aujourd'hui à peu près tous les hôtels de luxe du monde sont inspirés du modèle américain. Mais il y eut encore d'autres pionniers que l'on ne peut pas omettre de citer.

Michel Zufferey naît en 1850 dans une famille de vingt-quatre enfants. Echappé du collège, il est engagé dans la suite de l'ambassadeur de France à Saint Pétersbourg. Quelques années après, recommandé à Napoléon III, il devient courrier de l'impératrice Eugénie qu'il suit dans son exil en Angleterre. En bon mercenaire suisse, il se met au service de l'amiral Seymour, part explorer les sources du Nil et devient un spécialiste du monde arabe. Il

(1) L'hôtel est devenu un des meilleurs de Suisse et du Monde et il est encore géré par les descendants du pionnier.

intervient dans tout le Proche-Orient de l'Égypte au Maroc. C'est en 1880, fortune faite, qu'il devient hôtelier. Il transforme le Château de la Cour à Sierre en palace, l'hôtel Bellevue, où il reçoit les grands de ce monde : Lord Roberts vainqueur des Boers, Lord Beaverbrook, etc. Il innove en imaginant de conserver la glace de l'hiver pour servir le champagne frais. Il construit d'autres hôtels et fait bâtir la première usine électrique de Sierre.

César Ritz

Le plus célèbre de tous sera César Ritz. Ses débuts ne sont pourtant guère brillants. A quinze ans, alors qu'il n'apprend rien à l'école, son père le place comme garçon de café à l'hôtel des Trois Couronnes à Brigue. Le patron Joseph Escher le convoque pour le réprimander et lui dit "Tu n'arriveras à rien dans l'hôtellerie. Pour réussir, il faut du flair. Permets-moi de te dire que tu n'en as aucun" (1). Il est certain que M. Escher n'en avait pas beaucoup non plus !

Après cet échec, le jeune César Ritz trouve du travail à l'économat d'un séminaire de Jésuites. Mais apprenant que l'exposition universelle s'ouvre à Paris, il y va. Il a alors 17 ans. Ses débuts sont difficiles, il travaille à l'hôtel de la Fidélité où il est successivement frotteur de parquets, cireur de chaussures, porteur, garçon d'étage. Il sert les petits déjeuners. Bien de sa personne, il a une intrigue avec une baronne russe cliente de l'établissement, et une fois de plus il perd sa place. Il décide alors d'apprendre le métier d'hôtelier et se fait engager dans le meilleur hôtel de Paris : le Voisin. Il y fera l'apprentissage le plus important pour un hôtelier, celui du grand monde.

Il s'initie "aux belles manières". Il reçoit Sarah Bernhard, Alexandre Dumas fils, George Sand, Théophile Gautier, etc. Il a vingt ans, il continue à apprendre, il observe, il devine que l'hôtellerie devient une affaire universelle et qu'une grande mutation est en train de s'opérer dans le monde. Il entrevoit le moment où les distances ne compteront plus.

(1) GAULIS L. et CREUX R., op. cit., p. 68

Il part travailler à Vienne où il sert les têtes couronnées du moment : l'empereur d'Allemagne, le Kronprinz, Léopold de Belgique, le Tsar et la tsarine, le roi d'Italie, von Moltke, Bismarck, etc. Il s'occupe du Grand Hôtel à Nice, repart en Suisse pour le Righi-Külm où le propriétaire qui n'est autre que de Max Pfyffer lui confie la direction du grand palace de l'époque : le Grand Hôtel National de Lucerne. Il fait venir le plus célèbre chef du moment, le niçois Auguste Escoffier. Ces trois hommes se complètent parfaitement. Pfyffer, aristocrate original, a le sens du faste. Ritz est devenu un organisateur hors pair, il est aussi un grand novateur en ce qui concerne l'accueil. Il intègre la décoration, le style du personnel, le confort. C'est l'homme des salles de bains et de la propreté. Il bouleverse les notions d'hygiène auxquelles l'hôtellerie européenne évite soigneusement de faire référence. La cuisine d'Escoffier ajoute à l'excellence de l'hôtel. Les grands du monde affluent, attirés par l'atmosphère que crée César Ritz dans les hôtels qu'il dirige. On le surnomme "l'hôtelier des rois et le roi des hôteliers".

L'été il est à Lucerne, et l'hiver à Menton. Il fait les saisons pendant onze ans. Il est devenu un maître à penser de l'hôtellerie. On sollicite son avis et sa collaboration de partout. Il s'occupe d'un nombre impressionnant d'hôtels. Madame Ritz dit de son mari :

"Pendant ces dix années, les malles de César ne furent jamais complètement défaits. Il arrivait constamment d'un voyage pour en entreprendre aussitôt un autre. Chaque année voyait naître un nouveau projet, chaque mois provoquait une nouvelle crise, une nouvelle lutte ou un nouveau triomphe. Jusqu'en 1893, les itinéraires de César variaient peu. Il se rendait de Londres à Cannes ou à Baden-Baden, puis pendant trois ans de Londres à Aix les Bains et à Rome, ensuite à Francfort sur le Main, Lucerne, Monte-Carlo et Biarritz, enfin à Londres, Salsomaggiore et Paris. C'est alors qu'il organisa le personnel et dirigea le Savoy et le Carlton de Londres, le Grand Hôtel de Rome, le Frankfurter Hof de Francfort, le Grand Hôtel des Thermes à Salsomaggiore. C'est alors qu'il déploya son activité et prêta son nom à des établissements de divers genre tels que la villa Igieay, le Grand Hôtel de Palerme, le restaurant Ritz de Biarritz, le Claridge et le Hyde-Park Hotel de Londres, le Kaiserhof et les Bains Augusta Victoria à Wiesbaden ; qu'il continua à s'intéresser au Grand Hôtel de Monte-Carlo, au National de Lucerne, au Grand Hôtel des Iles Britanniques à Menton ; qu'il fonda la société d'expansion hôtelière qui conçut immédiatement les plans de divers établissements au Caire, à Madrid, à Johannesburg." (1).

(1) RITZ Marie Louise, César Ritz, Berne 1939, Paris 1948, p. 74

L'énumération contenue dans ce texte fait rêver l'hôtelier d'aujourd'hui. Presque tous les "phares" de l'hôtellerie d'avant-guerre dont la plupart sont encore allumés et bien brillants de nos jours y sont mentionnés. Cela prouve que l'influence de ces pionniers a été immense bien qu'un peu oubliée. Ils ont accompli un certain nombre de choses de première importance. Tout d'abord, ils ont ennobli la profession : d'aubergiste-marchand de soupe un peu truand, l'hôtelier est devenu commerçant et industriel honorable. Cette mutation dans l' "image de marque" de l'entrepreneur est capitale car :

1) Elle a permis de personnaliser l'entreprise. Il n'était plus dégradant pour les clients d'avoir de bons rapports avec l'hôte. On a pu sans rougir dire : "Nous descendons chez un-tel ou à tel hôtel", et parfois se flatter d'être reçu et distingué par un de ces grands hôteliers. Ainsi on a pu faire un transfert de notoriété entre l'homme et l'entreprise -la présence de l'un justifiant la qualité de l'autre- et autour de cette association bâtir des réputations ;

2) Grâce à cet ennoblissement, la profession a attiré en son sein des hommes de valeur qui n'auraient jamais, un siècle plus tôt, pensé à faire ce métier. Il n'était plus dévalorisant de devenir hôtelier. On a pu alors penser à organiser l'enseignement qui ne verra d'ailleurs le jour que plusieurs décades plus tard (E). L'évolution de la profession était ainsi amorcée. L'arrivée d'hommes nouveaux instruits, éduqués, appartenant à des classes sociales différentes, et qui apportaient des idées nouvelles a amorcé les grands bouleversements dans les structures d'accueil que nous connaissons maintenant ;

3) L'hôtellerie a intéressé des capitaux en provenance d'autres industries, trouvant ainsi des sources de financement nouvelles qui ont rendu possible la création des grands hôtels. Les financiers et les industriels trouvaient en face d'eux, parmi les hôteliers, des partenaires à leur hauteur avec qui ils pouvaient parler une langue commune, qui étaient capables de comprendre leurs problèmes et qui avaient le pouvoir de rémunérer correctement les capitaux investis ;

4) Enfin, cet ennoblissement a permis la naissance du concept de relations publiques dans le domaine de l'hôtellerie. Par

ailleurs, ils ont créé un style d'accueil commercial suffisamment sophistiqué pour convenir aux grands de ce monde. En introduisant dans leurs aménagements tout le luxe et le confort possible, en utilisant les dernières inventions, en adaptant le progrès aux besoins de l'hospitalité, ils ont fait quelque chose d'extraordinaire : ils ont fait basculer la tradition. On est passé sans aucune honte, sans aucun heurt pour les gens de qualité, pour la haute société, de l'hospitalité privée à l'hospitalité mercenaire.

Un siècle auparavant, sauf exception rarissime, il aurait été fort mal vu qu'un aristocrate de haut rang fasse un séjour prolongé autrement que contre son gré dans un hôtel. Les princes et les seigneurs étaient aussi souvent que possible hébergés par des personnes de leur rang dans des demeures privées où on les recevait en amis. Pour de longs séjours, on louait des maisons (F). La Côte d'Azur a bien connu cette époque où, à la fin du XVIIIe siècle et début du XIXe, les premiers touristes anglais et russes louaient des villas ou en faisaient construire pour y passer l'hiver au soleil. Or, que voyons-nous quelques décennies plus tard ? La souveraine la plus brillante du monde, celle qui règne sur un empire sur lequel le soleil ne se couche jamais, la représentante de la nation la plus riche et la plus puissante du monde d'alors, s'installe et fait de longs séjours pendant plusieurs saisons dans un hôtel, l'hôtel Régina à Nice dans le quartier de Cimiez.

Cette mutation fantastique dans les formes de l'accueil est due pour une grande part au génie de ces pionniers. Ils ont su créer les conditions nécessaires à ce basculement, c'est-à-dire intégrer et même améliorer ce que l'on trouvait dans l'hospitalité privée dans l'hospitalité commerciale : chaleur et personnalisation de l'accueil, atmosphère, animation et perfection technique et matérielle. Ils ont réussi ce miracle : on était mieux reçu et mieux installé à l'hôtel que dans un château ou une maison amie.

En faisant cela, ils ont ouvert la voie à toutes les évolutions de l'hôtellerie. Les palaces ont donné le ton, servaient de modèle même pour la construction de maisons plus petites et plus modestes. L'architecture hôtelière a changé de dimension. On a couramment dépassé les deux cents chambres. Les services se sont

fonctionnalisés, il y a eu création de spécialisations. Les loges de concierges se sont organisées (G), les bureaux de réception aussi. On a mis au point les systèmes de facturation, de fichier de clientèle.

La commercialisation a commencé aussi avec les grands hôtels. Les brigades de restaurants et de cuisine se sont structurées avec recherche des meilleurs produits et des possibilités de stockage. Ils ont ainsi jeté les bases de l'industrialisation de l'hôtellerie : un public toujours plus large fréquentera les hôtels. Le produit hôtelier aura trouvé sinon sa forme définitive, tout au moins sa structure de base et pourra se multiplier à l'infini.

C'est réellement sous le règne de ces pionniers que l'accueil a pris sa forme moderne. Mais revenons à César Ritz. Le couronnement de l'oeuvre de César Ritz sera l'aménagement au 15, place Vendôme du plus luxueux des palaces parisiens qui portera son nom : le Ritz. A l'inauguration, non seulement tout Paris sera là, mais aussi le monde de ceux qui fréquentent ce type d'établissement. Marcel Proust, qui y prendra ses habitudes, y était au milieu d'un parterre de princes et de princesses. Mettre son nom sur un palace est une innovation d'importance. Jusque là les hôtels s'appelaient Grand, Bellevue, du Centre... C'est le début d'un style de commercialisation qui survit et s'amplifie toujours aujourd'hui. Il restait en relation avec ses clients, et était malgré l'échelle de ses affaires, le maître de maison. En mettant son nom sur la façade, il affirmait que même absent, c'est lui qui recevait.

Le nom a depuis fait florès. Truman Capote a écrit un diamant gros comme le Ritz, symbolisme de l'alliance du diamant, la plus précieuse des pierres, et du Ritz, le plus cher des hôtels. On a créé en anglais et adopté en France dans certains milieux, l'adjectif "ritzy" qui catégorise un certain snobisme. Le nom enfin revient communément dans les conversations pour signifier luxe et excellence de l'accueil. César Ritz devait mourir jeune à soixante-huit ans en 1918. Il était déjà devenu une légende vivante. S'il fut incontestablement le plus célèbre des pionniers de cette époque, il y en eut encore quelques autres qui, avec lui, contribuèrent à ce basculement dont nous parlions.

Les autres pionniers : le tourisme d'hiver

Johannes Badrutt fut, dit-on, l'inventeur du tourisme d'hiver. Sa famille avait été victime d'un de ces cruels tirages au sort qui, en période de disette dans les Grisons, désignait une famille sur dix pour l'exil obligatoire. Le père et sa petite tribu vont alors s'installer dans une vallée à l'écart : l'Engadine. Ils sont renvoyés de village en village car tous sont pauvres. On n'accepte pas les mendiants et le sens du clan est très développé dans ces montagnes difficiles. Chaque vallée est pour sa voisine un pays étranger.

Le père fait vivoter sa famille en faisant tous les métiers : journalier, tourneur, peintre. Le fils Johannes, bien que n'ayant été que quelques années à l'école, va faire fortune et établir le renom de la dynastie qui règne encore aujourd'hui sur quelques uns des grands hôtels qu'il fonda. A vingt-quatre ans, en 1843, il épouse la fille d'un médecin. Tout de suite, il s'intéresse à Saint Moritz. Il y loue puis achète la pension Paller qu'il va bientôt transformer en hôtel. Mais l'accès est difficile et l'endroit inconnu ou presque. L'amorce de la clientèle est anglaise, mais c'est une clientèle d'été.

Johannes a lors une idée de génie : il va lancer les sports d'hiver. Il sait que l'Engadine jouit d'un microclimat exceptionnel. Il y a beaucoup de soleil et l'air est sec. Un soir d'automne 1866 alors qu'il boit un whisky avec six de ses clients britanniques évidemment, il leur fait la proposition suivante, qui est un pari un peu fou :

"Messieurs, vous êtes mes invités pour l'hiver qui vient. Si le ciel de l'Engadine est couvert pendant votre séjour, je m'engage à vous rembourser le voyage Londres-Saint Moritz et retour" (1).

Les touristes acceptent et débarquent en Janvier 1867 équipés comme pour le pôle nord. Ils transpirent sous leurs fourrures et Johannes les attend en manche de chemise. A leur retour, ils racontent leur séjour à toute l'Angleterre et Saint Moritz est lancé. Mais Badrutt ne s'arrête pas là. Il sera lui aussi l'inventeur d'un style d'accueil, et c'est par là qu'il nous intéresse. Il crée des jeux (la luge de

(1) GAULIS L. et CREUX R., op. cit., p. 68

vitesse, ancêtre du bobsleigh), aménage la fameuse piste cresta-run, fait construire une patinoire et introduit en Suisse le jeu écossais du curling (H), développe les promenades en traîneau. Une partie de l'animation est basée sur le sport.

Il est le premier à installer l'électricité dans son hôtel, mais surtout au sport, il ajoute les arts. Ses clients peuvent entendre un jeune violoncelliste plein de talent : Arturo Toscanini. Il s'intéresse à la peinture et à la sculpture. L'hôtel devient un musée, toiles de maîtres, tapisseries, statues ornent les halls et les vestibules. Le petit autodidacte est devenu un gentleman, un grand seigneur. Ses fils et petits-fils poursuivront son oeuvre. Il faut noter que ce qu'il inventa, l'association sport-culture dans le cadre de l'hébergement de loisir, est une conception qui a été reprise de partout et qui est à la base du succès du Club Méditerranée entre autres.

Anton Bon est issu d'une famille bourgeoise. Il sera le précurseur de la nouvelle architecture hôtelière. Il a commencé à s'initier au métier à l'étranger sur les conseils d'un grand architecte Bernhard Simon. C'est en étudiant les endroits où vivent ses futurs clients, c'est-à-dire en faisant une véritable étude de marché au sens moderne du mot, qu'il va mettre au point son produit. D'abord il étudie les techniques nouvelles de chauffage, d'éclairage, de décoration, d'utilisation des matériaux. Mais sa grande idée est le dépaysement allié au confort. Il a compris l'importance du couple : traditions-nouveautés, le touriste veut voir du nouveau sans abandonner ses habitudes.

Il va équiper les hôtels de grandes baies vitrées qui feront littéralement "entrer" le paysage dans l'hôtel. Mais l'intérieur y sera résolument traditionnel et les anglais y seront chez eux. C'est une sorte de révolution dans l'architecture du tourisme et de l'accueil. Par ailleurs il est un des premiers à considérer que l'hôtelier doit avoir une bonne culture générale, être polyglotte, que l'élégance et l'éloquence sont des qualités qu'il doit développer et qui sont nécessaires à l'accueil de la clientèle. Il était contemporain de César Ritz. Quelle époque fastueuse !

Alexandre Seiler, lui, a eu un certain génie de la publicité. Il a compris que l'on pouvait fonder une station et des hôtels autour

d'un événement exceptionnel. Pour lui cet événement a été la conquête du mont Cervin. Seiler est né en 1819. Il s'occupe de la fabrication de bougies et de savon et c'est presque par hasard, et avec réticence au début, qu'il s'intéresse à l'hôtellerie. C'est un homme de la plaine, mais son frère est vicaire de la paroisse de Zermatt. En allant lui rendre visite, il est fasciné par le Cervin et décide de faire connaître le village au monde. Il y achète une petite auberge qu'a fait construire un certain Docteur Lauber et la transforme en Hotel Monte Rosa en 1853. Parallèlement, il gère un autre petit hôtel et se lie avec les seuls touristes d'alors, les anglais, qui commencent à venir y faire de l'alpinisme.

En 1855, tous les sommets de plus de 4 000 mètres d'altitude de la région ont été vaincus sauf un, le Cervin. Des alpinistes renommés de l'époque s'y intéressent. L'anglais Whimper, l'italien de Breuil (de l'autre côté du versant) Carrel. Seiler comprend que le Cervin connu, comme invincible, le sera encore plus et attirera encore plus de monde lorsque son ascension sera possible. A la suite d'une polémique, deux cordées s'organisent en 1865. Une du côté italien avec Carrel, une du côté suisse avec Whimper, Lord Douglas et des guides Michel Croz de Chamonix et les Taugwalder père et fils. Le côté suisse étant plus facile, la cordée anglaise arrive la première. Malheureusement un drame se noue sur la montagne. Lord Douglas dans des circonstances peu claires perd la vie. Seiler organise une colonne de secours. Les journaux du monde entier relatent la tragédie. La station et l'hôtelier sont maintenant connus.

Les hôtels se multiplient grâce à la fascination qu'exerce la montagne et qui est soigneusement entretenue par Seiler. A la fin de sa vie, il dirige cinq hôtels qui totalisent sept cents chambres, a lancé trois autres stations, et le train qui atteint Zermatt est son oeuvre. Il meurt en 1891.

La nouvelle architecture hôtelière

La grande innovation en matière d'hôtellerie de cette époque fut incontestablement l'architecture. On passait de l'auberge ou du petit hôtel au palace et cette mutation a été déterminante pour les structures d'accueil à venir. Les hôteliers et les créateurs de cette époque ont dû se pencher sur ces problèmes d'architecture et

résoudre tous ceux qui étaient posés par le gigantisme naissant des établissements.

Il fallait créer un cadre nouveau pour l'accueil, y intégrer l'esthétique, la technique et la satisfaction de tous les besoins qui apparaissaient, sports, loisirs, culture. Il fallait transplanter le cadre des maisons et des palais privés, dans lesquels étaient auparavant reçus tous les clients, dans des établissements commerciaux : les grands hôtels. A quoi devait ressembler l'hôtel moderne de leur époque ? Voilà la question à laquelle devaient répondre les pionniers. La réponse ne tarda pas à : un palais, d'où le mot palace. On était en pleine anglomanie dans le monde du tourisme.

Bernhard Simon (1816-1900) fut un grand architecte hôtelier tout au moins un de ceux dont nous connaissons l'histoire. Il a lui aussi des débuts modestes. Il étudie le dessin et les mathématiques avec son maigre salaire d'apprenti maçon. Puis il quitte son village natal de Niederurnen pour Paris et Saint Pétersbourg où il est contremaître chez un architecte avant de devenir architecte lui-même. Il est lancé dans l'aristocratie russe et est nommé membre de l'académie impériale. Alors qu'il semblait définitivement installé en Russie, il est rappelé en Suisse pour une question d'héritage.

En 1855, alors qu'il n'a que trente-neuf ans, on lui confie l'administration des chemins de fer en construction. C'est en 1860 qu'il s'intéresse réellement à l'urbanisme. En 1868, il achète la concession des domaines de Bad-Ragaz pour en faire une station thermale moderne. En 1870, il inaugure l'hôtel de la station, le Quellenhof. Tout y est plus grand, plus luxueux, plus sophistiqué qu'ailleurs. Il avait trouvé la façon de recevoir dans un même hôtel plusieurs centaines de clients sans que ceux-ci soient gênés par la promiscuité, dans un cadre d'une grande élégance et avec les derniers développements de la technique en matière de confort.

Imité par de nombreux hôteliers de cette époque, il avait conçu de vastes espaces publics : halls d'entrée, salons, escaliers, terrasses qui jouaient un peu le rôle de la place du village où l'on se rencontre, où les dames font admirer leurs toilettes. L'espace préservait l'intimité de chacun. On venait de créer une nouvelle forme d'accueil.

La "diaspora" hôtelière des XIXe et XXe siècles

Ces pionniers suisses qui ont tant fait pour jeter les bases de l'hôtellerie moderne ont essaimé dans le monde entier. On trouve dans les premiers temps des Seiler au Caire, des Badrutt à Jérusalem, Alexandre Emery à Nice et à Evian. L'un d'eux, Charles Baehler, s'installera en 1889 au Caire où Monsieur Shephard, le propriétaire du plus luxueux palace d'Egypte lui confie la réorganisation du Shephard Hotel. Bien vite, il s'aperçut que Louxor, Karnak, Assouan, Alexandrie ont un potentiel touristique extraordinaire. Il y organise des hôtels et en quelques années contrôle 80 % de la capacité hôtelière de l'Egypte. Ses hôtels sont tellement parfaits que la plupart des futurs cadres de l'hôtellerie européenne viennent s'y former. On appellera cette école naturelle d'hôtellerie, la première école hôtelière non formalisée, l' "Ecole des Bédouins".

Si les suisses ont certainement dominé cette période de la deuxième partie du XIXe siècle et du début du XXe siècle jusqu'à la guerre de 1914, en ce qui concerne l'hôtellerie et l'accueil, ils ne furent pas les seuls créateurs d'hôtels. Ils ont incontestablement donné le ton, mais sans doute inspirés par eux d'autres grands bâtisseurs ont inauguré des palaces dans le monde entier.

Au Japon, seulement trente ans après le réveil de ce pays après deux siècles d'isolation, en 1887 les autorités impériales et le ministre de l'intérieur, le Comte Inouye, décident avec des hommes d'affaires de mettre en chantier un hôtel de style occidental. Peu après, le Vicomte Shibusawa et le Baron Okura, les promoteurs officiels du projet, obtinrent un bail de soixante ans sur un terrain de 15 000 pieds carré au centre de Tokyo, juste face au parc de Hibiya. Le premier hôtel impérial, un immeuble entièrement de bois, est inauguré en Novembre 1890, marquant ainsi l'entrée du Japon dans le concert international des nations hôtelières.

Mais après la fin de la guerre sino-japonaise (1894-1895) et la tenue de la première foire commerciale à Tokyo, les affaires ne sont pas très bonnes et le taux d'occupation est encore assez bas. Toutefois, en 1902, l'annexion des Philippines par les U.S.A. amène un certain nombre de visiteurs et l'hôtel doit être agrandi. En 1910, la Clark World Tour Party -cinq cents personnes- le premier groupe

à visiter le Japon, descend à l'Imperial. La mise en oeuvre des chemins de fer transsibériens permet à de plus nombreux européens de visiter le Japon. Toutefois, la mort de l'empereur Meiji après un règne de quarante-cinq ans en 1912, et les raisons économiques qui s'ensuivirent empêcheront un nouveau plan de développement de voir le jour.

Pour terminer l'histoire de l'hôtel Imperial de Tokyo, un des grands du monde, nous indiquerons que ses plans furent repris en 1919 et l'expansion confiée à Frank Lloyd Wright, le grand architecte américain. Mais cette histoire est quelque peu extraordinaire et vaut d'être contée. Le nouvel hôtel fut terminé fin Août 1923 et un grand déjeuner inaugural fut prévu pour le 1er Septembre 1923. Ce fut le jour de la pire catastrophe naturelle qui eut lieu au Japon : le terrible tremblement de terre de Kanto qui dévasta Tokyo et Yokohama et fit plus de 100 000 victimes. Mais grâce aux précautions et à l'architecture de Frank Lloyd Wright, l'Imperial fut un des seuls immeubles de Tokyo à résister. L'hôtel joua un rôle important dans la sauvegarde de la population, on y hébergea des gens qui avaient tout perdu. L'immeuble subit un second test lors d'un autre tremblement de terre le 15 Janvier 1924, certes moins violent que le premier, mais qui fit aussi beaucoup de dégâts. Une erreur de transmission fit annoncer aux Etats-Unis que l'hôtel Impérial était parmi les immeubles qui s'étaient écroulés lors du deuxième tremblement de terre. Aussitôt Wright télégraphia au Directeur Général, Monsieur Tetsuzo Inumaru pour avoir des nouvelles. Il reçut quelques temps après cette réponse :

"L'hôtel n'a subi aucun dégât et se dresse comme un monument célébrant votre génie. Des centaines de sans abri purent y être hébergé et un service parfait leur a été fourni. Félicitations. Baron Okura" (1).

L'hôtel était entré dans la légende. Il fut reconstruit une troisième fois en 1970 car un affaissement dans les fondations rendait l'immeuble dangereux. Ce fut pour son président, l'ancien directeur Monsieur Inumaru, une bien dure épreuve, mais il prit une décision courageuse en déclarant :

(1) The Imperial Hotel story, Edition privée, Tokyo 1970, p. 28.

"Le premier devoir d'un hôtel est d'assurer la sécurité de tous ceux qui y résident. L'immeuble bâti par Frank Lloyd Wright n'est plus en état de le faire, aussi nous ne pouvons pas prendre une autre décision" (1).

L'hôtel Del Coronado, également un bâtiment fait entièrement de bois sur la presqu'île de Coronado dans la baie de San Diégo en Californie, fut construit en 1870. Il est toujours en activité, sous la présidence de Larry Lawrence, un grand hôtelier. Il a récemment été classé monument historique et représente un exemple de toute beauté de l'architecture hôtelière de cette époque.

La riviera française aux XIXe et XXe siècles

La Côte d'Azur fut aussi un terrain de prédilection pour les grands pionniers. En 1861, il y a déjà trente-et-un hôtels à Nice dont l'hôtel de France, l'hôtel des Etrangers, l'hôtel Victoria, l'hôtel des Colonies et l'hôtel de Grande Bretagne. Quatre autres hôtels seront construits l'année suivante. En 1867, on en recense cinquante-trois, ce qui signifie que les structures d'accueil se développent très rapidement. Toutefois à cette époque, l'aristocratie étrangère loue ou construit des villas pour passer la saison d'hiver. Les grands palaces ne seront construits et prêts à recevoir leurs hôtes que plus tard.

C'est l'architecte Sébastien-Marcel Biasini qui édifiera en dix-huit mois le Régina, palace de Cimiez. Géant de six cents chambres décorées de boiseries sculptées que l'on peut encore voir aujourd'hui, c'était à l'époque un monument de l'architecture hôtelière. Le même architecte qui s'était sans doute spécialisé dirigera aussi la construction des autres grands hôtels de Cimiez, l'Alhambra, le Winter, l'Ermitage.

Le Grand Hôtel du Cap d'Antibes est inauguré à l'initiative de président, Monsieur de Plestchéyeff le 26 Février 1870. On sert à cette occasion un déjeuner de seize plats, ce qui apparemment était courant à l'époque. En 1912, quelques grands industriels dont de Dion Bouton, Darracq, construisent un grand hôtel sur la Promenade des Anglais pour que le cuisinier du Grand cercle ait un cadre

(1) The Imperial Hotel story, Edition privée, Tokyo 1970, p. 55.

digne de son talent. Il lui offrent le fonds de commerce et baptisent l'hôtel de son nom : c'est le Negresco qui fut sauvé de la démolition il y a quelques années par Monsieur et Madame Paul Augier qui l'ont fait revivre et le gèrent encore aujourd'hui (1).

A la même époque on inaugura aussi au 1, promenade des Anglais l'hôtel Ruhl, un grand palace aménagé et décoré dans les traditions luxueuses de l'hospitalité de cette époque. Son créateur Henry Ruhl était une figure sortant de l'ordinaire. Jeune marin anglais, il vient à Nice à dix-huit ans. Charmé par le climat, il s'y établit, commence par faire un peu tous les métiers et finalement emprunte de l'argent pour créer un, puis plusieurs petits hôtels à Cimiez. Les affaires marchent bien. Il rachète l'hôtel des Anglais, le démolit et édifie sur le site le fameux hôtel Ruhl (qui sera démoli à son tour dans les années 60 pour faire place au Méridien inauguré en 1970). Il se découvre alors une vocation d'hôtelier bâtisseur et construira de nombreux autres hôtels dont le Carlton à Cannes, et après la guerre le Majestic dans la même ville. Ses hôtels d'avant-guerre avaient tous des coupes. C'était en quelque sorte sa signature. Il finira à la tête de soixante-dix-huit hôtels dont trois à Ostende en Belgique. Il avait des participations importantes dans les grands hôtels parisiens comme le George V. Il est mort en 1955 (2).

L'organisation de l'hôtellerie à Monaco date de la fin du XIXe siècle. Dans les années 1850, il y a quelques petits hôtels. L'Hôtel Restaurant des Bains tenu par Marius Boyer dont la publicité précise : "Les voyageurs qui visitent la petite ville de Monaco sont invités à descendre chez Marius Boyer cuisinier français, chez lequel ils trouveront bonne table et des logements confortables. Inutile de dire que les égards, les prévenances et la modération des prix sont à l'ordre du jour à l'Hôtel Restaurant des Bains tenu par Marius Boyer". Ce petit texte indique que déjà à cette époque, la personnalisation de l'accueil commercial était un facteur important de réussite. Les éléments de confort et de reconnaissance signalé par le mot "égards" entraient aussi pour beaucoup dans la réputation de l'hôtel. Enfin la mention de prix modérés indique qu'à côté du tourisme de luxe, il existait déjà un tourisme plus modeste.

(1) AUGIER Paul, Quand les grands ducs valseaient à Nice, Paris.

(2) Entretien avec Madame Mariannick RUHL, sa petite fille, le 19 Avril 1985.

Après différentes péripéties, la décision de construire un grand hôtel de luxe pour les joueurs du Casino est prise. Il devait être livré le 1er Novembre 1862, mais d'autres contretemps économiques ne permettent pas de mener le projet à bien. Toutefois, une nouvelle société est créée : la Société Anonyme des Bains de Mer et du Cercle des Etrangers. Elle dépose ses statuts le 3 Avril 1863 et aussitôt fait appel à un autre grand pionnier qui a fait la richesse de Hombourg, station thermale des bords du Rhin, François Blanc. Il sait que la qualité de l'accueil est un facteur déterminant pour le lancement d'une station et déclare au sujet de l'hôtel dont la construction doit être reprise :

"Il doit dépasser tout ce qui a été créé jusqu'ici, même l'Hôtel du Louvre et le Grand Hôtel de Paris (à Paris). Je veux que l'on parle de l'hôtel de Monaco comme d'une merveille et en faire ainsi un puissant moyen de publicité" (1).

L' "Hôtel de Monaco" est inauguré le 14 Janvier 1865. Sa renommée ne tardera pas à s'étendre au monde entier. François Blanc a décidé de l'appeler l'Hôtel de Paris. C'est encore aujourd'hui un des grands hôtels du monde qui, par l'excellence de ses services et la qualité de son accueil, concourt au succès touristique de la Principauté. L'extraordinaire, c'est que l'on n'a pas eu à modifier la recette de François Blanc. Le luxe et le bon accueil sont assez importants pour attirer toute une clientèle et assurer la survie d'une station. La plupart des grandes villes du monde verront s'édifier de grands hôtels de luxe, tous plus ou moins inspirés du modèle suisse. Hélas, la grande guerre vint couper ce développement.

L'entre-deux guerres : 1919-1939

Ce sera pour l'hôtellerie une période pleine de contradictions. Au sortir du conflit qui fit tant de morts, dans lequel furent détruites tant de villes et ruinés tant de gens, on pensait peu au tourisme. L'aristocratie russe avait disparu, une grande partie de la jeunesse européenne avait été fauchée, les nations étaient exsangues. Cette situation économique n'est pas sans avoir de graves conséquences sur le parc hôtelier.

(1) ROSSET E., Monte Carlo, Hôtel de Paris, Un siècle d'histoire, Editions SNEA, Genève 1984.

Sur la Côte d'Azur, le fameux Carlton de Cannes est à vendre en 1919 pour la somme de un million de francs. Les grands hôtels de Cimiez, dont le Régina où avait logé la reine Victoria, furent vendus par appartement. Ailleurs si la situation n'est pas aussi dramatique, les constructions n'en sont pas moins arrêtées. Mais si les uns étaient ruinés, d'autres au contraire avaient prospéré.

Pendant cette période funeste, les industries d'outre-Atlantique avaient travaillé pour l'effort de guerre et la nation toute entière s'était enrichie. Entre 1919 et 1929, les américains vont sauver l'hôtellerie européenne et, ce qu'il y a de beaucoup plus important à nos yeux, reprendre à leur compte la créativité hôtelière. Du modèle suisse, on va progressivement passer au modèle américain.

LE MODELE AMERICAIN

Tout d'abord, l'influence américaine va s'exercer à l'extérieur des Etats-Unis où l'afflux des touristes et des hommes d'affaires en provenance du nouveau continent va amener les hôteliers européens à modifier leur style d'accueil. Cette nouvelle clientèle n'a pas les mêmes attentes que la clientèle aristocratique traditionnelle d'avant-guerre. Les notions de confort et de service vont s'en trouver considérablement changées.

Le modèle américain des années 20 en hôtellerie

Ces hommes nouveaux, dynamiques, épris de modernisme vont exiger certains aménagements et en refuser d'autres. Les hôtels devront équiper toutes leurs chambres de salles de bains, le téléphone devient une absolue nécessité. On construit de partout des bars dits "américains". Le jazz et des danses d'un autre style apparaissent. Le rythme de l'accueil s'accélère.

Alors que la clientèle d'avant-guerre faisait dans les palaces de longs séjours de plusieurs semaines ou parfois plusieurs mois, ces nouveaux clients ne passent que quelques jours dans les hôtels. Ils visitent l'Europe, vont de capitale en capitale. C'est une profonde

modification pour l'hôtellerie de luxe et la façon d'accueillir, beaucoup plus importante que ce que le profane peut le réaliser. La famille qui venait s'installer dans un palace pour une saison avait des besoins que le touriste de passage qui voyage seul ou en couple n'a pas. Ces familles on le sait emmenaient souvent avec elles des domestiques, les "courriers", qu'il fallait loger et nourrir. Il y avait donc dans les hôtels des chambres de courriers quelquefois plus nombreuses que les chambres de maître, une salle à manger pour les courriers, etc...

Comme on restait longtemps dans les hôtels et que la vie était très mondaine, on transportait beaucoup de bagages : malles, cartons à chapeaux, etc. Les appartements et les chambres devaient donc être pourvus de vastes armoires et placards pour emmagasiner tous les vêtements et accessoires qu'avaient avec eux les occupants de l'hôtel. Ces effets devaient être entretenus, il fallait donc que l'hôtel ait une lingerie bien équipée et du personnel très compétent et ayant l'habitude de traiter le linge fin qu'on leur confiait.

Cette clientèle vivait généralement dans de grandes maisons, hôtels particuliers, voire des châteaux où la place n'était pas comptée. On devait donc leur donner des chambres assez vastes pour qu'elle puisse s'y habituer, et prévoir des locaux publics, nous l'avons vu assez importants, pour y organiser toutes sortes de distractions, bals, concerts. Enfin les habitudes alimentaires étaient celles de gens ayant toujours eu beaucoup de personnel et des habitudes européennes, c'est-à-dire raffinées. D'autre part, les séjours étant longs, il était nécessaire de varier les menus et de proposer sur les cartes des restaurants un très grand choix.

Les nouveaux clients n'ont pas besoin de tout cela et n'y sont pas, sauf quelques exceptions, habitués. Les bagages sont en général moins importants, ils augmentaient plutôt à la fin du séjour car la mode était européenne et on faisait beaucoup d'achats pour emmener chez soi, mais cela n'atteignait pratiquement jamais ce qu'avaient connu les pionniers de l'hôtellerie européenne. Les restaurants doivent proposer des menus différents et surtout les clients commencent à désertier les restaurants d'hôtels pour partir à la recherche de "petits bistrotts sympathiques" servant une cuisine typique et dont le style était souvent mieux adapté à leurs goûts.

Par ailleurs, la majorité de ces clients américains avaient moins l'habitude d'être servis que leurs prédécesseurs européens. Les armées de maîtres d'hôtels, valets, femmes de chambre, grooms, chasseurs devenaient non pas inutiles, mais moins indispensables. On exigeait moins de service. Le type de relations clients-employés évoluait rapidement. On recherchait moins de marques de respect et plus d'efficacité. Le cadre général des hôtels et les styles de décoration évoluèrent également vers le "modern style" des années vingt. On mit moins d'ors, les lignes se dépouillèrent, le mobilier se simplifia. Donc les grands hôtels s'adaptèrent à ces clients et le style changea.

Mais les clients eux aussi firent leur apprentissage et les américains peut-être un peu frustes qui débarquèrent au début des années vingt, avaient appris quelques années après à apprécier les bonnes choses et à les exiger selon leur style. On dut donc construire des hôtels leur convenant et on trouve dans toutes les capitales européennes une génération d'hôtels construits entre 1920 et 1930. Une partie des palaces parisiens sont de ceux-là : George V, Prince de Galles, Plaza-Athénée, Bristol, Royal Monceau. Leur architecture est bien différente de celle de leurs aînés. Les chambres commencent à s'uniformiser. Le personnel aussi évolue, les uniformes changent de style (plus discret, moins chamarré). Ils ont tous un bar, les premières salles de conférences apparaissent.

Donc incontestablement les américains ont fait changer les hôtels européens, mais leur influence s'est aussi exercée d'une autre façon beaucoup plus subtile : ils ont importé chez eux les façons de tenir un hôtel européen, de le concevoir, de le construire. Ils ont modifié ces façons, et ont créé leur propre style d'hôtel, d'accueil et d'hospitalité pour le réexporter ensuite. Il s'est opéré entre les deux guerres aux Etats-Unis un immense travail de réaménagement de l'hôtellerie mondiale, un énorme brassage de toutes les influences européennes sur la côte est, mais aussi orientales sur la côte ouest.

Il en est sorti le modèle du grand hôtel international américain qui s'affirmera au cours des années, mais qui déjà a ses principaux caractères. C'est un très grand hôtel, plus de trois cents chambres. Le Waldorf Astoria à New-York en a mille sept cents, le Statler de Chicago atteignait les deux mille. Toutes ces chambres,

sauf pour les suites (appartement composé d'une ou de plusieurs chambres et d'un salon) sont à peu près identiques. Les salles de bains sont petites mais toutes les chambres en ont une. Particularité: elles n'ont pas de bidet et les toilettes y sont incluses. On fait de gros efforts du côté de l'isolation phonique, la plupart des chambres à coucher proprement dites sont isolées des couloirs par une petite entrée dans laquelle est installé un placard-penderie et sur laquelle donne la salle de bains qui sert aussi d'écran entre les corridors de circulation et l'endroit où l'on dort. Une grande partie des baignoires sont équipées de douche ce qui était fort peu commun en Europe. Les meubles et les décorations sont standardisés, alors que l'on s'était jusque là efforcé de meubler chaque chambre différemment.

Cette uniformité des chambres qui est pratiquement universelle aujourd'hui a été imposée par les nouvelles formes de tourisme. C'est l'époque où on commence à voir apparaître les groupes touristiques et où le marché des congrès se développe doucement aux Etats-Unis. Les palaces européens avec leurs chambres de toutes les tailles et leurs appartements conçus pour recevoir des familles avec enfants et domestiques n'étaient pas adaptés à ces nouveaux types de clientèle. Il est en effet indispensable que dans un groupe où tout le monde paie le même prix, chacun ait la même chambre que son voisin ou à peu près. Autre détail, en général, l'occultation des fenêtres se fait par rideaux intérieurs à la mode anglo-saxonne et non pas par des volets ou des persiennes comme chez nous. L'usage des moquettes tendues est généralisé par opposition aux parquets ou aux dallages recouverts de tapis que l'on trouvait dans les palaces d'avant 1914.

Il y a plusieurs bars et restaurants. Le modèle suisse n'avait généralement qu'un seul restaurant, rarement deux, souvent pas de bar, des consommations étaient servies dans le hall. On ne s'adressait qu'à un seul type de clientèle. Son descendant américain, lui, s'adresse à toutes les clientèles. On y aménage un restaurant pour chacune d'elles de façon à satisfaire toutes les habitudes alimentaires tant du point de vue goût que du point de vue horaire. On propose des menus de tous les styles et on veille à ce que toute la journée, on puisse trouver quelque chose à manger dans l'hôtel. Il y a presque toujours un restaurant de bonne classe dans les hôtels

de luxe, c'est un restaurant français ; puis un restaurant typique servant une cuisine spécifique, soit italienne, soit chinoise, soit allemande ou tout simplement américaine ; selon les régions et en général une sorte de coffee-shop ou snack-bar ou "taverne" qui est un endroit où l'on sert des plats très simples, des salades, des sandwiches avec un service très simplifié et à des prix modiques.

Ainsi ces grands hôtels proposent à leurs clients tout de qu'ils peuvent trouver à l'extérieur à des prix pouvant convenir à toutes les bourses selon le restaurant choisi et aussi adapté à tous les moments de la journée selon le rythme de vie américain. On trouve dans l'hôtel aussi bien l'endroit pour faire un déjeuner d'affaire élaboré que celui pour manger rapidement "sur le pouce" entre deux rendez-vous ou deux séances de travail. C'est une utilisation rationnelle des mètres carrés. Paradoxalement, alors qu'en Europe les américains désertent souvent les restaurants d'hôtels pour partir à la recherche de petits établissements pittoresques, chez eux non seulement ils utilisent pleinement ces restaurants mais encore on vient de l'extérieur pour dîner à l'hôtel. Cela peut s'expliquer par le fait que seuls ces grands hôtels pouvaient faire venir d'Europe des cuisiniers réputés (la mode des grands restaurants n'étant pas encore établie en Amérique) et que leurs restaurants étaient les seuls endroits où on servait la bonne cuisine que certains avaient appris à aimer dans les capitales du vieux monde.

Le modèle américain en restauration 1920-1930

Il faut noter également que c'est entre les deux guerres aux Etats-Unis que verront le jour deux inventions qui, bien que très décriées, révolutionneront le monde de la restauration et seront adoptées par le monde entier :

1) le self-service : restaurant -si l'on peut dire- muni d'un comptoir où l'on se sert soi-même les plats qui y sont présentés. On paie ce que l'on a pris à la caisse qui est située au bout du comptoir et l'on va s'asseoir à l'une des tables de la salle ou sur un tabouret d'autres comptoirs, le débarrassage des ustensiles sales étant ou non assuré par du personnel de l'établissement. Ce système ayant pour but de supprimer l'attente due au service et à la confection des plats au moment où ils sont commandés dans la restauration classique, et

de permettre en diminuant le nombre de postes de travail de proposer des repas à des prix défiant toute concurrence.

2) la deuxième invention ou plutôt adaptation est le hamburger : steak de boeuf haché reconstitué, assaisonné et servi la plupart du temps en sandwich. Cette adaptation du steak haché que l'on servait dans toutes les cuisines, tient du génie. Elle permet d'utiliser tous les bas morceaux des bêtes de boucherie qui ne trouvaient plus guère preneurs parce que les femmes qui avaient commencé à travailler en grand nombre pendant la guerre continuaient à consacrer leur temps à des activités professionnelles ou mondaines et parce que les domestiques eux commençaient à disparaître. Bref, parce que plus personne n'avait le temps de passer des heures à cuisiner certains morceaux de viande que l'on ne peut accommoder qu'en sauté, blanquette ou autre daube.

Contrairement à ce que l'on peut croire, la mise au point de la recette du hamburger est extrêmement délicate. Le grain avec lequel la viande est hachée y est pour beaucoup, mais aussi les aromates qui y sont mêlés avant la cuisson, oignons, coriandre. Les doses doivent être très précises de façon à ne choquer personne et à ce que le même goût se retrouve jour après jour. Le poids de viande à servir a également donné lieu à de nombreux tests et études. Il ne doit pas dépasser une certaine limite pour que :

- la cuisson soit rapide,
- il ne coupe pas l'appétit et que l'on puisse consommer autre chose,
- l'on puisse raisonnablement proposer un "double",
- l'on puisse l'agrémenter de garnitures variées : fromage fondu, bacon, oeufs, ce qui permet de vendre des plats différents avec la même base alimentaire,

mais aussi il ne doit pas descendre en dessous d'une autre limite pour que la clientèle n'ait pas l'impression d'être grugée et que l'on puisse le faire payer un prix rémunérateur. Le hamburger est un des seuls plats que l'on puisse parfaitement "calibrer". On a

donc pu pratiquement en industrialiser la production. Tous les défenseurs des différentes cuisines traditionnelles se sont insurgé et s'insurgent encore s'ils ne luttent pas ouvertement contre cette invention. Mais on est bien obligé de reconnaître qu'elle satisfait un besoin et que surtout elle a un tel succès qu'elle est passée au rang de fait de civilisation comme l'automobile ou l'avion.

La prohibition aux U.S.A. et les bars

Pour en revenir au grand hôtel modèle américain, il faut signaler que si l'amendement établissant la prohibition a freiné (sans toutefois le supprimer totalement au commencement) le développement des bars, dès son abrogation on a constaté le même phénomène que pour les restaurants (multiplication des points de vente, style différent, prix différents) de façon à capter toutes les clientèles disponibles. Parfois on installait aussi un cabaret ou de véritables salles de spectacle, théâtre, cinéma, etc.

Le service du client

Le hall de l'hôtel a aussi une physionomie qui lui est propre. Les réceptionnaires sont derrière un comptoir dont ils sortent peu. Alors qu'en Europe tous les clients étaient accompagnés dans leur chambre par un employé de réception, ici ce sont des grooms ou bell-boys (1), sous les ordres d'un bell-captain qui commande aussi les chasseurs, bagagistes et voituriers, qui accueillent les clients sur le trottoir à leur descente de voiture. Le concierge traditionnel est remplacé par des employés aux renseignements, souvent des femmes. Quelquefois, il y a un seul comptoir derrière lequel des employés polyvalents remplissent les tâches de réception, caisse et celles du concierge.

Mais la véritable innovation est dans la conception de l'usage du hall. Traditionnellement, il était réservé aux seuls clients de l'hôtel où on exerçait à l'entrée un contrôle afin d'en chasser les intrus. Les bagagistes avaient à leur disposition une entrée de service par laquelle ils rentraient les bagages des voyageurs qui ne

(1) Littéralement : Garçon à la clochette. C'est-à-dire chasseur parce qu'on avait pris l'habitude de les appeler à l'aide d'une cloche à pression.

transitaient jamais par le hall de réception. Tout cela est bouleversé. Le hall des grands hôtels devient un lieu public dans lequel n'importe qui peut pénétrer, où l'on se donne rendez-vous, où l'on vient consommer car généralement il y a un bar fixe ou mobile. Les clients arrivent et leurs bagages traversent ce hall. On les accompagne dans leurs chambres avec leurs bagages qui, par force, sont montés dans les ascenseurs réservés à la clientèle alors que précédemment ils ne passaient que par le monte-charge. Ce qui est presque partout accepté aujourd'hui (mais pas totalement qu'on ne s'y trompe pas) a été jadis considéré comme une véritable révolution.

L'implantation hôtelière

L'architecture des immeubles est beaucoup plus rectiligne et le fonctionnel devient essentiel sans que pour cela on néglige l'esthétique. L'hôtel devient un élément important de la vie urbaine et n'est plus comme avant 1914 un îlot de luxe réservé aux seuls initiés. Cela se traduit dans le mode de penser des hôteliers. Conrad Hilton, un des premiers tycoon de l'hôtellerie d'outre-Atlantique, fondateur d'une chaîne fantastique qui porte son nom, à qui l'on demandait le secret de la réussite de ses hôtels répondit qu'il y avait trois raisons fondamentales à ses succès : premièrement location, deuxièmement location, troisièmement location c'est-à-dire emplacement, emplacement, emplacement. Jusqu'alors on avait pensé que l'on pouvait construire les hôtels un peu n'importe où et que pourvu qu'ils soient bons et bien gérés les clients y viendraient, ce qui était en partie exact surtout pour les palaces de tourisme où le paysage remplaçait l'animation. L'hôtel pouvait être isolé, peu important, on y venait et quand on y était on y restait.

Quand on a voulu attirer dans l'hôtel une clientèle qui n'y séjournait pas, l'emplacement devenait un facteur essentiel de réussite. Il fallait être dans des quartiers animés. D'autre part, les durées de séjour raccourcissant, les clients n'auraient pas fait une grande course pour venir coucher deux ou trois nuits dans l'hôtel si celui-ci avait été situé hors de ville. Ce modèle américain du grand hôtel va prospérer. Il ne fera pas disparaître complètement le palace de grand luxe qui survit encore pour une petite frange de clientèle très privilégiée, mais il sera à la base des grands développements touristiques que nous avons connu ces cinquante dernières années.

Une autre invention américaine des années 20

Mais l'Amérique encore pendant cette période produit un modèle hôtelier promis à un succès fantastique, c'est le motel, abréviation de l'expression motor-hotel, c'est-à-dire l'hôtel pour les moteurs, pour les automobiles. Cette création est due au développement de l'automobile et du réseau routier. Aux Etats-Unis, les distances sont grandes et à cette époque les automobiles n'allaient pas encore très vite. Les automobilistes, pour aller d'un point à un autre du pays, devaient souvent faire étape en route. On a donc installé le long des routes des hôtels qui pouvaient héberger les voyageurs et les véhicules, tout comme dans les siècles précédents où les grands chemins étaient jalonnés d'auberges qui logeaient hommes et chevaux.

La spécificité du motel tient essentiellement, outre son emplacement, à deux choses : son architecture et sa gestion. Il est construit soit sur le modèle des caravansérails orientaux : des chambres autour d'une cour centrale, les emplacements des voitures sont ou devant les portes des chambres ou sous les chambres si celles-ci sont situées au premier étage, mais de toutes façons, ce bâtiment a rarement plus d'un étage ; soit sur le modèle pavillonnaire, chaque chambre ou couple de chambre avec un garage constitue un petit pavillon dont un certain nombre sont disséminés sur un terrain proche de la route. L'architecture est rudimentaire, sans véritable recherche esthétique, mais on s'attache surtout aux commodités et au confort : salle de bains, plus tard téléphone, radio, télévision, conditionnement d'air.

La gestion est aussi extrêmement simplifiée et le service à peu près totalement absent. Quand l'automobiliste arrive, il s'adresse à un bureau d'accueil où on lui désigne une chambre dont on lui remet la clé contre paiement d'avance. Il rejoint tout seul sa chambre ou son pavillon, gare sa voiture à l'emplacement réservé à cet effet et s'installe. Aucun service n'est fourni dans la chambre. S'il veut une boisson ou de quoi manger, il doit aller l'acheter au bureau d'accueil qui est souvent doublé d'un bar ou d'une cafeteria ou aller dans l'agglomération la plus proche. Le matin il quitte sa chambre sans rien demander à personne et poursuit sa route.

Une équipe de nettoyage après son départ s'empare de la chambre, la prépare pour de nouveaux arrivants et récupère la clé que l'on remet au bureau. L'absence de contrôle au départ implique que le matériel ne soit pas de grande valeur et qu'il soit dans la mesure du possible solidement fixé pour que les chasseurs de souvenirs ne vident pas les chambres les unes après les autres. Ce modèle hôtelier a eu et a encore hors des Etats-Unis un très grand développement, mais sous des formes différentes car en général les distances sont moins grandes qu'en Amérique et il y a de proche en proche des agglomérations qui ont rendu la mise en place de véritables motels inutiles. Toutefois, cette forme d'hôtel était si attirante qu'on l'a adapté à d'autres morphologies géographiques.

Dans le grand hôtel américain comme dans le motel, les procédures d'accueil ont été simplifiées. Ce qui caractérise les américains, c'est leur gentillesse et la façon directe de communiquer. Ces deux qualités ont été utilisées dans la façon américaine de recevoir. On est moins révérencieux mais plus gentil, moins raffiné mais souvent plus sincère, peut-être moins intrinsèquement poli mais beaucoup plus souriant. L'accueil américain est généralement qualifié de "bon enfant".

1930 : LES GRANDES ORGANISATIONS HOTELIERES PREPARENT L'AVENIR

C'est aussi à cette époque que se prépare aux Etats-Unis sous l'impulsion d'hommes comme Conrad Hilton le phénomène qui va profondément modifier l'accueil commercial après 1945, celui des chaînes hôtelières. De très grands hôtels comme le Fairmont à San Francisco, le Del Coronado que nous avons cité à San Diego, le Pontchartrain à la Nouvelle-Orléans, le Plaza à New-York avaient été construits avant la guerre de 1914, mais surtout sur l'inspiration des hôtels européens. C'est entre les deux guerres que la synthèse entre le modèle issu de l'expérience des pionniers européens et le pragmatisme américain sera faite. Conrad Hilton par exemple, achète son premier hôtel en 1920. La Western International fut créée en 1930 à Seattle dans l'état de Washington par trois petits groupes de capitalistes afin de sauver leurs seize petits hôtels qui périclitaient. On pourrait citer de nombreux autres exemples de début d'organisation.

M.S. Oberoi

Même aux Indes, un homme exceptionnel se prépara à devenir un "magnat" de l'hôtellerie. M.S. Oberoi, en donnant en gage tous ses autres actifs, prend en 1934 le contrôle de l'hôtel Clarkes à Simla. Quatre ans après, il achète le Grand Hôtel de Calcutta. Aujourd'hui, il contrôle vingt-six hôtels qui totalisent plus de 5 000 chambres dans le monde entier (1). Il possède une compagnie de restauration industrielle à Delhi qui sert 35 000 repas par semaine aux soixante compagnies aériennes qui se posent à l'aéroport de la capitale indienne, la plus grande agence de voyages des Indes Mercury Travel qui fait un chiffre d'affaires de vingt millions de dollars par an, un service d'importation de matériel hôtelier et d'exportation de spécialités culinaires, des fermes de volailles qui fournissent oeufs et poulets à ses hôtels et restaurants, et même une université privée pour la formation du personnel.

Mohan Singj Oberoi est né en Août 1900 à Bhaun, un petit village de ce qui est maintenant le Pakistan. A la sortie du collège, il eut comme tous les indiens de son âge des difficultés à trouver un emploi. Quand, arrivé au bout de ses ressources (il lui restait vingt-cinq roupies en poche, l'équivalent de trois dollars américains) il fut enfin engagé comme réceptionnaire de l'hôtel Cecil à Simla qui était alors la capitale d'été du vice-roi des Indes. Le directeur de l'hôtel, un anglais M. Clarke, le prit quelques années plus tard comme associé pour fonder son propre hôtel, le Clarkes, hôtel qu'Oberoi rachète entièrement lorsque Clarke en 1934 décida de rentrer en Angleterre.

Son second achat fut encore plus osé, si l'on peut dire. Le Grand Hôtel de Calcutta avait été fermé à la suite d'une épidémie de choléra en 1933. Il sut en voir toutefois le potentiel, le fit entièrement désinfecter et le réouvrit en 1938. L'année suivante, la guerre éclatait, l'hôtel devint le quartier général des troupes britanniques auxquelles il fournit hébergement, nourriture et surtout boissons. En 1941, le titre de "Rai Bahador" lui fut décerné en reconnaissance des services "sociaux" qu'il avait rendus aux troupes pendant la guerre. En 1943, il racheta une petite société, Associated Hotels of India,

(1) Hotel and Restaurant International, Juin 1983.

qui possédait quatre hôtels aux Indes et quatre au Pakistan (qui furent d'ailleurs nationalisés par le gouvernement pakistanais peu après l'indépendance).

En 1950, il contrôlait quatorze hôtels et avait terminé sa première construction, le Oberoi Palm Beach. Sa société devint réellement internationale lorsqu'il s'associa en 1965 avec le groupe américain Intercontinental. Depuis, il a fait construire des hôtels à Kathmandou, Singapour, le Caire, en Tanzanie, au Sri Lanka et même en Australie. Son exemple permit la création d'une hôtellerie indienne qui était jusqu'en 1930 dans les mains des anglais et des suisses. Son éthique de l'hôtellerie a toujours été extrêmement moderne bien qu'appliquée dans un pays très traditionnel :

"Nous cherchons constamment à ajouter des services à nos hôtels, dit-il, de façon à continuer à satisfaire nos clients. Pour les touristes par exemple, nous essayons de fournir un moyen terme entre les meilleures cuisines locales et les distractions modernes. Nous mettons aussi l'accent sur les arts traditionnels et l'artisanat, ce qui ne l'empêche pas d'être résolument moderne. Nous acquérons généralement du matériel américain pour nos cuisines, nos blanchisseries et pour l'hébergement (1).

Mais il fait aussi référence aux traditions et est conscient de la valeur de la relation hôtelier-clients :

"L'hospitalité est une tradition de notre pays. J'ai toujours cherché à travailler sur ces bases et à la "professionnaliser". Dans nos affaires internationales, j'ai eu le sentiment que le sens de l'hospitalité pouvait être notre force [.../ Nous appelons les clients par leurs noms, nous veillons à ce qu'ils n'attendent pas à l'arrivée [.../ Nous limitons nos hôtels à trois cents ou cinq cents chambres de façon à conserver un service personnalisé" (2).

M.S. Oberoi a été nommé personnalité de l'année dans le monde hôtelier en 1983. C'est un pionnier au même titre que l'ont été les grands ancêtres suisses de la deuxième partie du XIXe siècle. Aujourd'hui encore, il construit des hôtels et participe à la politique d'accueil de son pays.

(1) Sources interviews, Hotel and Restaurant International, Avril 1983.

(2) Id.

En France, des hommes comme François André construisaient aussi des hôtels et créaient des stations, la Baule, Deauville, Trouville. En Belgique, le groupe de M. Marquet faisait également construire des hôtels à Bruxelles, mais s'intéressait aussi à l'Espagne où il gérait notamment le Ritz et le Palace à Madrid, l'hôtel Alphonse XIII à Séville et le Ritz de Barcelone.

Donc l'époque est contradictoire. Economiquement elle vit des hauts et des bas, l'euphorie des années 20, la crise formidable de 1929 aux Etats-Unis qui déferla sur l'Europe au début des années 30, l'arrivée au pouvoir de Mussolini en Italie et plus tard en 1933 d'Hitler en Allemagne. Malgré ces bouleversements, on note une expansion régulière dans le domaine des grands hôtels et une mutation dans le style. On le sait de nombreux hôtels de la Côte d'Azur construits pour l'hiver ont fermé à cette époque, mais d'autres se sont construits là et ailleurs. Le modèle a changé, le luxe a évolué et s'est simplifié. Peu sensible au début, l'influence américaine à notre avis a été déterminante.

En effet, si les moeurs et le pragmatisme des Etats-Unis sont à l'origine de nouveaux types hôteliers, la situation économique et surtout la crise de 1929 ont modifié l'approche des problèmes commerciaux en général, et par voie de conséquence ceux du tourisme, de l'hébergement et de l'accueil. Jusqu'à cette époque, l'entrepreneur, et c'était le cas des pionniers, puisait dans son génie la réponse aux problèmes de la satisfaction des besoins. En matière d'accueil il avait eu affaire à un petit cercle de privilégiés à qui tout compte fait il avait été relativement facile d'imposer les solutions et le style qu'avaient mis au point ces grands hôteliers. On ne pouvait guère se tromper, il fallait faire toujours mieux et c'est ce à quoi s'ingéniaient les précurseurs du début du siècle. Mais la crise allait donner une grande leçon de commercialisation et faire naître une nouvelle "science".

La science des années 30 : le marketing

D'une époque d'économie de rareté, on était passé à une époque de surproduction. On ne vendait plus tout ce qui était produit. Le pouvoir d'achat diminuait et en diminuant devenait plus sélectif. Le public qui avait peu d'argent n'achetait plus automati-

quement ce qu'on lui proposait. Il n'achetait que ce qui lui convenait exactement ou au prix qu'il avait la capacité de payer. La physionomie de l'hôtellerie a été aussi profondément modifiée par cette attitude. Il y a eu aussi, si l'on peut dire, surproduction d'hébergement. Les anciens palaces trouvaient moins de clients. Certains ont été contraints de fermer leurs portes. D'autres ont calqué leurs réactions sur celles des autres industries.

L'hôtellerie comme les autres producteurs a dû aller chercher la réponse à la crise chez les consommateurs eux-mêmes. Au lieu d'imposer aux clients potentiels un style, un type de prestation, on a voulu savoir ce que voulait le public, combien il souhaitait ou combien il pouvait payer pour le produit qu'il voulait acquérir. Autrement dit, ce n'était plus le producteur qui dictait sa loi, mais le marché. Le marketing naissant était donc cette science qui permettait de concevoir un produit, de le fabriquer, de le distribuer et de le vendre en fonction des goûts du public et non plus en fonction des désirs et des possibilités de l'entrepreneur.

Cette science appliquée à l'hôtellerie a fait beaucoup évoluer le produit hôtelier. A partir du modèle américain, chaque pays a créé sa propre hôtellerie moderne. Les anciens palaces se sont adaptés et on a vu naître d'abord une hôtellerie de luxe plus simple mais plus efficace que celle d'antan, puis une hôtellerie de toutes catégories. Alors qu'au début du siècle, on sautait de la pension au palace sans intermédiaire ou presque, les années 30 amènent le développement d'une hôtellerie d'affaires et de tourisme qui convient à des fortunes moyennes.

Parallèlement, à la suite des épreuves de la grande guerre qui a grandement contribué au mélange des classes, à l'appauvrissement de certains et à l'enrichissement des autres, on a assisté à un changement dans les clientèles, à une démocratisation des voyages et du tourisme qui n'est pas bien sûr sans rapport avec le développement des moyens de transport. Le chemin de fer est accessible au plus grand nombre, l'automobile commence à s'imposer et le réseau routier est très amélioré. Enfin l'aviation commerciale est en train de naître. D'autre part, la guerre a appris aux gens à se déplacer. On est moins caçanier, on a vu du pays dans des circonstances dramatiques certes, mais on a pris l'habitude de voyager.

Les bouleversements sociaux en France 1934-1936

Puis ce sera le grand déferlement de 1936, en France essentiellement, mais le mouvement de libération des masses laborieuses touche tous les pays développés. Les "congés payés" sont instaurés à peu près partout au même moment, les aspirations sont à peu près les mêmes dans tous les pays. L'idéologie du temps libre, du plaisir fait son apparition. La déchristianisation facilite ou tout au moins ne freine plus cette quête du loisir. Le travail qui était présenté comme la vertu première, un peu comme la mission de l'homme sur terre, tend à passer au second plan dans les préoccupations psychologiques. Ces mutations psycho-sociales modifient considérablement à la fois la notion d'accueil et le besoin d'accueil.

Il faut plus de structures pour recevoir et héberger tous les nouveaux voyageurs, touristes et hommes d'affaires. Mais si ceux-ci ont fondamentalement les mêmes besoins, ces besoins ne s'expriment plus de la même façon, et ne sont plus satisfaits de la même manière. Les attitudes et les langages de l'accueil se modifient. Si l'hôtelier lui-même s'était ennobli grâce à l'influence des pionniers suisses, le personnel avait peu évolué. Dans les années 30, il va rattraper son retard et suivre le mouvement général. Nous le savons la loi Godard (note H, Chapitre X, p. 623) date de cette époque. Les employés d'hôtel deviennent des spécialistes alors que dans la majorité des cas ils étaient un peu considérés comme des serviteurs. Les différences sociales se réduisent et même si dans le confort des hôtels il y a encore de grands écarts, il n'en est pas de même dans les relations clients-employés. Ces derniers ont acquis une dignité et la reconnaissance qui, il faut bien le dire, leur manquait en général au siècle dernier.

Donc cette période faite de tant de choses différentes, si elle n'a pas vu dans le domaine des structures d'accueil comme celles d'avant 1914 l'éclosion de quelque chose de tout à fait nouveau comme la construction et la mise en oeuvre des grands palaces avec tout ce qu'ils ont entraîné derrière eux, aura été pour l'hôtellerie une période de mutation perpétuelle, changement dans le produit, changement de clientèle, changement d'attitude et d'aspiration dans le personnel, simplification et démocratisation des procédures d'accueil et surtout popularisation de l'hospitalité commerciale au

détriment de l'hospitalité privée. Si ce basculement s'était fait pour les classes riches avant la guerre de 1914, c'est dans les années 30 qu'il a eu lieu pour la majorité de la population.

Le Normandie : 1935

Mais il y a tout de même un domaine où l'hôtellerie a atteint son summum entre les deux guerres et la France y a joué un rôle déterminant, c'est sur l'eau dans le domaine des paquebots. Depuis longtemps les grands pays développés se disputaient la suprématie dans les transports des passagers soit vers l'ouest, vers l'Amérique, soit vers l'est, vers les empires coloniaux et les possessions d'Orient. Depuis longtemps, anglais, allemands, américains, français et d'autres encore rivalisaient sur toutes les lignes pour proposer les paquebots les plus rapides, les plus confortables. Les voyages étaient longs. S'il ne fallait que sept ou huit jours pour New-York, il en fallait quarante-cinq ou soixante pour atteindre les ports de l'océan Indien.

L'accueil et la qualité de la vie à bord étaient donc très importants pour le succès d'une compagnie. Ce n'est pas la place de faire ici une histoire de la navigation commerciale, mais il nous apparaît indispensable de mentionner dans un chapitre sur l'histoire de l'hôtellerie des réalisations extraordinaires comme le Normandie qui, selon l'avis général, a été le plus beau bateau de transports de passagers jamais réalisé et mis en service.

Lancé en Mai 1935, le paquebot mesurait trois cent trois mètres de longueur. Il pouvait transporter 1 971 passagers. Toutes les suites et les cabines étaient décorées différemment. Il y avait trois ponts-promenade, trois salons, trois restaurants, deux piscines, théâtre, cinéma, salle de gymnastique, un hôpital, une chapelle, une imprimerie, des dizaines de magasins. Il y avait pour servir les passagers plus de 1 500 hommes d'équipage et le bateau emportait avec lui 25 300 draps, 51 000 pièces d'argenterie, 28 600 assiettes, 48 000 verres et une cave de 15 000 bouteilles.

La décoration est une des plus grandes réussites du style "post art-déco français". Les laques sont de Dunand, les glaces de Dupas, les bas-reliefs de Jeannot, les plafonds de Picard le Doux et

d'Espagnat, les ferronneries de Subes, les peintures de Gernez, Levy, Bouchard, Meheur, Ducos de la Haille, et les meubles de Sue, Montegnac, Leleu et Ruhlman. On avait réuni les plus grands artistes du temps pour décorer ce palace flottant, comme l'avaient fait certains pionniers au début du siècle pour leur hôtel. Le bateau eut un grand succès. Le journaliste Léon-Paul Fargue écrit dans le Figaro :

"Les dimensions de ce paquebot rendent la France plus riche de quelques kilomètres".

Les grandes traditions de l'accueil y étaient préservées et même remises en valeur. Etre invité à la table du capitaine était une sorte de consécration et les dames, se souvient un ancien commissaire de bord, y avaient chaque soir une robe nouvelle. "C'était le Ritz et le Crillon réunis" disait un de ses officiers (1).

Le Normandie, pendant cette longue période, ne fut pas le seul paquebot luxueux mais aux dires de tous, ce fut certainement le plus beau, le plus réussi et le plus célèbre. Une telle réalisation montrait que le voyage avait pris une autre dimension. Il ne s'agissait pas seulement d'aller d'un point à un autre ou pour les entrepreneurs de transporter des gens ; à la nécessité du transport on adjoignait toutes les traditions d'hospitalité. L'accueil qui à son origine ne prenait place qu'à l'issue du voyage, qu'au bout de la route, se trouvait maintenant déplacé ou plutôt démultiplié, car les points d'accueil remontaient le temps et certains se trouvaient placés au début du voyage sans pour cela supprimer ceux de l'issue du voyage.

Le confort des moyens de transport qui trouve son apogée dans les grands paquebots de luxe, car ni le train avant et ni les avions après n'ont atteint et n'atteindront par manque de place la qualité des structures d'accueil que l'on trouvait sur ces navires, a fait que la mouvance, le déplacement ont changé de caractère. Du temps hors du temps pendant lequel tout n'était que provisoire, pendant lequel on ne faisait que passer sans s'arrêter, sans se fixer, pendant lequel, seule la distance parcourue comptait et

(1) Source : Album-souvenir Si le Normandie m'était conté, Figaro Magazine 12 261, 30 Mars 1985.

pendant lequel on s'occupait peu du bien-être, le voyage n'était qu'un moyen que l'on oubliait vite car ce qui comptait c'était le but. Ce temps du voyage est alors devenu un temps plein, authentique pendant lequel la vie reprenait tous ses droits.

Le moyen, chose extraordinaire, devenait le but. On voyageait pour son plaisir, le temps de transport était devenu le temps fort du voyage. L'arrivée se situait au départ. Le paquebot renverse la nécessité de l'accueil. Il est presque plus important d'être accueilli à bord au commencement du voyage qu'à l'arrivée par ceux qui fournissent l'hébergement. Ce phénomène du paquebot se perpétue aujourd'hui, alors que l'on ne se déplace guère plus qu'en avion pour les longs trajets, dans celui de la croisière. Il est une des caractéristiques du monde d'accueil de l'entre-deux guerres.

Les transporteurs deviennent hôteliers

Toutefois les compagnies de transport s'étaient déjà intéressées à l'hébergement bien avant. De nombreux hôtels ont été construits dès le début du siècle par les différentes compagnies de chemin de fer. Les gares étaient même devenues le lieu privilégié de l'implantation hôtelière. Les compagnies elles mêmes construisirent et gèrent ou donnèrent à gérer les hôtels "Terminus", mais également suscitèrent de nombreuses vocations. Il se créa à partir des années 20 autour des pôles d'attraction que constituaient justement les gares toute une hôtellerie de "moyen standing" destinée à héberger les "voyageurs de commerce" qui plus tard deviendront les "hommes d'affaires" et une nouvelle classe de touristes moins fortunés que ceux qui descendaient dans les palaces.

C'est aussi à cette époque que certaines compagnies de chemin de fer à l'étranger équipèrent différents pays de structures d'accueil qui leur permirent de naître au tourisme. On pourrait citer le cas du Maroc où les efforts conjugués des compagnies maritimes qui reliaient le pays à la France et des chemins de fer marocains aboutirent à la mise en oeuvre de très beaux hôtels, le Mamounia à Marakech, le Palais Jamaï à Fès, l'Hôtel Transatlantique à Casablanca et à Meknès par exemple. Le phénomène se retrouve un peu dans tous les pays : en Angleterre où les British Railways construisent

toute une série d'hôtels de classes différentes dans tout le Royaume, au Canada où la Canadian Pacific édifie, elle, des hôtels de très grand standing et même de grand luxe ; et bien sûr aux Etats-Unis.

Cette courte période de vingt ans, 1919-1939, pleine de soubresauts, de crises et de drames, qui aura connu des moments d'euphorie extraordinaire, mais aussi des moments d'abattement abominable, aura tout de même été une période d'expansion et de normalisation pour l'industrie hôtelière. Toutes les innovations des pionniers, les styles d'accueil qu'ils avaient créés passèrent à ce moment là dans l'hôtellerie moyenne et dans la petite hôtellerie. C'est réellement à cette époque que l'hôtellerie modeste "décolla".

Jusqu'à 1850, on peut dire qu'il n'y avait pratiquement pas d'hôtels, des auberges, des gîtes d'étape ou des estaminets seulement. De 1850 à 1914, époque de la création des palaces, il y a deux hôtelleries : celle de grand luxe qui supplée à l'hospitalité privée en voie de disparition dans les hautes classes de la société et l'absence de structures d'hébergement privé dans les destinations touristiques nouvellement créées, et une hôtellerie très médiocre qui est celle des petits établissements, auberges d'avant 1850 où les "petites gens" continuaient à descendre et qui n'avait guère évolué tant du point de vue équipement que du point de vue réputation. Enfin, de 1919 à 1939, on a vu naître, en marge de l'hôtellerie de luxe qui évoluait comme nous l'avons dit sous l'influence américaine, une hôtellerie moyenne qui répondait aux nouveaux besoins.

Le progrès des moyens de transport avait fait qu'un plus large public voyageait, mais ce public ni ne pouvait se payer les grands palaces, ni n'acceptait le confort trop rudimentaire des auberges du siècle précédent. Les crises économiques avaient mis sur la route une nouvelle génération de vendeurs et d'hommes d'affaires. D'autre part, le confort et les éléments d'hygiène qui commençaient à pénétrer l'habitat en général rendaient le voyageur moyen plus exigeant. Enfin, le progrès social, en donnant accès aux voyages et aux loisirs à toute une population qui en était privée jusque là, a démultiplié la demande d'hébergement. Il était donc naturel que l'offre s'adapte à cette demande.

Ainsi cette époque que l'on a souvent tendance à considérer comme stérile est à notre avis au contraire une époque charnière pendant laquelle ont été jetées les bases de l'explosion touristique d'après-guerre. On a eu trop tendance à dévaloriser ces quelques vingt années, on a pensé que l'architecture hôtelière n'y avait pas gagné beaucoup, que le service y avait en revanche beaucoup perdu, qu'il n'y avait pas eu en matière touristique de très grandes créations. C'est peut-être vrai, mais on a oublié de grandes choses : le modèle hôtelier américain, le lancement en France de nouvelles stations Deauville, le Touquet, la Baule, la vocation d'été de la Côte d'Azur que la légende attribue à Scott Fitzgerald qui séjournant au cap d'Antibes aurait déclaré qu'il était stupide de ne pas utiliser un endroit aussi beau l'été aussi, le début du tourisme populaire. La liste serait trop longue pour les énumérer toutes.

En y réfléchissant, on s'aperçoit donc que l'on a eu affaire à une période très prospère où les initiatives se sont manifestées dans tous les domaines, où les techniques d'hébergement ont cherché à intégrer tout ce qu'il y avait de nouveau y compris les styles de décoration, des méthodes de gestion, des relations sociales simplifiées, où les esprits se sont préparés non pas au cataclysme qu'allait être la deuxième guerre mondiale, mais à passer d'une vie à l'échelle nationale à une vie à l'échelle du monde qui sera celle d'après 1945.

L'après 1945

C'est une période explosive dans le domaine du tourisme, de l'hébergement et de l'accueil. Tout change, tout s'amplifie, mais aussi, et beaucoup le regrettent, tout s'uniformise. Comme tout le reste, le monde de l'accueil va beaucoup plus évoluer en quarante ans que ce qu'il a évolué en vingt-cinq siècles. Les bouleversements vont être énormes et vont toucher tous les éléments qui les constituent. Parmi ce qui nous intéresse, citons les progrès des transports et surtout des transports aériens qui vont en fait conditionner tout le reste : la mondialisation du tourisme et des voyages, le phénomène des chaînes hôtelières, les nouvelles formes d'hébergement et d'hospitalité, la diversification des motivations, de construction des hôtels, l'évolution dans les systèmes de gestion, l'intensification du besoin d'accueil.

Tous ces phénomènes sont interdépendants et continuent à évoluer ensemble. Quand l'on fait des progrès, les autres en font aussi. Par exemple, quand les avions transportent 30 % de passagers, en plus à une vitesse supérieure de 15 %, l'hôtellerie doit s'adapter : prévoir de l'hébergement pour plus de 30 % de clients supplémentaires, organiser ses structures d'accueil et inventer de nouvelles procédures d'enregistrement.

LES CHAINES HOTELIERES

Le départ : 1945

Dans le domaine de l'hospitalité, c'est sans doute le phénomène des chaînes qui est le plus significatif de l'évolution de l'après-guerre. Avant d'étudier à titre d'exemple quelques chaînes, essayons tout d'abord d'en définir le concept.

Depuis bien longtemps, des groupes financiers privés ou publics avaient fait construire, possédaient et géraient des hôtels et même plusieurs hôtels à la fois. Nous avons cité le cas des compagnies de chemins de fer. Nous avons vu que Conrad Hilton possédait déjà plusieurs hôtels avant 1939, tout comme M.S. Oberoi. En France, la Société du Louvre également, M. François André aussi. Il y a de très nombreux exemples. Mais ces groupes d'hôtels gérés par une même et unique société ou personne ne constituaient pas des chaînes. En effet, les hôtels de M. Hilton n'ont formé une chaîne qu'en 1946, ceux de la Société du Louvre en 1974. Ceux de François André, décédé depuis et remplacé par son neveu Lucien Barrière, encore un peu plus tard. La question que l'on peut se poser est : qu'est-ce qui fait que des hôtels appartenant au même capital et déjà réunis sous une même direction arrivent à constituer une chaîne et pourquoi avant n'en constituaient-ils pas une ?

Nous pensons que les trois éléments constitutifs d'une chaîne hôtelière sont : l'enseigne, l'homogénéité du produit et la commercialisation groupée. Si tous les hôtels Hilton ou Frantel ne s'appelaient pas Hilton ou Frantel, pour le public il n'y aurait ni chaîne Hilton ni chaîne Frantel. Il faut noter que l'enseigne est plus

ou moins apparente, que quelquefois le nom de la chaîne prime sur le nom de l'hôtel. On dit volontiers le New-York Hilton, le Sheraton Boston ou le Frantel Nice, ou il est équivalent : le Lutetia Concorde, le PLM Arawak, ou alors extrêmement discret : le Waldorf Astoria à New-York fait suivre son nom d'une mention "a Hilton Hotel", le Westbury à Londres ou le Plaza-Athenée à Paris du sigle "THF Hotels" (Trust-House Forte Hotels : la chaîne créée il y a une dizaine d'années par la réunion des hôtels des groupes britanniques, Trust-House et Charles Forte, est dirigée aujourd'hui par lord Forte et son fils l'honorable Rocco Forte).

Il n'en reste pas moins que le public reliera le nom de la chaîne d'hôtel à un type de produit hôtelier, tout comme il le fait pour d'autres produits. Quand on prononce les mots "Rolls-Royce", il vient à l'esprit l'image d'une automobile de grand luxe caractérisée par sa fameuse calandre, son tableau de bord en bois verni, etc. Quand on dit Citroën, c'est un autre type d'image de produit automobile qui vient à l'esprit, celle d'une voiture moyenne de production française, etc. Il en est de même pour un "Hilton" (dont le nom est en train de tomber dans le domaine public pour signifier un grand hôtel moderne avec des chambres identiques et que l'on retrouve dans tous les pays du monde) qui amène à l'esprit l'image d'un hôtel différent de celle qui se présente lorsqu'on mentionne le nom de "Novotel" par exemple.

Cette nécessité de l'enseigne nous amène à celle de l'homogénéité du produit. A partir du moment où un mot est représentatif d'un produit, les unités qui constituent le produit global doivent être homogènes. Il faut toutefois bien distinguer homogénéité et uniformité, c'est-à-dire que pour pouvoir être intégrés à une chaîne, les hôtels doivent avoir des points essentiels communs, mais ne doivent pas forcément être identiques. Ils doivent par exemple proposer un confort à peu près équivalent : toutes les chambres avec salle de bains, d'une certaine taille minimum, des services comparables, restaurants, bars, salles de réunions, accueil, et aussi des tarifs se situant dans une même gamme compte tenu des emplacements, des saisons et des pays ou régions, pour que le client en choisissant de descendre dans un hôtel de telle chaîne puisse deviner les grandes lignes du produit qui va lui être vendu.

Ce qui ne veut pas dire que les hôtels doivent être identiques comme le sont deux jumeaux, c'est-à-dire que la décoration et l'architecture peuvent être différentes et adaptées au pays dans lequel l'hôtel est implanté, le style de cuisine également, tenir compte des spécialités locales, comme les uniformes des employés, les horaires et les formes de prestations. Les grandes chaînes ont d'ailleurs fort bien compris cela et s'efforcent de construire dans chaque ville des hôtels différents, bien adaptés à l'environnement, justement pour répondre au reproche d'uniformité qui leur est souvent fait. Le Rabat Hilton au Maroc n'a du point de vue décor, architecture, capacité, pas grand chose de commun avec son frère de New-York, tout comme le Marriott du Caire et bien différent de celui de la Nouvelle-Orléans.

Mais ils ont tout de même en commun des procédures d'accueil, une forme de gestion, une qualité des prestations, un confort dans l'hébergement et dans une certaine mesure des tarifs. Si les deux premiers éléments : enseigne et homogénéité du produit sont parfaitement perceptibles pour le public profane, le troisième tout aussi important est plus affaire de spécialistes, dans sa compréhension seulement, car le public en bénéficie tout autant. En effet, pour les réseaux commerciaux, intermédiaires entre les prestataires de services que sont les hôteliers et le client, ce qui constitue la chaîne, outre les deux éléments déjà énumérés, c'est le fait qu'un certain nombre d'hôtels soient commercialisés ensemble, c'est-à-dire qu'un seul représentant argumente pour eux tous, que les renseignements les concernant : description, tarifs, particularités, soient réunis sur un même document et que les réservations puissent être adressées à un seul et même endroit pour tous, ce qui implique l'existence d'une centrale de réservation. Une bonne équipe commerciale est le "fer de lance" d'une chaîne et en fin de compte c'est cette possibilité d'efficacité commerciale qui justifie la chaîne hôtelière. La plupart des groupes hôteliers se sont justement constitués en chaîne pour des raisons commerciales et ce sont ces raisons commerciales qui ont rendu nécessaire l'établissement des deux autres éléments constitutifs, l'enseigne et l'homogénéité des produits. Ce sont les équipes commerciales qui véhiculent les sigles publicitaires et ainsi renforcent le pouvoir évocateur de l'enseigne, qui transmettent les renseignements, affirmant les points communs des produits, signe de leur homogénéité.

Si l'on nous demandait quel est des trois éléments constitutifs de la chaîne, celui qui est le plus important, nous répondrions sans hésiter la commercialisation, sans toutefois oublier que les trois nous paraissent aussi nécessaires. Sans enseigne, il n'y a que des hôtels sans lien pour le public. Sans homogénéité, il n'y a que des produits épars et dissemblables. Sans commercialisation commune, un groupe d'entités commerciales que l'on doit "acheter" séparément et qui ne sont connues qu'individuellement.

Les différents types de chaînes

Il y a deux types de chaîne hôtelière : les chaînes intégrées et les chaînes volontaires.

1) Les chaînes intégrées

A l'origine, ce sont des organisations comparables aux magasins à succursales multiples, c'est-à-dire que plusieurs hôtels appartiennent à un même capital et sont gérés par le ou les propriétaires ou leurs mandataires. Le capital prend dans ce cas toutes les décisions qui intéressent les hôtels : politique de prix, d'investissements, politique commerciale, etc.

C'est la chaîne qui est responsable devant les tiers pour tout ce qui concerne les différentes unités dont elle est propriétaire et qui opèrent sous son nom. Voilà le schéma de base à partir duquel il a été imaginé un certain nombre d'extensions. En effet, ces chaînes se sont rapidement trouvées face à deux problèmes principaux :

a) celui de l'expansion : l'hôtellerie est une industrie qui nécessite des investissements extrêmement lourds. La charge immobilière est très importante pour les hôtels et principalement pour les hôtels de ville. Nous avons vu que l'emplacement était un facteur essentiel de succès, les terrains sur lesquels on construit les bons hôtels sont donc toujours des terrains très chers. D'autre part, toutes les surfaces d'un hôtel ne sont pas productives, il y a beaucoup de place consacrée aux locaux publics (1), et enfin la construction doit être de bonne qualité, matériaux de premier choix, équipement sophistiqué, décoration recherchée donc onéreuse.

Ces organisations naissantes n'avaient pas la capacité financière nécessaire pour procéder à ces investissements d'autant qu'il est connu que si la rentabilité par rapport au chiffre d'affaire est acceptable dans cette industrie, elle est en revanche extrêmement faible par rapport à l'investissement, cela en raison de la disproportion qui existe entre le montant des sommes investies pour la mise en place de l'outil et le montant du chiffre d'affaire produit par cet outil (J).

Toutefois, si ces chaînes voulaient survivre, il était indispensable qu'elles contrôlent toujours plus d'hôtels et surtout qu'elles s'implantent dans les villes et les pays où la demande hôtelière se faisait sentir afin de prendre pied sur les marchés et de ne pas laisser un concurrent leur souffler la place.

b) celui de la rentabilité des structures : il est apparu rapidement à ces chaînes que pour pouvoir lutter efficacement contre leurs concurrents et pour rationaliser leur exploitation, il fallait qu'elles s'organisent et qu'elles créent des structures d'assistance aux unités d'exploitation :

- d'une part les besoins d'administration ont augmenté. Il a été nécessaire de mettre en place des services comptables très performants pouvant prendre en charge les comptabilités fiscales et analytiques des unités de façon à ce qu'on puisse faire des comparaisons entre les différents hôtels pour en tirer des indications. On a créé des centrales d'achats pour faire pression sur les fournisseurs et obtenir des marchandises au meilleur prix ; des services de publicité qui ont eu pour tâche d'uniformiser les graphismes, les objets publicitaires et les documents de ventes. Ce sont ces services qui pour le compte de l'ensemble des hôtels passent les contrats d'espace avec les différents supports, presse, affichage, etc., qui négocient avec les maisons d'édition les mentions dans les guides. Ils sont souvent doublés de services de relations publiques qui veillent au bon renom de la chaîne dans la presse, vis-à-vis du public, et aussi du côté des fournisseurs et du personnel. Les besoins de recrutement et de gestion des personnels ont nécessité la création de services avec des juristes, des psycho-sociologues, des comptables et des formateurs. Les coûts de main d'oeuvre représentent dans l'hôtellerie selon les pays entre 30 et 50 % (K) du chiffre d'affaire ;

- d'autre part, tous les hôteliers savent que la qualité d'un hôtel est en grande partie due à la qualité du service, donc du personnel. Les grandes chaînes, soucieuses de s'assurer le concours des meilleurs employés et de former ceux qui semblaient avoir les dons requis, ont dû mettre en place des structures quelquefois très importantes pour sélectionner les candidats, établir des fichiers, étudier des formules de salaires motivants et former les gens non seulement pour leur apprendre leur métier, mais aussi pour créer un esprit propre à la chaîne.

Donc ces besoins d'administration avaient beaucoup augmenté, mais encore le concept même de la chaîne hôtelière, la dispersion de la demande et la multiplication de l'offre ont rendu nécessaire la création de services commerciaux très importants. Quelquefois en plus des attachés commerciaux itinérants et des vendeurs, il y a dans chaque pays émetteur de clientèle, des bureaux de représentation qui font de la promotion commerciale et centralisent les réservations en provenance de tous les prescripteurs implantés dans ces pays. Ces services pour être efficaces ont dû avoir une certaine taille et employer des hommes de talent. La taille de ces structures ont fait qu'elles pouvaient prendre en charge plus d'hôtels que ceux que possédaient souvent les chaînes hôtelières et leur coût a rendu impératif qu'elles soient utilisées par de nombreux hôtels pour devenir rentables.

La diversification des chaînes intégrées

Ces chaînes donc contraintes de contrôler plus d'hôtels qu'elles n'en possédaient pour diversifier leur marché et pour rentabiliser leurs structures, ont été amenées à rechercher des formules d'association avec d'autres hôteliers.

Avant d'étudier ces différentes formules, il convient de dire un mot des motivations qui peuvent inciter des entrepreneurs à s'intéresser à l'hôtellerie. Si traditionnellement celui qui construisait et gérait un hôtel était un hôtelier de profession, et si en général on édifiait un hôtel dans l'espoir d'en retirer des bénéfices, il n'en a pas toujours été de même après 1945. Des motivations tout à fait étrangères au profit ont amené des groupes financiers à s'intéresser à l'hôtellerie. Des banques ont construit des hôtels pour faire des

placements immobiliers, d'autres pour des raisons de prestige. Des sociétés immobilières ont aussi créé des hôtels pour animer des stations nouvelles dans lesquelles elles commercialisaient des appartements ou par obligation dans le cadre de permis de construire globaux. Des transporteurs, surtout des compagnies d'aviation, ont été obligés pour vendre des voyages d'assurer l'hébergement des passagers lors des escales ou en bout de ligne. Enfin des pays sous-développés ont vu dans le tourisme et dans la mise en oeuvre de grands hôtels une façon de relancer l'économie. Même si l'hôtel n'est pas bénéficiaire, il crée des emplois, amène des voyageurs qui par leurs achats et leurs dépenses injectent de l'argent dans les économies locales.

Certains de ces groupes ont créé leurs propres chaînes en engageant des professionnels. Mais d'autres n'avaient aucune vocation hôtelière, et ont préféré s'assurer du concours de groupes hôteliers déjà constitués, ce qui aussi arrangeait ces derniers et réglait leurs problèmes d'expansion. Les divers contrats d'association avec une chaîne intégrée sont :

a) la franchise : lorsqu'un investisseur sans aucune expérience hôtelière désire faire construire un hôtel, il peut faire appel à un architecte et concevoir lui-même avec l'aide d'hommes de l'art le bâtiment. Mais construire un hôtel qui fonctionne bien est une chose difficile et bien différente de la construction d'un immeuble d'habitation ou d'un immeuble de bureaux. C'est un véritable travail de spécialiste.

Il faut penser à un millier de choses : des matériaux qui résistent au va-et-vient de nombreux clients peu soigneux, des circulations verticales et horizontales suffisantes pour acheminer des gens qui se déplacent en groupe, des locaux publics en rapport avec le nombre de chambres, des services de restauration et de boissons adaptés au nombre de clients potentiels, des surfaces de stockages pour toutes sortes de marchandises et dans les endroits adéquats, des aménagements techniques permettent à tout le monde d'avoir de l'eau chaude en même temps et de ne pas trop attendre son petit déjeuner, ou sa note en partant. L'aménagement des chambres doit prévoir tous les détails : des tuyauteries assez grandes pour remplir une baignoire rapidement et évacuer l'eau aussi vite en cas de

débordement, des surfaces de rangement convenant à tous, des éclairages suffisants même pour ceux qui voient mal, mais pas trop violents pour ne pas être désagréables, etc. Toutes ces études ont été faites et testées par des professionnels qui ont mis au point des "produits" hôteliers ayant fait leurs preuves. Les grandes chaînes savent construire les hôtels, que ce soit Hilton, Sheraton, Méridien ou Novotel, chacune a fait travailler ses bureaux d'études et ses ingénieurs pour créer un type d'hôtel qui convient à son marché.

L'investisseur donc qui envisage de créer un hôtel peut, au lieu de le faire lui-même, s'adresser à un de ces groupes hôteliers et passer avec lui un contrat par lequel celui-ci s'engage contre rémunération à le faire profiter de son "savoir faire" en la matière. Il lui donnera ou l'aidera à dresser les plans du futur hôtel selon les normes professionnelles et aussi les normes de la chaîne. Le contrat prévoit presque toujours que l'hôtel portera le nom de la chaîne. Ce sera un véritable produit de la chaîne. La seule différence est qu'il ne lui appartiendra pas. L'investisseur, s'il le désire, peut gérer lui-même son hôtel sous réserve qu'il respecte les normes de gestion édictées par le groupe. L'hôtel sera toutefois la plupart du temps commercialisé par la chaîne.

Des hôtels qui n'ont pas été construits selon les normes d'une chaîne peuvent également signer avec cette chaîne un contrat de franchisé par lequel il acquiert le droit de porter le nom de la chaîne et d'être commercialisé par la chaîne tout en restant indépendant du point de vue capital et gestion. Ainsi, on a dans ces cas là un hôtel qui porte l'enseigne d'une chaîne, qui dans sa gestion en respecte les normes, donc vis-à-vis du public c'est un hôtel de la chaîne, mais cet hôtel ni ne lui appartient, ni elle le gère. Elle a donc sauf en matière de commercialisation aucune responsabilité vis-à-vis des tiers.

• b) le contrat de direction : lorsque l'investisseur n'est pas hôtelier ou qu'il ne souhaite pas gérer l'hôtel qu'il a fait construire avec le savoir-faire de la chaîne, il peut demander à celle-ci de se substituer à lui, c'est-à-dire de gérer pour son compte l'hôtel qui porte déjà son nom. Dans ce cas, le propriétaire de l'hôtel, au lieu de recruter un directeur et des employés, d'encaisser lui-même ses recettes et de payer lui-même ses dépenses, recrute un seul et

unique collaborateur : la chaîne qu'il charge de toutes ces missions. Mais c'est tout de même le propriétaire qui reste responsable. C'est lui qui encaissera les bénéfices déduction faite des royalties ou redevance qu'il donnera à la chaîne, ou qui supportera les pertes d'exploitation.

La chaîne ne prend que peu de risques, seulement celui de gagner moins si l'hôtel ne marche pas bien, car une partie de ces redevances sont généralement calculées sur le montant du bénéfice d'exploitation. Pour le public, c'est véritablement un hôtel de la chaîne, il a l'enseigne, l'allure générale du produit, le directeur et les employés ont été choisis par la chaîne et reçoivent de son siège leurs instructions. Rien ne distingue cet hôtel d'un de ceux qui appartiennent à la chaîne si ce n'est qu'elle n'en est pas propriétaire et qu'elle n'assume pas les risques de l'exploitation.

Il arrive qu'un propriétaire fasse gérer son hôtel par une chaîne sans que celle-là participe à sa construction. Il faut toutefois que le "produit" soit compatible avec ceux que la chaîne exploite déjà. On voit ainsi des hôtels qui de temps en temps changent d'enseigne et de style parce que leur propriétaire change de gestionnaire.

c) le contrat de gérance ou de location : qu'il ne faut pas confondre avec le contrat précédent. C'est un contrat similaire à celui de la gérance libre que l'on connaît dans le commerce. Le propriétaire d'un immeuble hôtelier et d'un fonds de commerce d'hôtel donne à bail son immeuble son fonds à une chaîne (ou à un particulier). Le locataire ou gérant exploite fonds et immeuble pour son propre compte et n'est redevable au propriétaire que du loyer qui a été convenu à l'avance. Sauf en ce qui concerne la fiscalité, on peut vraiment considérer qu'un hôtel qui a ce type de contrat avec la chaîne est partie intégrante de la chaîne, presque au même titre que si elle était propriétaire du fonds de commerce et qu'elle soit locataire de l'immeuble comme le sont la plupart des commerçants qui n'en considèrent pas moins qu'ils sont chez eux.

d) le contrat d'affiliation : c'est un contrat par lequel un hôtel indépendant qui a son propre caractère, qui est en général exploité par son propriétaire ou ses mandataires, se lie à une chaîne

intégrée pour bénéficier de certains avantages. C'est le contrat qui se rapproche le plus du contrat de franchise, mais il est plus souple et moins contraignant pour l'hôtel qui est somme toute un "client" de la chaîne intégrée. En effet, il achète à celle-ci certains services : le droit d'ajouter à son enseigne celle de la chaîne ; la possibilité d'être commercialisé par la chaîne, c'est-à-dire d'être mentionné sur les documents commerciaux de la chaîne et d'être "vendu" par les équipes commerciales ; et aussi accessoirement avoir recours à d'autres services comme la centrale d'achats ou le service juridique.

Il se distingue surtout du contrat de franchise en ce que l'hôtel garde sa propre personnalité et ne devient pas "un produit chaîne". Bien que les normes édictées par celle-ci doivent être respectées, le gestionnaire garde beaucoup de liberté notamment en ce qui concerne les politiques d'investissement, d'achat, la fixation des prix de ventes, etc. C'est souvent la formule qui permet à des hôtels anciens ou ayant des caractéristiques très affirmées de s'associer à une chaîne sans perdre leur individualité. On peut ainsi cumuler les avantages de la chaîne et ceux de la gestion privée.

Ainsi par le jeu de ces différents contrats, les chaînes intégrées ont pu acquérir les dimensions nécessaires à leur survie et rentabiliser les structures qu'elles avaient dû mettre en place pour gérer leurs propres hôtels. On est maintenant arrivé à un point où la plupart des grandes chaînes ne possèdent ou ne gèrent directement que la moitié ou moins des hôtels qui portent leurs noms. Elles ont mis au point un "produit", des procédures de gestion et un "savoir faire" commercial qu'elles acceptent de céder moyennant des redevances. Le public en général peu averti de la diversité de ces contrats, a l'impression d'avoir affaire à une seule et même organisation alors qu'en réalité il traite dans plus de la moitié des cas avec des entreprises différentes.

Donc, à l'origine de toutes ces formes d'association, il y a toujours un noyau de chaîne intégrée. Il faut toutefois remarquer qu'il est quelquefois bien petit. On pourrait citer le cas de la chaîne française Méridien filiale de la compagnie Air France qui ne possède, et encore par le jeu de leasing, que trois des quelques quarante-six hôtels qu'elle gère. Les autres murs et fonds appartiennent à des investisseurs qui plutôt que de gérer eux-mêmes font confiance à la

chaîne et l'ont chargée de faire marcher leurs hôtels, bien qu'ils continuent à assumer eux-mêmes les risques de l'exploitation. Les très grandes chaînes américaines, bien que dans une moindre proportion, sont aussi souvent dans ce cas.

2) Les chaînes volontaires

Mais il existe une autre forme de chaîne qui s'est considérablement développée ces dernières années : ce sont les chaînes volontaires. Il s'agit d'une libre association d'entrepreneurs indépendants qui, pour des raisons de leur choix, en général commerciales, ont décidé de former une chaîne hôtelière. Ils sont liés entre eux par des contrats de courte durée qui leur laisse toujours la pleine et entière responsabilité de la gestion. On peut dire que ces chaînes sont réellement créées autour des trois éléments essentiels : l'enseigne, l'homogénéité du produit et le produit commercial.

Certaines de ces chaînes sont extrêmement strictes quant à la qualité des hôtels. Des inspecteurs vérifient régulièrement la qualité des prestations, des équipements et du service, et n'hésitent pas à rappeler à l'ordre l'hôtelier dont l'établissement ne correspondrait plus aux critères choisis par la chaîne et éventuellement à l'exclure. Certaines ont mis en place des équipes commerciales aussi performantes que celles des grandes chaînes intégrées et quelques unes de leurs enseignes sont aussi connues que celles des grandes chaînes. Il n'y a qu'à citer "Best Western" aux Etats-Unis ou "Les relais et châteaux" en France.

L'importance des chaînes après 1945

Il y a toutefois un paradoxe dans le phénomène des chaînes : c'est qu'elles ont exercé et exercent encore une influence déterminante sur l'hôtellerie d'après 1945 et qu'en fait elles ne représentent qu'une petite minorité du parc hôtelier. En France, par exemple, seulement 6 % des hôtels appartiennent ou sont liés à des chaînes. Toutefois, ces hôtels de chaînes représentent 17 % des chambres mises sur le marché et font 21 % du chiffre d'affaire global de la profession (1).

(1) Source : Néo-restauration, Estimation Ireno, Revue technique des hôtels et restaurants.

Ces statistiques s'expliquent de la façon suivante :

- le parc hôtelier français est constitué d'une multitude de petites entreprises indépendantes,
- les hôtels de chaînes sont en général de grande taille, d'où disproportion entre les 6 % des hôtels et les 17 % des chambres,
- les hôtels de chaînes sont toujours des hôtels classés "tourisme" et souvent de catégories supérieures, ce qui explique la différence 17 % des chambres, 21 % du chiffre d'affaires. Plus de la moitié des cent trente quatre hôtels classés quatre étoiles luxe en France appartiennent ou sont gérés par des chaînes. (Aussi étonnant que cela puisse paraître, ces chiffres ne sont guère différents aux U.S.A.).

Elles expliquent également que l'influence exercée par les chaînes est déterminante. En effet elles contrôlent les plus grands hôtels et les plus luxueux. D'autre part, elles ont recruté dans leurs états-majors des hommes de grande valeur dont la mission a été d'étudier "scientifiquement" l'hôtellerie et de chercher des solutions aux problèmes qui se posaient à la profession en ce milieu de XXe siècle : confort, rapidité, extension des réseaux, progrès des moyens de transport, démocratisation des voyages, augmentation de la demande de personnalisation des services, notamment l'accueil, recherche et exigence de qualité de prestations.

L'influence des chaînes

Les grandes chaînes et particulièrement les grandes chaînes américaines ont adapté les hôtels et leur gestion à ces nouvelles exigences et elles ont entraîné avec elles toute la profession et dans le monde entier. Le modèle américain s'est imposé de partout. L'hôtellerie qui jusqu'en 1939 était une sphère d'influence européenne est brusquement devenue un dominion américain. Ritz et ses contemporains avaient montré au monde ce qu'était l'hôtellerie de luxe avant 1914. C'est ce qu'ont fait les tycoons du nouveau monde après 1945.

Le plus grand architecte hôtelier est américain : John Portman. C'est lui qui a créé le style Hyatt, des immenses halls

d'hôtel, sorte de cour intérieure qui remonte jusqu'aux derniers étages du bâtiment qui peut en avoir trente ou quarante et dans laquelle on peut voir des cascades, des sculptures géantes, des ascenseurs "bulles" en verre qui montent et qui descendent tout illuminés, sur laquelle donnent plusieurs bars et restaurants avec des terrasses extérieures et intérieures. Ces halls-cours intérieures sont de véritables places de villages autour desquelles s'articule toute la vie de la communauté (quelquefois deux ou trois mille personnes) qui réside et qui travaille dans l'hôtel (1).

Les premières mains courantes mécanographiques (caisses enregistreuses effectuant les facturations individuelles d'un hôtel tout en totalisant le chiffre d'affaires par poste de vente) furent américaines et ont été perfectionnées par des firmes américaines. C'est aussi en Amérique que l'informatique fut adaptée à l'hôtellerie et que les logiciels de gestion les plus performants ont été développés. Du point de vue contrôle et comptabilité analytique, la majorité des grands groupes hôteliers ont adopté le uniform system of accounts (2) qui décide d'affecter au poste des recettes des dépenses qui leur correspondent, ce qui permet d'évaluer avec plus de précision la marche d'un hôtel et d'établir des comparaisons d'hôtel à hôtel et de pays à pays.

Les procédures de contrôle mises au point par la société "Intercontinental" sont justement reconnues dans la profession comme les plus efficaces, et nous avons mentionné plus haut l'influence américaine dans le domaine de la restauration. Cette influence se fait de plus en plus sentir en Europe car non seulement les habitudes alimentaires des Etats-Unis gagnent les jeunes générations, mais la gastronomie qui était un art réservé aux européens fait actuellement de tels progrès en Amérique que l'on parle d'une "nouvelle cuisine américaine", que les écoles de cuisine s'y développent très rapidement et que comme cela a été fait pour les vins de Californie qui atteignent maintenant une qualité très honorable, on commence à trouver sur le marché des produits de luxe américains comme du foie gras. L'enseignement supérieur hôtelier y atteint un niveau que

(1) Source : Time Magazine, 5 Juillet 1976.

(2) Uniform system of accounts for hotels, édité par Hotel Association of New-York City Inc., 141 west 51st street New-York N.Y. 1004, 1977, première édition 1925.

n'approche aucune école européenne sauf peut-être l'école hôtelière de Lausanne. Les hommes qui sortent de l'université de "Cornell" à Ithaca dans l'état de New-York par exemple sont recherchés dans le monde entier, et les cours d'été qui y sont donnés aux étrangers étend encore l'influence américaine dans la profession.

Ces grandes organisations hôtelières sont allées jusque dans le détail. Elles ont mis au point des chariots adaptés aux bagages modernes, valises avions et housses à vêtements ; des équipements de salles de bains conformes à ce que souhaite le voyageur moderne avec par exemple douche murale, décapsuleur fixe, étendoir à linge, sèche-cheveux. En ce qui concerne l'accueil elles se sont souvent inspiré des compagnies de transport et ont différencié les clients. Il y a un comptoir d'accueil pour les groupes et congrès, un autre pour les équipages d'avions lorsque l'hôtel en reçoit beaucoup, un troisième pour les clients sans particularité, et maintenant de plus en plus on trouve un comptoir spécial pour les hôtes recommandés ou ceux qui ont réservé des installations de luxe. Cette procédure s'apparente à l'accueil des passagers de première classe dans l'aviation. Certains hôtels tentent à l'heure actuelle de créer une sorte de classe supérieure en réservant des chambres mieux aménagées et appliquent des procédures simplifiées pour une clientèle qui souhaite être différenciée. Ces installations sont concentrées dans ce qu'il est convenu d'appeler un executive floor, c'est-à-dire un étage pour chefs d'entreprises, catégorie sociale qui semble constituer la majorité de cette clientèle privilégiée.

Ces très grandes chaînes ayant été toutes américaines à l'origine et l'étant actuellement encore en majorité, il y a eu une sorte de conjonction entre leur développement, le progrès du modèle américain et l'influence de l'hôtellerie américaine dans le monde. On a souvent reproché à ces chaînes leur uniformité et on entend parfois dire "que l'on soit à Rome ou à New-York, il n'y a pas de différence, on loge dans la même chambre d'hôtel". Bien qu'exagéré parce que les groupes hôteliers font des efforts pour particulariser leurs établissements, ce jugement quoiqu'on en pense n'est pas entièrement négatif. Si effectivement le voyageur ne profite pas pleinement du caractère et du style du pays et qu'il juge décoration et mobilier stéréotypés, en revanche, le fait de se retrouver dans un environnement connu sécurise et souvent rassure. Ces chaînes apportent

une garantie de confort et de bonne gestion. On peut y être moins sensible dans les capitales de pays développés où l'on sait que de toute façon on sera hébergé dans de bonnes conditions, mais dès que l'on aborde les pays sous-développés ou inconnus, l'hôtel de grande chaîne apparaît comme un havre bien accueillant, comme le point de civilisation.

C'est d'ailleurs grâce à ces grandes chaînes que le modèle américain d'hôtel et de gestion hôtelière s'est répandu dans le monde. Leurs établissements ont joué et jouent un rôle politique non négligeable. Dès qu'une chaîne s'implante à l'étranger et construit un grand hôtel, qu'on le veuille ou non, elle impose un style. Le produit a été mis au point aux Etats-Unis, on lui apportera quelques modifications pour l'intégrer à l'environnement, mais il restera dans les grandes lignes très semblable à lui-même. Il va servir d'exemple aux autres constructions hôtelières parce qu'il est le plus sophistiqué.

D'autre part, et c'est par là que l'influence est la plus marquante, la chaîne va importer des procédures de gestion qui vont être enseignées au personnel local par les quelques cadres qui auront été détachés du siège pour l'ouverture de l'hôtel. Les employés les plus doués seront transférés provisoirement dans d'autres hôtels de la chaîne ou au siège pour y parfaire leurs connaissances et revenir plus tard dans leurs pays d'origine enseigner à leur tour ce qu'on peut sans rougir réellement appeler la "culture" hôtelière de l'organisation. Ces chaînes dans certains pays alphabétisent leurs nouveaux collaborateurs et leur apprennent à lire et à interpréter les manuels techniques édités par leurs services de formation et "endoctrinent" ainsi des générations d'employés. Ces employés qui seront devenus de loin les plus compétents parce que les mieux ou les seuls formés du pays, seront recrutés en priorité par les entrepreneurs locaux lorsque le pays progressera. Ils contribueront à répandre la "culture" et les procédures de gestion qui leur ont été enseignées.

L'expansion américaine des années 1960

Ce mouvement extraordinaire s'est accompli en moins de quarante ans. Aujourd'hui on peut dire que l'hôtellerie de luxe dans

le monde est américaine, même si parfois les opérations se déroulent dans de vieux palaces construits au siècle dernier. Toutes les procédures de gestion sont inspirées des méthodes américaines. Tous les aménagements sont faits en s'inspirant des techniques américaines et, ce qui est aussi important, pour la clientèle américaine qui constitue la majorité des gens qui fréquentent cette hôtellerie. Prenons en exemple notre pays et ses grandes chaînes. Méridien, Concorde, Novotel, Sofitel, Mercure, Ibis, PLM ont toutes construit et construisent encore des hôtels selon le modèle américain. Elles gèrent ces hôtels selon des méthodes américaines et emploient en priorité des hommes formés aux Etats-Unis.

Quelquefois les élèves dépassent les maîtres. La revue Institutional investor's fait un sondage annuel parmi les banquiers internationaux qui sont les clients par excellence des hôtels de luxe pour désigner les cinquante meilleurs établissements du monde. Dans le sondage 1984, on constate que les cinq premiers hôtels sont des hôtels d'Extrême-Orient : l'Oriental à Bangkok, le Mandarin à Hong Kong, l'Okura à Tokyo, le Shangri-la à Singapour et le Regent à Hong Kong.

Ce sondage appelle quelques remarques :

- ces cinq hôtels sont tous des hôtels modernes construits et gérés selon le modèle américain, mais il est certain que les qualités naturelles des orientaux en ont fait les meilleurs du monde,

- les hôtels traditionnels européens bien qu'ayant perdu la suprématie d'antan, figurent honorablement puisqu'il y en a quatre dans les dix premiers (Vier Jahreszeiten à Hambourg, Dolder Grand à Zurich, Connaught à Londres et Ritz à Madrid),

- neuf de ces dix hôtels appartiennent à des chaînes de différentes tailles,

- le premier hôtel américain est à la quatorzième place : le Ritz-Carlton à Chicago,

- une chaîne américaine (Four Seasons) place cinq de ses hôtels dans les quarante premiers, ce qui est une très belle performance (1).

Sans prendre les résultats de cette étude pour vérité absolue, nous considérons toutefois comme très significatives les tendances de l'hôtellerie actuelle. Ils démontrent :

- que le modèle américain s'est imposé de partout,

- que ce sont le service et l'amabilité (c'est le point fort des orientaux) qui différencient les hôtels entre eux.

Cette optique est confirmée par les résultats d'une enquête faite en 1983 qui a fait intervenir des clients, des journalistes, des agents de voyages, des dirigeants de société, et qui avait pour but de déterminer les qualités que devait avoir un grand hôtel : le service (attentif, personnel compétent) ; propreté et entretien du matériel ; confort ; qualité de la nourriture ; décoration ; emplacement ; personnel aimable et communicatif (informal, friendly staff) ; variété des services proposés ; qualité de la clientèle ; architecture générale, environnement ; célébrités qui fréquentent l'hôtel. Ces résultats étaient accompagnés de quelques remarques d'hôteliers :

"Le soin et la volonté que met le personnel à faire que les clients se sentent bienvenus, "confortables", et sécurisés est ce qui fait un grand hôtel" déclare Nita Lloyd-Fore de Hilton Hotels Corporation. "Un grand hôtel est celui où les besoins des clients sont satisfaits avec courtoisie et efficacité" dit Antoine Corinthios du Ritz-Carlton de Chicago. "Un endroit où l'on se sent "confortable" et à l'aise" selon A. Rufe de Hilton International. "Un grand hôtel, c'est du confort et de l'amitié qui en font une extension de son propre chez soi" dit A. Mateu-Girardi de la chaîne espagnole Husa. "Un grand hôtel est comme un très très agréable chez soi" conclut Guenter Richter du Remington Post Oakpark à Houston (Texas) (2).

A travers ces résultats et ces remarques, on note l'importance attribuée à deux choses : le facteur humain en premier lieu, le confort et la satisfaction des besoins en second lieu.

(1) Source : Institutional Investor, Septembre 1984.

(2) Source : Hotels and restaurants international, Octobre 1983, "What makes an hotel great ?

Toutes les réponses d'une manière ou d'une autre mentionnent ces deux éléments indissociables de l'accueil moderne. L'un sans l'autre perd la plus grande partie de sa valeur. Si le facteur humain semble apparaître à travers le service, l'amabilité, la communication légèrement plus important, on réalise vite qu'il a besoin pour prendre toute sa signification du support de l'excellence du confort et des équipements.

LES PIONNIERS D'APRES 1945

Comme nous l'avons fait pour les pionniers d'avant 1914, nous voudrions ici broser rapidement le portrait de deux de ces hommes qui sont à l'origine de très grandes chaînes d'après 1945 : un européen Lord Forte et un américain Bill Marriott.

Lord Forte

Charles Forte est le fils d'émigrants italiens qui s'installèrent à Londres dans les années 20 pour ouvrir un petit milk-bar. Les affaires de la famille prospérèrent et à vingt-six ans, en 1935, Charles décida de voler de ses propres ailes. Il achète ainsi son premier milk-bar (bar où l'on sert des produits à base de laitage, des boissons sans alcool, des sandwiches et des pâtisseries), le Meadow milk-bar dans Regent Street, une des rues les plus commerçantes du West-End. Lord Forte raconte qu'avant de se décider, il est resté sur l'emplacement une semaine à compter les passants afin de se persuader que l'affaire serait rentable.

A partir de cette base, il commença à racheter d'autres bars et restaurants. Malgré l'interruption de la guerre, la société de restauration qu'il avait fondée survécut. En 1951, il rachète le Critérium sur Piccadilly Circus, vieil immeuble de 1874 où il crée le premier complexe de restauration : des bars et restaurants à tous les prix, pour toutes les clientèles dans le même fonds de commerce, et la même année décroche le contrat de restauration du Festival de Grande Bretagne. Un peu avant, en 1950, il s'était attaqué avec succès à la restauration aérienne et aux établissements de bord d'autoroute.

Le Café Royal, un des restaurants les plus prestigieux de Londres où venaient des personnalités telles que George Bernard Shaw, Oscar Wilde et Augustus John est racheté en 1954. C'est le premier grand établissement de Charles Forte. Peut-être celui qui lui a donné ce goût du luxe qui lui permettra d'atteindre les sommets de la profession. C'est en 1957 qu'il achète son premier hôtel, le Waldorf à Aldwych près du Strand à Londres parce que, dit-il, "je m'étais rendu compte qu'il existait une limite à l'expansion des affaires dans la restauration. J'ai décidé de me diversifier alors je me suis intéressé à l'hôtellerie". Le Waldorf était un hôtel ancien plein de tradition peut-être aussi a-t-il pesé sur le style de chaîne que créa lord Forte. En 1970, il contrôlait déjà quarante et un hôtels.

C'est la période de la très grande expansion qui se fait en plusieurs phases : la fusion de la société Forte Holdings avec le groupe hôtelier Trust-House Hotels et la création du sigle THF (Trust-House Forte) sous lequel la chaîne est aujourd'hui connue ; l'association avec les compagnies d'aviation British European Airways et British Overseas Airways Corporation qui devaient fusionner pour former la British Airways afin de construire et d'acheter des hôtels à l'étranger dans des points névralgiques du trafic mondial ; la prise de contrôle de la chaîne Travel Lodge aux États-Unis et la participation dans cette même chaîne en Australie et en Nouvelle Zélande qui devait donner naissance à un autre géant de l'hôtellerie du monde austral la Southern Pacific Hotel Corporation ; la création en Angleterre même de la chaîne Post House ; une nouvelle chaîne est en train de naître, les Viscount Hotels.

Aujourd'hui Lord Forte contrôle huit cents hôtels dans le monde, trois mille bars et restaurants et les actifs de sa compagnie sont évalués à 1,25 billion de dollars américains. Son groupe, comme la plupart des grandes organisations hôtelières, gère plusieurs "marques" afin de conserver à chacune l'homogénéité du produit. C'est la stratégie des chaînes dans la chaîne qui permet de décentraliser, de ne pas succomber au gigantisme, de garder aux chaînes une taille humaine et contrôlable, de convenir à plusieurs marchés.

Mais sa grande particularité a été, pour les faire bénéficier des avantages d'un très grand groupe tout en leur conservant toute leur personnalité, d'acquérir et de réunir des hôtels traditionnels

parmi les plus connus et les plus prestigieux du monde : le Brown's un des plus vieux de Londres où habitèrent Rudyard Kipling, lord Byron, Alexander Graham Bell, le Cumberland, le Russel, le Hyde-Park Hotel qui fut jadis à l'époque "edwardienne" une résidence élégante pour "gentlemen", le Westbury et surtout le joyau de la chaîne, le Gros Venor House ; en province, le White Hart construit entre 1380 et 1460 dans la région de Baitsgate ; à l'étranger l'hôtel des Bergues à Genève, le Ritz à Madrid, le Westbury à New-York, le Plaza-Athenée, le George V et l'hôtel de la Tremoille à Paris, et bien d'autres encore dans le monde.

Lord Forte s'est fait un devoir à travers la puissance de son groupe de faire survivre cette hôtellerie de grande tradition, de lui réinsuffler des forces vives tout en faisant qu'elle garde l'excellence et la sophistication de ses services et a ramené vers elle une clientèle qui un moment a pu penser à la désertier. Il a su faire cohabiter des établissements de toutes classes dont certains étaient stéréotypés avec des "maisons" inimitables qui puisaient dans l'histoire de l'accueil les forces qui leur permettaient de s'adapter aux besoins de la clientèle du XXe siècle.

Lord Forte a été fait chevalier en 1970, la reine Elizabeth II lui a conféré la pairie en 1982, ce n'est que justice car à travers l'hôtellerie, il est un de ceux qui ont le plus fait pour la communication et la bonne entente entre les hommes de ce monde. Il contrôle encore son groupe qui est maintenant dirigé par son fils Rocco (1).

Marriott

Bill Marriott a lui aussi commencé modestement dans la restauration. L'histoire de sa famille est liée à celle du mormonisme dans l'état de l'Utah, près de Salt Lake City. Son grand-père John Marriott s'y établit en 1854 avec la deuxième vague de mormons qui arrivaient dans la région pour fuir l'Ohio, l'Illinois et le Missouri où ils étaient persécutés. Il fonda ce que l'on appelle encore aujourd'hui le Marriott settlement : la colonie Marriott. John Willard Marriott y naquit le 17 Septembre 1904 (2).

(1) Source : Hotels and restaurants international, Ed. Canhars, Boston USA, Mars 1985.

(2) Le magazine Time du 26 Août 1985 annonce le récent décès de J.W. Marriott.

John Willard, un des cent trente cinq petits enfants du fondateur qui comme les mormons de l'époque était polygame (il avait quatre femmes), commença par travailler aux champs avec ses frères et soeurs comme cela était de coutume. Sa première expérience de voyage eut lieu à quatorze ans quand son père lui fit prendre le train avec un troupeau de moutons qui devaient être vendus au marché de San Francisco. Il découvrit à cette occasion que les mormons n'étaient pas tout à fait comme tout le monde. Quelques années plus tard, comme tous les jeunes gens de sa foi, il partit pendant vingt mois prêcher la bonne parole et accomplit une sorte de "service missionnaire" qui le mena sur la côte est, vers New-York et les états avoisinants.

A son retour, il entreprit de compléter son éducation, mais il n'avait que quatre dollars en poche et dut entrecouper ses trimestres de collège de périodes à la ferme pour participer aux travaux des champs et de garde du bétail. En 1923, ses "études" terminées, il s'associa avec un ami de classe pour aller vendre en Californie des vêtements en faisant du porte à porte. Il en vendit pour 12 000 dollars, ce qui laissa un bénéfice de trois mille dollars et lui permit d'entrer à l'université de l'Utah. Le schéma se reproduisit pour trois ans, l'été vente au porte à porte, l'hiver université d'où il sortit avec un diplôme en 1926.

Dès le début, il eut l'intention de créer sa propre affaire et avec l'aide et les conseils d'un cousin, il obtint l'exclusivité de la vente de la "Root Beer" fabriquée par la société A et W pour Washington, Baltimore et Richmond en Virginie. Il quitta son Utah natal avec une somme de trois mille dollars qu'il avait économisée pour fonder en association avec un ami son premier établissement de vente de Root Beer à Washington qu'il ouvrit le 20 Mai 1927 au 3 128, 14th Street N.W. (le jour où Lindbergh atterrit au Bourget. Quarante cinq ans après, à une réception à la Maison Blanche, Bill Marriott rencontre Lindbergh et lui dit : "Nous avons quelque chose en commun. Nous avons tous les deux débuté dans les affaires le 20 Mai 1927"). Il se rendit vite compte que pour l'hiver, il lui fallait ajouter à son commerce la vente de nourriture. Il dut pour cela faire modifier le contrat de franchise de la société A et W qui le lui interdisait.

Il ne lui fallut que quelques jours avec l'aide de sa jeune femme et de son associé pour transformer son comptoir de vente de Root beer en petit restaurant qu'il appela "The Hot Shoppe". Au passage, il inventa l'abréviation phonétique "Bar B.Q." pour "barbecue", grill en plein air. Il obtint la modification d'une vieille loi de 1890 qui voulait que dans le district de Columbia auquel appartient Washington les verres de restaurant fussent lavés et stérilisés pendant cinq minutes dans de l'eau bouillante. Aucun verre n'y résistait.

L'année suivante, il ouvrit un deuxième Hot Shoppe qui avait la particularité d'être adjacent à un grand parking. Il fit installer un comptoir qui permit de servir les automobilistes sans qu'ils aient à descendre de voiture. Il venait de créer le premier drive-in-restaurant (littéralement le restaurant où l'on entre en voiture). En Octobre 1929, au début de la crise, il avait trois Hot Shoppes, ouverts 24 heures sur 24 et employait quatre vingt personnes. Il faut signaler qu'en 1930, sa belle-mère, veuve, épousa le sénateur Smout qui lui permit d'être introduit dans le cercle des affaires de Washington. C'était le creux de la dépression. Le pays avait 12 millions de chômeurs, 5 000 banques firent faillite et le revenu national était la moitié de celui de 1929, il avait baissé de 40 billions de dollars.

Ses affaires à lui, survécurent, mais en 1934 lors d'un examen médical, on diagnostiqua qu'il était atteint de la terrible maladie de Hodgkins et le médecin lui donna six mois à vivre. Il eut alors recours, et c'est cela qui est extraordinaire pour ce type d'homme rationnel, à la religion. Il appela deux dignitaires de l'église mormone qui lui appliquèrent les saintes huiles et prièrent pour lui, invoquant sa volonté de consacrer sa vie au bien. En quelques semaines les ganglions disparurent et les médecins à leur étonnement le déclarèrent guéri. Il se mit alors à prêcher la frugalité et l'économie et à introduire le concept de solidarité dans son entreprise.

Les affaires reprenant en 1936, il ouvrait son septième Hot Shoppe, drive-in de mille places (d'automobiles) avec prise de commande et service sur le parking même. Sa huitième entreprise fut celle qui lui permit d'aborder la restaurant aérienne. Il fit préparer des boîtes pique-nique pour les avions de la Eastern Airlines qui

quittaient l'aéroport Hoover de Washington, ces boîtes portant le sigle Hot Shoppe. En à peu près 25 ans, Marriott passa d'un petit bar de neuf places à une entreprise qui contrôlait quarante-cinq restaurants, treize pantry-house (restaurants simples de bord de route) et servait la nourriture à bord de douze compagnies d'aviation, avait 32 000 employés qui servaient plus de 30 millions de clients.

Bill Marriott pensa à sa première expérience hôtelière en 1950. Contrairement à Forte, il ne racheta pas un hôtel existant, mais il entreprit de construire son propre hôtel. En Avril 1955, il donna une conférence de presse pour annoncer "l'extension logique du traditionnel souci qu'avaient toujours eu les Hot Shoppes de servir l'Amérique sur roues" (allusion aux drive-in) soit la construction d'un hôtel-motel de trois cent soixante-dix chambres équipé de l'air conditionné, isolation phonique, télévision, moquette dans les chambres, très grands lits (king size), service de garde d'enfants, possibilité d'enregistrement sans quitter sa voiture, piscine, etc. Une nouvelle génération de motel était en train de naître.

Puis ce fut un hôtel à Porto-Rico, le troisième fut construit à Philadelphie. Mais le vrai départ hôtelier eut lieu en 1958. Marriott le confia à son fils Bill junior, avec la construction d'un "Marriott" de cinq cents chambres sur l'autoroute Stemmos-Dallas. La croissance se fit à une vitesse vertigineuse. En 1960, il y avait (restaurants et hôtels réunis) quatre vingt trois établissements dans la société. En 1964, on atteignait le chiffre de cent vingt et il y en avait d'autres en construction. Mais Bill Marriott, mormon convaincu hors les affaires, s'est toujours voulu un moraliste. Il édicta une série de quinze maximes :

- 1) Garde-toi en forme physique, mentalement et spirituellement fort,
- 2) Surveille tes habitudes, les mauvaises te détruiront,
- 3) Prie quand tu as un problème difficile à résoudre,
- 4) Etudie et suis les principes de la profession, applique les logiquement et pratiquement à ton entreprise,
- 5) les hommes priment tout. Leur progrès, loyauté, intérêt, esprit d'équipe. Fais des directeurs dans chaque secteur, c'est ta première responsabilité,

- 6) Décision. L'homme grandit en prenant des décisions et en les assumant,
- 7) Critique. Ne critique pas les gens, apprécie justement leurs qualités avec les supérieurs hiérarchiques. Rappelle-toi que tout ce que tu dis peut venir aux oreilles de celui que ça concerne, il n'y a pas de secret,
- 8) Vois le bien chez les gens et essaie de le développer,
- 9) Inefficacité. Si on ne peut y remédier et qu'un employé est réellement incapable, trouve-lui un emploi ou arrête la collaboration immédiatement, n'attends pas,
- 10) Gère ton temps :
 - conversation courte, aux faits,
 - fait que chaque minute de travail compte,
 - travaille pendant moins d'heures. Quelques uns de nous gaspillent la moitié de leur temps,
- 11) Délègue et tient compte des résultats,
- 12) Détails :
 - laisse le personnel s'en occuper,
 - économise ton énergie pour planifier, penser, travailler avec les chefs de service à mettre en pratique des idées nouvelles,
 - ne fais rien de ce que les autres peuvent faire pour toi,
- 13) Idées et concurrence :
 - les idées permettent aux affaires de survivre,
 - apprends ce que la concurrence fait et projette,
 - encourage toute la direction à penser des améliorations et à faire des suggestions qui aideront l'entreprise,
 - dépense du temps et de l'argent pour la recherche et le développement,
- 14) N'essaie pas de faire le travail d'un employé, conseille et suggère,
- 15) Pense objectivement et garde le sens de l'humour, rend les affaires agréables pour toi et les autres.

Bill Marriott est à notre connaissance le seul hôtelier qui a mis sa "philosophie" noir sur blanc, c'est pour cela qu'il nous a semblé intéressant de la citer in extenso.

L'expansion continue de se faire par la construction des grands hôtels-motels selon le modèle de celui de Virginie. En 1964, la société gérait deux cents six hôtels et restaurants, et avait consenti six cents contrats de franchise pour une marque de petits restaurants Big-Boy Restaurants. C'est cette même année que Marriott

pour la première fois acheta un hôtel déjà construit, le Camelback Inn en Californie. En 1968 la société fut introduite en bourse, ouvrit un hôtel à Houston de trois cent cinquante chambres, un à Los Angeles de 1 020 chambres et un autre de quarante deux étages à la Nouvelle-Orléans.

Malgré le succès de ses affaires, Bill Marriott a continué et continue à payer volontairement à l'église mormone, comme paraît-il tous les mormons, 10 % de ses gains avant impôt. En 1976, la société dépensa 250 millions de dollars pour la construction de trois parcs d'attractions, sa nouvelle voie d'expansion. En 1984, la chaîne d'hôtel Marriott vient au dixième rang des chaînes mondiales avec 127 hôtels et 53 846 chambres. La partie restauration fournit l'avitaillement à plus de soixante quinze compagnies aériennes sur vingt-sept aéroports aux Etats-Unis et vingt-deux aéroports à l'étranger. Elle possède et gère 467 restaurants, en a donné en franchise 1 045 autres, anime trois parcs d'attractions et a affrété trois paquebots de croisières, les Stella Solaris, Stella Océanis et Stella Marris.

Comme l'a dit Harald D. Lee, président de l'église mormone en 1973, lors de l'inauguration de la bibliothèque offerte à la Brighton Young university :

"Bill Marriott démontre qu'un homme peut être un leader religieux tout en étant un géant des affaires. Il a atteint une grande renommée comme homme riche mais il accepte le principe que la terre appartient à Dieu et qu'il est le serviteur des choses d'ici bas pour le bénéfice de l'humanité. Marriott a aussi démontré qu'un produit typiquement américain non seulement pouvait s'implanter dans le monde entier, mais encore convenait et satisfaisait les besoins de ce monde. Il a su garder une haute valeur morale, privilégier les hommes, diversifier son activité et adapter ses entreprises à l'évolution de la société" (1).

MM Dubrule et Pélisson

Nous ne pouvons pas passer en revue les grandes réussites hôtelières de la deuxième moitié du XXe siècle et passer sous silence le succès de deux français, Paul Dubrule et Gérard Pélisson, co-présidents du groupe Accor qui dans les années 60 ont ramené

(1) Source : O'BRIEN Robert, Marriott, the J. Willard Marriott story, Deseret Book company, Salt Lake City, Utah 1981.

des Etats-Unis et adapté à la France l'idée du motel pour créer le produit et la marque Novotel (L).

Petit hôtel (autour de cent chambres) de catégorie moyenne (trois étoiles), situé en général à la périphérie des villes avec piscine, grands parkings, restauration simplifiée, chambres vastes et très fonctionnelles à des prix à peine supérieurs aux hôtels anciens de même catégorie, le succès a été immédiat. Le groupe s'est internationalisé et englobe aujourd'hui outre les hôtels Novotel, les marques Mercure, Sofitel, Ibis et est en train de lancer une nouvelle formule d'hôtel à bon marché de catégorie une étoile. L'ensemble occupe la neuvième place du classement des chaînes internationales avec 461 hôtels et 56 768 chambres (M). Leur succès démontre ce que nous disions plus haut : le modèle américain s'est implanté dans le monde entier. L'hôtellerie est une sphère d'influence américaine. Malgré les efforts certains de francisation, l'efficacité du groupe repose sur son modèle d'origine et sur sa gestion calquée sur celle d'outre Atlantique.

Si le phénomène des chaînes a été le fait marquant dans l'hôtellerie d'après-guerre, il y a eu également dans l'hébergement de tourisme des innovations de grande valeur qui ont obtenu et obtiennent toujours un énorme succès.

Gilbert Trigano et le Club Méditerranée

La plus intéressante est française. C'est le club de vacances, dont le chef de file est incontestablement le Club Méditerranée créé par un européen Gérard Blitz en 1950 avec un groupe d'amis sous la forme d'une association à but non lucratif type loi 1901. Son premier village en 1950 à Alcudia aux Baléares est un village de tentes. Dès le commencement, quelques idées maîtresses ont été appliquées : participation des clients à la gestion du club notamment à l'animation, on leur confie de petites tâches et même parfois des responsabilités secondaires. Le personnel n'a pas un statut de personnel, mais plutôt d'amis avec qui on est en vacances. L'aspect relation amicale est poussé à l'extrême, le tutoiement est pratiquement imposé, l'accent est mis sur l'accueil qui est

extrêmement chaleureux, détendu. On reçoit les nouveaux arrivants comme on recevrait de vieilles connaissances et ceux-ci doivent se contenter du confort rudimentaire qui leur est proposé. Formule du tout compris : boissons, nourriture, distractions, animation. Seul supplément à payer, les consommations de bar et les excursions, mais encore les transactions au bar se feront à l'aide de jetons-olives arrangés en collier. L'argent est banni comme un pestiféré.

La durée des séjours est fixée à l'avance et ils ne sont vendus que par tranche d'une ou deux semaines. C'est vraiment le groupe de "copains" élargi. On n'ose pas dire commercialisé tant l'idée de commerce et d'argent est volontairement absente de tout ce qu'il apparaît au club. Elle est tellement absente que quelques années plus tard, en 1954, son principal fournisseur de matériel de camping, peut-être désespérant de se faire payer, Gilbert Trigano, entre au club comme directeur général. C'est lui qui partant de l'idée de base de Gérard Blitz, l'affinera et la perfectionnera pour mettre au point un produit touristique d'ailleurs évolutif qui deviendra un succès mondial.

Malgré l'évolution et l'expansion internationale, l'idée centrale est restée identique : pallier le besoin de chaleur humaine que fait naître la société moderne en créant un espace temps et territoire dans lequel les relations humaines et l'accueil sont privilégiés. Cette idée entraîne toutes les autres. Les employés sont baptisés "gentils organisateurs". Pour les recruter, ce n'est pas tant leur compétence qui est prise en compte que leurs qualités humaines :

- la gentillesse : elle revêt une importance capitale. Elle inclut l'humilité, la tolérance, la sympathie, l'amabilité, la volonté de faire plaisir,

- la disponibilité : le G.O. doit consacrer tout son temps au G.M. (gentil membre : le client). Il n'est pas question d'horaires comme lorsqu'on reçoit quelqu'un chez soi, on reste à sa disposition 24 heures sur 24. La relation maître-esclave est supprimée et remplacée par la relation amicale,

- fougue et dynamisme : le gentil organisateur doit donner le ton et entraîner dans son sillage le client encore corseté par les

contraintes de la société dans laquelle il vit. Il doit lui transmettre sa vitalité pour qu'il ait le courage de prendre pour un temps de nouvelles habitudes de vie,

- esprit sain et corps sain : ce qui sous-entend de grandes qualités morales et physiques. Le G.O. est un peu le héros, le modèle, il doit en avoir l'allure. Sa présentation doit être soignée selon certains critères. Non seulement il doit donner une impression de santé, de robustesse, d'être près de la nature, mais encore être propre, bien rasé, bien vêtu même s'il n'a presque rien sur lui, c'est la concession à la civilisation. Il doit aussi avoir les qualités morales du héros, le courage, la franchise, l'honnêteté. On lui demande d'être en bonne santé au sens large du mot,

- ponctualité : c'est une forme de politesse qui facilite les bonnes relations. Ne pas faire attendre est aussi une forme de reconnaissance, mais la ponctualité est une nécessité de l'organisation collective. Le G.O. doit être là où on l'attend, au moment où on l'attend, au risque de faire gripper la machine et de faire s'effondrer l'édifice bâti sur la confiance réciproque.

Toutes ces qualités sont en quelque sorte incluses dans la dernière qui est requise : être bien dans sa peau, expression un peu triviale confortée par la recommandation de Gilbert Trigano "Ne venez pas au Club comme G.O. si vous ne vous sentez pas à l'aise dans ce métier". Effectivement, plus qu'un emploi, ce métier est une sorte de dédication à la limite du sacerdoce. Il faut être parfaitement équilibré pour être heureux en se mettant à la disposition des autres. Cela implique de la générosité et de la grandeur d'âme. Il serait facile à un G.O. d'être intolérant, moqueur, ou au contraire de profiter impunément du prestige de la fonction pour berner les G.M. Seule une bonne moralité et un bon esprit empêchent que la limite soit dépassée. La gestion proprement dite des villages et les habitudes alimentaires qui y sont imposées vont également dans ce sens. Petits déjeuners et déjeuners sont servis sous forme de buffet, le dîner est servi par table de huit, sans réservation avec un placement au hasard des arrivées. Même menu pour tous, pas de possibilité de supplément ou de boissons différentes. Les G.O. mangent avec les G.M. Tout est fait pour faciliter les rencontres. L'animation et les distractions sont collectives.

Gilbert Trigano dit qu'il a voulu créer une société égalitaire. Il y a presque réussi au sein du club. Les différences sociales bien qu'apparentes et existantes sont voilées par un consensus général. Les plus riches acceptent en général volontiers de "jouer le jeu" sans toutefois perdre conscience de leur supériorité. On ne s'appelle que par ses prénoms, on se tutoie, mais on ne se fréquente pas forcément, malgré les efforts de l'organisation. Ce sont d'ailleurs les "riches" qui ont fait évoluer le club en exigeant de plus en plus de confort et des équipements de plus en plus luxueux, des destinations de plus en plus lointaines et de plus en plus sophistiquées.

On est aujourd'hui très loin des villages de toile de 1950, et surtout des premiers clients, mais paradoxalement, l'esprit du début perdure et plus que sur le côté matériel le succès actuel du club reste basé sur l'accueil et les relations. La formule s'est internationalisée et a même pu être transplantée dans l'hôtellerie traditionnelle puisque le club gère un hôtel à Neuilly sur Seine et a repris comme villages plusieurs hôtels qui étaient en difficulté.

Gilbert Trigano, en homme d'affaires avisé, a prouvé que dans un très beau cadre (car les clubs sont toujours beaux) on pouvait considérablement diminuer le niveau et la qualité des prestations si on compensait par l'accueil, la relation et le sentiment d'hospitalité. Le bain d'amitié dans lequel se plongent les clients remplace toutes les recettes du palace traditionnel. L'employé qui se sait employé accepte de faire comme s'il ne le savait pas et ne se sentait pas employé. Le client qui se sait client accepte de faire de même car tous les deux ont décidé de faire semblant pour tenter d'échapper pour un temps à la société contraignante.

La croissance du Club Méditerranée a été fulgurante surtout à partir de 1970, année pendant laquelle il a absorbé son concurrent le Club Européen de Tourisme, également de création française. Outre les villages de vacances, le groupe comprend des hôtels, des résidences de vacances, des agences de voyages et des compagnies de transport. En 1983, il a été classé onzième parmi les chaînes hôtelières mondiales avec 169 établissements qui totalisent 46 871 chambres ou bungalows et 97 743 lits. Il possède un centre de formation professionnelle à Pompadour près de Paris, un journal, un réseau commercial extrêmement dense et emploie 18 000 personnes.

Il est considéré comme un modèle et moteur d'expansion touristique qui entraîne dans son sillage la création de très nombreux aménagements. En effet, sa stratégie est d'investir le moins possible, soit on reprend des installations existantes pour lesquelles on paie un loyer, soit -à l'étranger notamment- on a recours à des investisseurs locaux à qui on garantit une activité ou des revenus. Le schéma est celui des chaînes classiques. Il reste certain que le club de vacances est en matière d'accueil et d'hospitalité une création qui a beaucoup fait progresser la conception qu'en avait le public (1).

L'ACCUEIL : PHENOMENE PLANETAIRE DEPUIS 1960

Ce que nous avons appelé la mondialisation de l'accueil est aussi un phénomène récent qui a considérablement modifié les comportements des voyageurs et de ceux qui les reçoivent. Cette mondialisation est le fait de plusieurs éléments : l'arrivée sur l'échiquier des voyages de très nombreux pays nouvellement équipés ou en voie de développement et qui ont trouvé dans le tourisme un moyen de relancer leur économie ; la mise en valeur de parties de monde sous exploitées jusqu'à maintenant ; le développement des transports ; l'enrichissement des pays développés.

Ces éléments primaires ont engendré des conséquences qui elles ont affecté directement l'accueil ; la construction de très nombreux hôtels et structures d'accueil dans tous les pays développés ou sous-développés par des investisseurs locaux, des chaînes ou des gouvernements ; la diversification des motivations de voyages et enfin la mise en place de réseaux de réservation à l'échelle mondiale. Si comme nous l'avons vu les grandes chaînes d'hôtels ont été obligées de progresser et grossir, c'est parce qu'il a fallu satisfaire un besoin.

L'équipement hôtelier à la fin du siècle dernier était concentré dans les grands centres parce qu'ils étaient seuls, facilement accessibles et parce que seuls ils avaient de l'intérêt pour ceux qui voyageaient, touristes ou industriels. La révolution commerciale qui a

(1) Sources : COUAGNIGNON (G.O.), Mémoire de Dess, le roi de l'évasion, Nice 1980 - Hotels and restaurants international, Juin 1983 - Revue technique des hôtels, Juin 1983.

suivi la guerre de 1939-1945 et qui a eu pour terrain non seulement les pays riches mais aussi les pays qui venaient d'accéder à l'indépendance a créé un grand besoin d'hébergement.

Il fallait relancer l'économie des pays atteints par la guerre donc s'ouvrir sur de nouveaux marchés, il fallait créer une économie propre aux pays nouvellement indépendants qui, jusqu'à ce moment là, vivaient à la remorque du pays colonisateur. Cette relance générale dans le monde occidental, tout au moins, a multiplié les occasions et les nécessités de voyages. Les relations fournisseurs-clients entre états n'étaient plus imposées comme au temps de la colonisation, mais libre. Les firmes fabricantes ont dû aller sur place défendre leurs intérêts. Les hommes d'affaires de tous les pays ont pris l'habitude de se déplacer constamment, de se rencontrer dans différents centres financiers pour passer des contrats. La mise en valeur de pays jusqu'ici peu exploités a rendu nécessaire le déplacement de techniciens, de formateurs de personnel administratif.

Chaque pays, pour assurer son "décollage" économique a voulu mettre en place des structures d'accueil équivalentes à celles que l'on pouvait trouver dans les grands centres traditionnels. Une fois les hôtels construits, il a fallu les faire "travailler" et pour cela on a eu recours au tourisme. Avec l'aide des transporteurs internationaux qui, eux aussi, avaient des places d'avion à vendre, le grand mouvement international a commencé. Par un effet d'entraînement facilité par les progrès techniques, on a construit plus d'hôtels parce que l'on a transporté plus de personnes.

L'expansion des réseaux de transports a amené l'équipement de contrées où il n'existait que peu de possibilités d'accueil, ce qui a drainé vers ces pays d'abord une clientèle administrative et commerciale, puis une clientèle d'affaires. Les échanges se sont multipliés et ont également inclus les pays de l'est. Les russes ont, il y a quelques années par exemple, confié à des firmes françaises la construction d'un grand hôtel de luxe de 1 800 chambres, l'Hôtel Cosmos (1). La chaîne américaine Intercontinental a également ouvert un hôtel à Budapest.

(1) Opération immobilière confiée à l'homme d'affaires français J.P. ARON qui a utilisé comme consultant hôtelier Paul Bougenaux et le groupe Accor.

Aujourd'hui, le monde entier possède des équipements d'hébergement de qualité à peu près semblables. Le Novotel de Manaus en Amazonie est comparable à celui de Vélizy, qui lui-même est un hôtel à peu près similaire à ceux que l'on trouve à Tokyo ou à Leningrad.

LES RESEAUX DE RESERVATION DES ANNEES 1970-1980

La multiplication de ces hôtels dans le monde entier a rendu nécessaire la mise en place de réseaux de réservation de chambres extrêmement sophistiqués et performants. Des statistiques récentes montrent que plus de 80 % des clients qui fréquentent les hôtels réservent leur chambre à l'avance (1) et le phénomène tend à progresser. L'esprit même de la rapidité des voyages interdit au voyageur de prendre le risque d'avoir à chercher une chambre à son arrivée.

Par ailleurs, la nécessité d'un certain confort et de voyager dans le cadre de budgets déterminés incite également tous ceux qui voyagent à éliminer tous les risques et à réserver leurs chambres. Il s'est donc agi de créer des réseaux qui permettent à quelqu'un de faire plusieurs réservations de chambres d'hôtel dans des pays différents d'une manière simple et facile et d'en obtenir confirmation de préférence par écrit, les prestataires de services à l'autre bout du réseau devant, eux aussi, avoir une confirmation de l'arrivée du client et une garantie d'utilisation de la prestation réservée. La mise en place de réseaux qui couvrent le monde entier et qui sont à la disposition de presque tous ses habitants fait appel à toutes les techniques de communication possibles, et nécessite l'intervention de nombreux partenaires et intermédiaires.

Les grandes compagnies aériennes ont toutes doublé leur système informatique de réservation de places d'un système de réservation de chambres d'hôtels, ce qui a pour effet que les hôtels inclus dans un de ces systèmes peuvent être "vendus" par toutes les agences de cette compagnie dans le monde. Le système d'Air France

(1) Source : Rapport sur l'industrie hôtelière mondiale, Horwath et Horwath International 1983. Pourcentages de réservation : 1978 : 80,8 %, 1979 : 79,3 %, 1980 : 80,0 %, 1981 : 83,4 %, 1982 : 81,4 %.

"Alpha III" dispose d'environ 9 000 écrans terminaux dans le monde, celui d'American Airlines d'à peu près 12 000. Quand tous ces systèmes seront reliés, ce qui ne saurait tarder, un hôtel sous contrat avec une compagnie pourra sans doute apparaître et être vendu par 50 ou 60 000, peut-être même 100 000 terminaux dans le monde.

Par ailleurs, il existe de nombreux autres réseaux de réservation, car ceux des compagnies aériennes sont réservés à leurs clients. Les grandes chaînes hôtelières ont toutes le leur. Celui de la chaîne Holiday Inn "Holidex" utilise comme points de vente, en sus des agents de voyages et intermédiaires professionnels, les bureaux de réservation de ses 1 740 hôtels à travers le monde, chacun d'eux pouvant enregistrer des réservations pour les 1 739 autres. L'association de chaînes nationales : Supranational utilise comme points de vente les hôtels des dix-neuf chaînes qui constituent son réseau. D'autres réseaux commerciaux comme Utell, Hotels Representative International, Steigenberger, ont aussi des bureaux dans le monde entier, tout comme les aura bientôt le réseau français Sesamtel.

La diffusion du produit hôtelier est à peu près aussi complète que celle des produits de grande consommation comme l'automobile ou la lessive. On le trouve de partout et on peut l'acheter de partout. Cette mondialisation a eu entre autres effets :

a) de banaliser l'hôtel. Le grand public n'hésite plus à l'utiliser, son prix apparaît normal, il a complètement ou presque remplacé l'hospitalité privée,

b) de faire que les clients en arrivant à l'hôtel (tout au moins 80 % d'entre eux) sont connus puisqu'ils ont déjà réservé une chambre,

c) l'accueil s'est déplacé et fractionné. Il commence à la prise de réservation. Lorsqu'un client s'adresse au représentant d'un hôtel ou à son mandataire pour réserver un séjour, il est évident qu'il interprète le comportement de celui à qui il s'adresse comme une des formes de l'accueil que lui réserve l'hôtel. Son arrivée à l'hôtel en sera la deuxième phase, son séjour là troisième, et enfin son départ en sera la quatrième et dernière.

La conséquence évidente et globale de ce que nous venons de dire est que l'on accueille beaucoup plus aujourd'hui que l'on accueillait hier, et encore plus que ce que l'on accueillait dans les siècles passés lorsque l'hospitalité était considérée comme une vertu et un devoir. Cette constatation toute simple est très lourde de conséquences.

LES TENDANCES ACTUELLES DE L'HOTELLERIE

Elles sont nombreuses et quelquefois contradictoires. On note la cohabitation de l'hôtellerie de grand luxe et d'une hôtellerie de grand tourisme développée par les groupes hôteliers, avec une hôtellerie-familiale et artisanale qui est en fait aussi importante sinon plus que sa grande soeur.

La petite hôtellerie

En France, les statistiques montrent qu'en 1983 pour 18 854 hôtels homologués, c'est-à-dire répondant aux normes pour être classés hôtels de tourisme, totalisant 466 614 chambres, il existait 29 237 hôtels non homologués qui totalisaient 328 691 chambres (1), ce qui signifie que 60 % des hôtels français sont des petites entreprises familiales comprenant en moyenne onze chambres et tenus en général par le patron sans employé, et que 41 % des chambres mises sur le marché appartenaient à cette catégorie.

La situation de la France n'est pas unique. On retrouve le même phénomène dans à peu près tous les grands pays, même aux Etats-Unis où les petits motels sont très nombreux, et à plus forte raison dans les pays méditerranéens où le nombre de pensions, meublés et autres hôtels garnis est impressionnant. Il est même amplifié en Orient et dans les pays en voie de développement où les populations autochtones s'hébergent en majorité dans ce type d'hôtellerie. Il y a plusieurs raisons à cela.

(1) Source : Revue technique des hôtels, Mai 1983.

Le prix d'abord : les prestations de cette hôtellerie sont généralement moins onéreuses que celles de l'hôtellerie homologuée ; ensuite le type de prestations que l'on y fournit et qui conviennent parfois mieux à des gens modestes ou à des familles. Les chambres contiennent parfois un coin cuisine où on peut préparer des repas. Les hôteliers acceptent d'y mettre des lits supplémentaires pour loger enfants ou ascendants. Enfin, il existe toute une clientèle qui est impressionnée par les "vrais" hôtels où il y a du personnel. Il faut y être un peu plus habillé, avoir des "manières", donner des pourboires. Il y a une timidité de certaines gens peu fortunés qui parfois paient aussi cher dans cette hôtellerie familiale que dans l'hôtellerie de tourisme, mais qui s'y sentent plus à l'aise, qui y retrouvent des gens de leur milieu avec lesquels ils communiquent — mieux. Ce qui prouve :

- que les efforts faits actuellement par des chaînes pour capter cette clientèle dans des hôtels une étoile ne seront pas obligatoirement couronnés de succès, même si on lui offre de meilleures prestations à des prix équivalents,

- que l'hôtellerie professionnelle a encore des progrès à faire dans l'accueil des gens modestes. Elle a, nous pensons, mis au point des procédures convenant aux voyageurs aisés ou de catégories sociales élevées, elle n'a pas encore fait le même chemin vers les couches sociales plus défavorisées.

L'existence de cette petite hôtellerie est rarement prise en compte dans les réflexions sur l'accueil et sur le tourisme. On aurait plutôt tendance à s'occuper de formes modernes d'hébergement social du type camping, camp de vacances, auberge de la jeunesse, alors qu'il y a, principalement dans les villes, tous ces petits établissements qui jouent un rôle très important dans l'accueil et l'hébergement d'une grande partie de ceux qui voyagent.

L'hôtellerie de tourisme

Parallèlement, se développe une hôtellerie de grand tourisme qui comprend des hôtels classés deux, trois et quatre étoiles selon les normes françaises. Cette hôtellerie privilégie l'équipement et la fonctionnalité. Toutes les chambres, quelle que soit la catégorie,

sont plus ou moins identiques, la même salle de bains, la même disposition de la chambre : entrée contenant le placard-penderie et le porte bagages. Dans la chambre elle-même, en sus des lits, un meuble commode à tiroirs, coiffeuse, table d'écriture, un ou deux fauteuils, table basse, quatre points lumineux, une reproduction de tableau au mur, murs de couleurs neutres, dessus de lits, rideaux de couleur gaie, moquette.

Ces hôtels sont polyvalents. Ils reçoivent aussi bien des touristes que des hommes d'affaires, des congressistes ou des officiels. Ils proposent tous la même gamme de prestations : bar, restaurant, salles de réunions, secrétariat. Le service y est volontairement très simplifié pour abaisser les coûts et maintenir les prix de vente assez bas. La caractéristique commerciale de cette hôtellerie est qu'elle n'applique que très peu les tarifs qu'elle affiche. La grande majorité de sa clientèle, par le jeu de contrats avec des tour-opérateurs, des sociétés, des voyages en groupe, paie des prix très inférieurs à ceux qui sont annoncés. Ces hôteliers (privés ou chaînes) deviennent plus des loueurs de locaux que des prestataires de service.

L'intervention humaine est réduite au minimum possible. Cette hôtellerie évolue et innove. On a connu les très grands hôtels de 1 000 chambres et plus de catégorie élevée. On construit maintenant le même type d'hôtel, mais de catégorie moyenne. Par ailleurs, il s'est développé toute une hôtellerie faite de petits établissements à la périphérie des villes, ce qui permet de diminuer la charge foncière et d'abaisser les coûts de construction.

Une des dernières créations nous vient du Japon avec les "hôtels capsules". On trouve leur origine dans les dortoirs pour ouvriers sur les chantiers : petites (2,60 m²) et facilement transportables, ces capsules offrent un maximum de rentabilité. Elles sont équipées de télévision, eau potable, lumière individuelle, miroir, radio, petit bureau, horloge, tout cela autour du lit. Une soixantaine de capsules sont juxtaposées sur deux étages dans une grande salle. Les sanitaires et bains sont communs. Il existe un seul employé d'accueil, tout étant contrôlé par informatique (1).

(1) Source : Revue technique des hôtels, Octobre 1982.

Les hôtels à vocation spécialisée

A côté de cette hôtellerie de grand tourisme polyvalente, il se développe aussi des hôtelleries très spécifiques centrées sur un thème, une motivation :

1) L'hôtellerie de loisirs : hôtel de bord de mer où tout est fait pour faciliter l'accès à la mer et le plaisir de l'eau, plage, solarium, terrasses, port privé ; hôtel de montagne, l'hiver pour le ski, l'été pour la promenade et l'escalade ; hôtel de campagne pour être plus près de la nature, avoir du calme et du repos ; hôtels construits pour ceux qui pratiquent un sport en particulier, golf, tennis, rendez-vous de chasse, etc.

2) L'hôtellerie thermale et médicale : tous les hôtels de stations thermales qui sont anciens mais nous avons maintenant affaire à une nouvelle génération qui contient tous les instituts de "remise en forme", la thalassothérapie, les beauty-farms aux Etats-Unis, les cliniques d'amaigrissement, les centres para-médicaux, etc.

3) L'hôtellerie de travail : qui comprend tous les centres de congrès et séminaires. Beaucoup sont construits près des grands centres dans des endroits isolés de façon à ce que ceux qui viennent y travailler ne soient pas sollicités par des distractions externes et puissent se consacrer à leur tâche.

4) L'hôtellerie de l'amour : hôtel de charme pour de courts séjours à deux. Au Japon, il y a des "hôtels de rêve" où les couples abritent leurs ébats. On prétend qu'il y en a 3 500 à Tokyo et qu'ils reçoivent dans cette même ville 80 000 couples par jour. Leur équipement extrêmement sophistiqué (miroirs, piscine, décorations suggestives, vidéo) leur assure un succès continu (1) . La même organisation existe au Brésil avec les motels. Certains permettent aux couples d'entrer directement dans un garage privé d'où ils accèdent sans ressortir à une chambre luxueusement équipée : baignoire transparente, discothèque, lit rond, etc.

(1) Source : Revue technique des hôtels, Octobre 1982.

5) L'hôtellerie gastronomique : grand restaurant ayant quelques chambres, relais dont la réputation est faite par un grand cuisinier, auberge située dans des régions particulièrement riches en spécialités.

La liste n'est pas exhaustive, et peut être complétée selon l'imagination de chacun.

Le luxe actuel

Enfin l'hôtellerie de grand luxe non seulement malgré la crise survit, mais encore prospère, elle aussi toutefois évolue. Face à une hôtellerie de grand tourisme qui progresse constamment, elle a dû se différencier et prendre en compte des éléments inhérents à la société nouvelle. Elle s'oriente de plus en plus vers la personnalisation et l'artisanat. Les matériaux qui entrent dans la décoration et l'équipement sont de plus en plus précieux et recherchés. On inclut des objets d'art dans les décors, les tapis sont tissés spécialement, des meubles anciens sont utilisés. On confie à des architectes et des décorateurs de grand renom la construction et la décoration de ces hôtels. On fait appel aux dernières innovations techniques tant du point de vue confort : qualité de l'air grâce à des ventilations très sophistiquées, communications, télé-conférences, ascenseurs ultra-rapides, que du point de vue gestion : informatisation de tous les services à tous les niveaux, études de gestes, et du point de vue commercial : participation à des réseaux sélectionnés pénétrant le marché étroit de cette clientèle, documents de grand prestige, actions de relations publiques très prestigieuses.

Les emplacements sont très soigneusement sélectionnés. Ils sont un élément essentiel du succès, mais par un juste retour des choses, les emplacements les meilleurs, que ce soit dans les villes, au bord de la mer ou à la campagne sont les plus chers, ce qui fait que l'on ne peut y construire que des hôtels de grand luxe qui seuls peuvent absorber les charges foncières trop élevées. On note aussi une régression en ce qui concerne la taille de ces établissements. Alors qu'au début du siècle, les palaces avaient facilement 400 ou 500 chambres, que dans les années 50 et 60 on a construit des hôtels de luxe de 800 et 1 000 chambres, on revient maintenant à des tailles

dites "humaines" c'est-à-dire à des hôtels ne dépassant pas 200 chambres. La taille idéale serait, d'après Paul Bougenaux, 100-120 chambres avec un personnel ne dépassant pas 30 personnes. Au delà, dit-il, on sort du cadre de l'artisanat qui seul permet le soin très attentif du client et on rentre dans une sorte de demi-industrie où les gens sont moins motivés, où les communications sont plus difficiles, où la sélection est moins rigoureuse (1).

Par taille "humaine", on veut dire un hôtel qui peut être contrôlé par un homme, c'est-à-dire dans lequel le gérant, qu'il soit propriétaire ou directeur salarié, peut connaître personnellement les clients, les voir, leur parler, connaître le personnel, avoir le temps de le motiver, de le faire évoluer et progresser et aussi de la contrôler, dans lequel il peut aussi s'assurer que l'on achète les meilleurs produits, que tout est en parfait état de marche. Bref, faire tout ce que ferait un parfait maître de maison qui reçoit des hôtes de marque chez lui.

Cette tendance à la personnalisation s'affirme de plus en plus. Les directeurs que les groupes hôteliers avaient coutume de déplacer d'un hôtel à l'autre afin disait-on de les motiver et qu'ils ne "s'encroutent" pas dans leurs habitudes, sont laissés en place plus longtemps de façon à ce qu'il se crée un "capital" de relations et qu'ils apprennent à connaître les clients et leurs habitudes. Le nom des chefs cuisiniers est mentionné sur de nombreux menus. Ce n'est plus une brigade de cuisine qui prépare les repas, mais Monsieur X. Les communications écrites avec les clients sont signées avec le nom et la fonction de celui qui émet le message, alors qu'auparavant, seul le service était mentionné : la Direction, le concierge, etc.

Le luxe tend à se redéfinir dans le cadre de l'hospitalité privée. Mais comme cette hospitalité privée n'existe plus, l'hospitalité commerciale, après en avoir pris la relève, fait dans sa forme un retour en arrière pour apparaître et tenter de donner les mêmes

(1) Entretien avec l'auteur le 3 Mai 1985. Paul Bougenaux, ancien Directeur Général des hôtels Plaza-Athenée, George V, la Tremoille à Paris pour le compte de la chaîne Trust-House Forte, est maintenant un des consultants hôteliers internationaux les plus connus. Il dirige actuellement les hôtels de la comtesse Albina de Boisrouvray en Suisse. Il est par ailleurs le promoteur de la participation du personnel dans l'hôtellerie en applications des textes gaulliens de 1959.

soins que ceux qui étaient fournis par l'hospitalité privée. On a l'impression que l'immense boucle de l'accueil qui enserme le monde qui a pris vingt-cinq siècles pour évoluer est en train de se boucler et de redécouvrir ses valeurs premières. Le succès de petits établissements du type relais et châteaux en est une des preuves. Un public privilégié qui a un peu tout vu et visité les hôtels du monde entier se sent attiré par l'artisanat hôtelier de bonne catégorie où le patron reçoit et veille au confort de ses hôtes.

Il faut également noter que la "miniaturisation" des hôtels est aussi envisagée pour des raisons de sécurité. Il est très difficile de contrôler les allées et venues d'un établissement de 1 000 chambres. Le hall est un endroit public. Les ascenseurs ne peuvent pas être vraiment surveillés. Dans un petit hôtel les services de réception et concierge connaissent à peu près tous les clients et peuvent éliminer tout être indésirable, les issues sont facilement surveillées. On peut ainsi assurer dans ce type d'établissement une tranquillité parfaite aux hôtes et assurer la sécurité de leurs biens et de leurs personnes. Cet élément qui n'apparaissait jamais dans les publicités hôtelières il y a seulement vingt ans, est aujourd'hui un des meilleurs arguments de vente auprès d'une clientèle fortunée et des célébrités.

LES CONTRADICTIONS DE L'HOTELLERIE

Nous avons dit que les tendances actuelles étaient contradictoires parce que malgré les constatations précédentes, on s'aperçoit tout de même que les chaînes hôtelières gagnent du terrain sur le plan de l'hôtellerie. Elles cohabitent fort bien nous le savons avec l'hôtellerie familiale et tendent à intégrer l'hôtellerie de luxe, même de petit taille, mais elles prennent grand soin dans la plupart des cas de rester dans l'ombre pour préserver le caractère artisanal des établissements de ce type qu'elles contrôlent. Quelques petits hôtels de très grand luxe appartiennent à des groupes sans que personne ne le sache. Tout l'accent étant mis sur le Directeur Général-gérant que l'on s'efforce de faire apparaître comme le seul patron. Nous pourrions citer le Lancaster à Paris, l'Eden Roc au cap d'Antibes sur la Côte d'Azur ou le Danieli à Venise.

L'emprise des chaînes, outre ce que nous avons déjà signalé (puissance commerciale, savoir faire) a une autre raison : devant les difficultés actuelles de gestion : recrutement et formation du personnel, rapports avec les syndicats, avec l'administration, augmentation des contrôles de toutes sortes, fiscalisation extrême, emprise de l'état, les entrepreneurs privés préfèrent investir leur argent dans des industries plus faciles à gérer, moins contraignantes et moins vulnérables, et seules les chaînes, qui ne sont dirigées que par des salariés qui ne peuvent se dérober, osent encore affronter les rigueurs et difficultés des contacts avec des administrations démoniaques.

L'industrie hôtelière en général (chaînes, investisseurs privés, hôtellerie familiale de toute sorte) va certainement malgré les difficultés qu'elle rencontre continuer à se développer à un rythme accéléré. Il semble que les voyages, le tourisme aient acquis récemment le statut de nécessité, que les habitants du monde se soient mis en mouvement, que plus rien ne pourra les arrêter. On a au contraire l'impression que tout concourt à l'accélération et à l'amplification de ce mouvement que plus personne n'arrive à contrôler. La soif de voir et de connaître des hommes est inextinguible mais elle est entretenue par tous les intérêts qui sont partie prenante dans cet énorme mouvement perpétuel. Cela va des producteurs de l'énergie nécessaire à la propulsion, aux fabricants et gérants des moyens de transport en passant par toutes les industries de l'hébergement et de l'hospitalité, les media publicitaires et tous ceux qui participent d'une façon ou d'une autre aux voyages : fabricants de valises, équipement d'aéroports, productions diverses. La liste qui n'a jamais été établie serait certainement impressionnante. On constaterait sans doute que peu de métiers ou d'activités sont en dehors de cette mouvance universelle.

RESUME

Par ce bref historique de l'accueil tenté à travers l'histoire certes bien incomplète des établissements hôteliers, on a pu toutefois relever quelques idées fortes :

Dans l'Antiquité, à l'époque héroïque

Seule existait l'hospitalité privée. Elle était à la fois une nécessité, en l'absence de tout établissement d'accueil et de l'insécurité qui régnait à l'époque, insécurité due autant à la nature (bêtes sauvages) qu'aux hommes (risques de rapt ou de vol) et un devoir. L'un découlait de l'autre. Pour s'assurer que l'hospitalité ne serait pas refusée au voyageur, on avait transformé le devoir social en devoir religieux, on avait fait de l'hospitalité une vertu. Nous n'avons pas de trace de ce passage. L'hospitalité nous est toujours présentée comme une vertu. Ce devoir d'hospitalité est accompagné d'une sorte de code de l'accueil, code subtil dans lequel on note :

1) que presque toujours on lave les pieds du voyageur ou on le baigne, certainement pour des raisons de confort. On voyageait à pied (quand ce n'était pas sur mer) la plupart du temps les chemins étaient poussiéreux et pénibles. On ne voyageait en général que l'été donc il faisait chaud. Le voyageur fatigué, sali par la route et transpirant, en arrivant, souhaitait sûrement en premier lieu se rafraîchir, se laver et se délasser. C'est ce qu'on lui offrait en priorité. On note toutefois que l'on ne se borne pas à mettre à sa disposition de quoi se laver ou se baigner, mais soit l'hôte lave lui-même les pieds du voyageur, soit on charge des servantes de le baigner. Le lavement de pieds est incontestablement un acte d'humilité que l'on retrouvera d'ailleurs plus tard dans l'Évangile notamment.

C'est donc que le voyageur apparaissait comme l'envoyé d'un Dieu et c'est ce dernier que l'on flattait en soignant le voyageur. Si les soins du bain sont réservés à des servantes esclaves, c'est sans doute pour des raisons de pudeur. Il aurait en effet été inconvenant que l'hôtesse, maîtresse de maison, procède elle-même à une toilette complète alors que la tradition indique que souvent elle se chargeait elle-même du lavement de pieds.

2) L'hôte voyageur, une fois réconforté, est reçu à table où on lui sert ce qu'il y a de meilleur mais, c'est ce qui nous paraît important, on ne lui demande pas qui il est. On lui fait confiance, ce n'est qu'à l'issue du repas qu'on l'interrogera : identité, but du voyage. Cela nous paraît être une forme de reconnaissance supérieure. Dans celui qui frappe à la porte, il semble que l'on voit avant tout l'envoyé d'un Dieu, c'est un "passeport" suffisant. Reconnu comme presque divin, il a droit à tous les égards, qu'importe ce qu'il est sur la terre, ce qu'il vient faire dans la région. On a toujours le temps de le savoir, ce qui compte, c'est de lui rendre le "culte" auquel il a droit afin d'éviter que les pires calamités surviennent dans la maison.

La divinisation du voyageur implique que tous les voyageurs soient reçus avec autant d'égards. C'est pourquoi nous voyons indifféremment le pauvre, le mendiant en haillons assis comme le chevalier à la table du maître, recevoir les meilleurs morceaux et être traité avec les mêmes honneurs. C'est celui qui n'est pas vertueux qui fait une différence. La distinction est un péché, une offense au Dieu qui, indistinctement envoie (ou plutôt s'incarne dans) le voyageur. Toutefois, le culte rendu, on n'attendra pas que le voyageur veuille bien dire qui il est et ce qu'il vient faire. On n'hésitera plus à le lui demander. Reconnu à son arrivée comme Dieu, il reprend peu après son statut d'homme et sera donc ensuite reconnu comme l'homme qu'il est. Mais c'est en sa qualité de Dieu que l'hôte l'aidera et fera dans la mesure du possible ce qu'il lui demande. Le voyageur bénéficie donc à partir de ce moment là du double statut : homme-dieu.

3) On lui remet des cadeaux d'hospitalité, généralement à son départ. Nous voyons à ces dons plusieurs significations. D'abord, en l'absence de commerce et dans une économie de rareté, il devait être très difficile pour le voyageur de se procurer quoi que ce soit. Il n'emportait avec lui que peu de choses, il ne pouvait donc pas se livrer au troc. Or, il avait des besoins. On lui remettait donc ce dont il manquait toujours de la nourriture, souvent des habits, des armes aussi (l'arc à Ulysse). Mais nous voyons souvent ces cadeaux être autre chose que le strict nécessaire. Ce peut être des coupes, des bijoux. Ils acquéraient donc une valeur symbolique. Nous y voyons deux explications :

- une fois encore une manifestation du culte : on offre au Dieu,

- on scelle avec le voyageur un pacte d'hospitalité et d'amitié et le cadeau est le signe de cette entente. En le donnant l'hôte indique qu'il veut rester ami avec le voyageur et que le sentiment de confiance né dans la rencontre perdure. En l'acceptant, le voyageur s'engage à fournir la même hospitalité si son hôte lui rend un jour visite.

Ces cadeaux nous semblent être les ancêtres de la tessere d'hospitalité qui était à la fois le signe distinctif comme l'est un peu le bon d'échange que remet aujourd'hui une agence de voyages, et aussi la formalisation du pacte lui-même.

A partir du IVe siècle à peu près avant notre ère

On voit apparaître les hôtelleries et les établissements d'accueil. La cité est politiquement organisée. Elle entretient avec ses voisines des relations diplomatiques et commerciales. On assiste à une évolution capitale dans l'accueil. Trois types d'hospitalité cohabitent et se mêlent :

1) L'hospitalité privée survit mais malheureusement décline. Théoriquement, on a les mêmes devoirs vis-à-vis de l'étranger, pratiquement les moeurs ayant évolué, les gens riches et les citoyens sont moins religieux. On ne reçoit plus que ses amis et ceux avec qui on a fait un pacte d'hospitalité. C'est le début de l'époque des tessere. L'hospitalité chez les particuliers se privatise de plus en plus. Le voyageur perd son caractère divin; il n'est plus que quelqu'un que l'on connaît ou qui est recommandé. Il est reconnu pour son caractère humain comme nous le reconnaissons aujourd'hui.

2) Pour pallier le déclin de l'hospitalité privée, on voit se mettre en place l'hospitalité publique. Les cités, et plus tard l'état dans la période romaine, construisent des hôtelleries publiques, les mansions, destinées à accueillir les hôtes officiels ou les dignitaires de l'état lorsqu'ils sont en voyage. Ces hôtelleries sont contrôlées et gérées par la puissance publique. On voit aussi le début de l'hospitalité religieuse qui sous d'autres formes deviendra la grande

hospitalité chrétienne. Il y a des établissements d'accueil près des sanctuaires pour héberger les pèlerins. Les prêtres reçoivent aussi parfois dans les temples ceux qui viennent y faire leurs dévotions.

Du côté commercial et diplomatique apparaît l'institution du proxène, homme de renom, citoyen d'une cité qui dans sa propre cité est choisi par une autre cité pour s'occuper de ses ressortissants qui étrangers dans la première, celle du proxène, ont besoin d'aide et de protection. Le proxène jouissait d'une position élevée, avait une double "nationalité", citoyen de sa cité et de celle dont il était le représentant (c'est un peu un consul honoraire, mais pas du tout un consul diplomatique qui est un ressortissant du pays qu'il représente). Xénophon a été proxène de Sparte. Grâce à cette institution, l'étranger ne pouvant plus guère compter sur l'hospitalité privée et qui se serait trouvé de ce fait désarmé et sans droit aucun dans une cité par principe hostile à tous ceux qui venaient de l'extérieur, était protégé et pris en charge. C'est cette institution qui dans les premiers temps a permis à la cité grecque de ne pas être complètement isolée et d'entretenir avec les autres cités des rapports commerciaux et politiques. Par ailleurs, elle a permis aux voyages de progresser.

3) Enfin, l'hospitalité commerciale se développe. On est bien loin des hôtels que nous connaissons plus tard. Nous l'avons vu, il ne s'agit que de tavernes malfamées qui sont plus des lupanars que des auberges. Elles ne sont fréquentées en général que par des voyageurs appartenant aux classes intermédiaires ou défavorisées de la société : commerçants, militaires et aussi touristes. Bien que toutefois de hauts personnages en voyage dussent quelquefois y loger quand il n'avaient pas de relations dans le voisinage, à moins que ce ne fut aussi de temps en temps par plaisir. L'accueil y est des plus simples et le confort très rudimentaire. On s'y fait même souvent détrousser.

Les deux points saillants de cette période sont :

- un début d'organisation civile de l'accueil, hospitalité publique et hospitalité commerciale pour pallier le déclin de l'hospitalité privée, bien que le principe religieux de l'hospitalité demeure encore vivant,

- l'abandon du "culte" du voyageur. Si dans les maisons privées il est encore coutume de donner de la nourriture, et d'inviter à manger celui que l'on héberge, on ne trouve plus trace de rites tels que lavement des pieds, bains et massages donnés par des servantes, cadeaux de valeur comme vêtements de prix, armes, bijoux. Donc l'accueil héroïque, celui dans lequel l'étranger voyageur a tous les droits ou presque qui paradoxalement sert encore de référence aujourd'hui, s'est très vite dégradé. On ne sait rien de ce qu'il était avant Homère, mais si on prend cette période comme point de départ, on constate que cette forme d'accueil n'aura pas duré plus de cinq siècles et cela nous paraît être un maximum. C'est beaucoup au rythme actuel de la vie, cela ne nous semble pas énorme considérant le rythme antique de vie et de voyage.

Le début de l'ère chrétienne

Au début de l'ère chrétienne, on a tenté de faire un retour en arrière, de revaloriser l'hospitalité privée et plus tard on réorganisa l'hospitalité publique en la faisant devenir hospitalité religieuse. Elle aura les deux caractères. Le Christ, ses apôtres et après les pères de l'Eglise prêcheront tous les vertus de l'hospitalité. Il y a une tentative de redivinisation du voyageur. On revient à l'optique héroïque où l'on voit dans le voyageur l'envoyé non plus d'un Dieu mais du Dieu unique selon l'héritage sémitique. L'hospitalité tiendra dans l'idéal de la charité. Donner l'hospitalité c'est être charitable donc accomplir son devoir religieux et ainsi se sauver. C'est le retour à la métaphysique qui permet de lutter contre les tendances égoïstes de l'homme entretenues par l'état de pauvreté dans lequel vit la population de cette époque.

Si la chrétienté cherche à faire revivre l'hospitalité privée, elle ne remet pas en vigueur les rites "païens" de l'accueil du voyageur. On ne trouve pas de mention de cadeaux précieux et d'armes, ce qui aurait été en contradiction avec la doctrine chrétienne de pauvreté et de paix. On en revient à accueillir l'homme dans son dénuement, à le secourir, à le reconforter moralement, et en faisant ceci c'est soi-même que l'on sauve.

Aussi loin que l'on remonte, on s'aperçoit que l'accueil n'est jamais gratuit, on reçoit l'étranger, on le soigne et selon un code

particulier, mais on attend toujours quelque chose en retour, comme dans la doctrine épicurienne de l'amitié. La notion d'échange n'est jamais absente de la notion d'accueil et d'hospitalité. L'accueil privé de ce début de l'ère chrétienne semble retrouver sa place, à moins qu'il ne l'y ait jamais perdu, chez les gens pauvres et modestes ; c'est eux qui pratiquent le mieux les vertus de l'hospitalité. La tente du bédouin dans le désert s'ouvre au voyageur plus facilement que l'opulente villa romaine. Alors que la tradition grecque semble s'être perdue, la judaïque survit dans toutes les peuplades moyen-orientales : c'est elle qui est reprise par le christianisme et qui le sera plus tard par le prophète Mahomet et par toute la religion islamique. L'obligation de l'aumône découle de la charité du Christ et est le complément de l'hospitalité divine.

Donc, à travers les religions judéo-chrétiennes, l'hospitalité redevient une vertu pratiquée. Le christianisme de la fin de l'empire romain, au moment où l'église se substitue à l'administration impériale, va mettre en place de véritables réseaux d'hospitalité à travers le monde connu à cette époque. L'opération sera très longue, durera jusqu'au XVe siècle. L'hospitalité publique mise en place par les romains ayant disparu va être remplacée par l'hospitalité religieuse, monacale ou privée: C'est un très vaste mouvement qui s'amorce et qui du point de vue de l'accueil aura des conséquences incalculables.

Tout d'abord, il rejette l'hospitalité commerciale, auberges, tavernes, hôtelleries dans le monde du vice. Aucun effort n'est fait pour assainir la profession puisqu'il existe par ailleurs des endroits où l'on peut être accueilli dignement et religieusement. Ainsi s'opère une sorte de dichotomie. Il y a d'un côté l'hospitalité honteuse qui est celle qui fait commerce de ses prestations, et de l'autre l'hospitalité honorable (qui ne l'est pas toujours nous l'avons vu puisque les moines sont souvent accusés d'être vénaux et viveurs).

Tandis que les auberges ou hôtelleries sont de plus en plus considérées comme des endroits malfamés, les lieux d'accueil religieux se développent et se construisent. Tous les monastères ont des chambres d'hôte. Dans les villes, des maisons sont connues pour accueillir les voyageurs. On construit hospices et hôpitaux. Les pèlerinages mettent sur les routes des milliers de personnes qu'il faut bien héberger. On connaît les itinéraires menant à Saint Jacques

de Compostelle qui étaient jalonnés de maisons portant un signe distinctif et qui accueillaient les pèlerins.

Du Ve au XVe siècle

Nous avons l'impression que toute cette époque longue de dix siècles se soucie peu de l'accueil. Les vertus ancestrales ont été perdues. Le christianisme vit une époque de conquêtes. Les seigneurs guerroyent, partent en croisade, les fiefs se font et se défont. Les routes ne sont pas sûres. Les traditions de l'accueil semblent, malgré tout ce que l'on a pu dire sur l'accueil religieux, véritablement en sommeil. On n'agit que par nécessité et dans le cadre de classes ou de castes. Les nobles descendent dans les châteaux de leurs pairs ou de leurs vassaux, les pèlerins et les religieux dans les établissements de leurs ordres, les vagabonds et les pauvres couchent le plus souvent à la belle étoile. C'est une époque dure et féroce.

Il y a eu une sorte de césure : d'un monde ouvert, on est passé à un monde fermé. Une deuxième fois, il y a eu dégradation des vertus hospitalières malgré tous les efforts de la religion. Si l'esprit demeure dans certains cénacles, et c'est ce qui est extraordinaire, dans la pratique il n'en est pas de même. Nous avons vu que de nombreux voyageurs doivent aller à l'auberge malgré la réputation de celle-ci parce que personne ne voulait les recevoir. Donc l'accueil est purement matériel. On fournit éventuellement au voyageur le gîte et le couvert, on ne parle guère de réconfort moral ou de courtoisie, de gentillesse, ce qui pourrait signifier qu'il y a un lien entre la qualité de l'accueil et l'état économique et politique de la société et non pas avec l'état moral de cette société comme on semble le dire souvent. Les sociétés grecques et romaines qui étaient prospères accueillaient bien ; les sociétés européennes du Moyen-Age qui se débattaient dans des difficultés de toutes sortes accueillent mal.

La renaissance sera aussi un peu l'époque de la renaissance de l'accueil. On entre dans une période plus riche (les grandes découvertes, le mécénat en Italie, l'organisation du commerce, les débuts de l'industrie) et on parle d'auberges bien tenues, d'hôtesse agréables. On perçoit un renouveau dans la qualité de l'hospitalité, ce qui semble conforter notre thèse que si même en période de

disette des gens de coeur et charitables sont prêts à partager le peu qu'ils ont, et cela surtout dans les classes défavorisées, il n'est guère que dans la prospérité que l'on trouve véritablement un esprit de l'accueil. Les vertus hospitalières n'apparaissent vraiment que quand il y a quelque chose à offrir.

Il serait contraire à la morale de dire que c'est l'abondance qui crée ou qui rend possible la générosité, mais nous sommes bien obligés de constater que c'est dans les époques riches et chez les peuples prospères que l'on trouve un code qui incite à recevoir et à bien traiter l'étranger, une organisation d'accueil, et que l'hospitalité commerciale est d'un niveau suffisant pour que toutes les classes de la société puissent y avoir accès et en profiter.

Le XIXe siècle

Le grand bouleversement de l'époque moderne dont nous situons le début vers le milieu du XIXe siècle tient à deux choses : la presque totale disparition de l'hospitalité privée et la mise en place d'une hôtellerie de qualité qui rend l'hospitalité commerciale "honorable", l'une ayant entraîné l'autre. Tout le développement de l'"accueil mercenaire" et celui de la profession hôtelière a pour origine deux raisons :

- les hôteliers ou les professionnels de l'accueil ont repris à leur compte toutes les lois de l'hospitalité et les vertus de l'accueil, mais non plus pour se sauver religieusement, mais pour se sauver financièrement. Il y a eu un transfert des obligations. Les particuliers se sont complètement déchargés des obligations d'accueil qui leur incombaient sur les professionnels, et ceux-ci ont fait leurs, toutes les lois et les codes qui régissaient l'hospitalité privée,

- par ailleurs, comme les attentes et les besoins des voyageurs sont restés les mêmes à travers les siècles même si leurs formes ont changé, pour remplir sa fonction d'accueil et se substituer aux particuliers, l'hôtellerie a dû changer de fond en comble. Elle a dû pourvoir aux deux besoins fondamentaux de l'accueil : l'hospitalité matérielle proprement dite et la reconnaissance du voyageur, ce qui ne pouvait être fait par l'auberge mal famée, repaire de prostituées et de voleurs des siècles passés.

Il y a donc eu nécessité d'entreprendre deux changements qui sont allés de pair, mais n'en sont pas moins différents : améliorer le confort des hôtelleries et les rendre moralement fréquentables. L'un et l'autre ont été accomplis par les grands pionniers européens du XIXe siècle. Il se sont attachés à créer des établissements dans lesquels les voyageurs seraient aussi bien sinon mieux installés que dans les maisons où ils auraient été reçus si les mœurs n'avaient pas évolué. C'est la raison pour laquelle ils se sont évertués à intégrer tous les progrès matériels à leur construction, à utiliser des matériaux de toute première qualité. Ce fut la naissance du palace, mais si les conditions matérielles étaient suffisamment satisfaisantes pour que l'on ne regrette pas sur ce plan l'hospitalité privée, encore fallait-il que le côté relationnel soit aussi satisfaisant.

Ces palaces auraient pu en effet, comme les trains, être conçus et construits par des techniciens et des financiers qui n'apparaissent pas et qui auraient confié le "contact clientèle" à des employés. Cette solution était impossible car elle n'aurait pas remplacé le côté sentimental de l'hospitalité privée. Pour se substituer au particulier, l'hôtelier ne pouvait pas être qu'un loueur de locaux ou un prestataire de service. Il fallait qu'il devienne un hôte et un hôte "honorable". L'aubergiste malhonnête d'antan devait se muer en "gentleman" et le gentilhomme devait accepter de recevoir les clients comme s'il les recevait chez lui. car ces derniers voulaient être "reconnus", ne pouvaient l'être, pour que la reconnaissance ait quelque valeur, que par un "maître", par quelqu'un sinon de leur rang tout au moins d'une classe sociale qui n'aurait en d'autres circonstances pas eu besoin de les reconnaître et de se mettre à leur disposition. Toute la subtilité du transfert de l'hospitalité privée à l'hospitalité commerciale réside dans cet élément de reconnaissance.

Une fois les questions matérielles réglées, en étant reçu dans une maison particulière on était reçu par un ami, une relation, comme quelqu'un de digne d'entrer dans sa maison et dont la reconnaissance était valorisante car il n'y avait pas d'obligation de reconnaissance. Ce n'est pas la différence de classe sociale ou de fortune qui créa des obligations de courtoisie, de politesse et d'amabilité, mais le fait que l'on accepte d'accueillir l'autre et de le recevoir chez lui. A ce moment là toutes les lois de l'hospitalité antique étaient remises en vigueur. On ne décidait pas de recevoir

par obligation religieuse ni par vertu, mais parce que celui qui sollicitait l'hospitalité était jugé digne de la recevoir et une fois la décision prise, on lui devait alors les mêmes égards qu'aux temps héroïques.

Pour que l'accueil commercial de l'hôtelier fut jugé, peut-être pas aussi valorisant que celui du particulier mais au moins acceptable, pour que sa reconnaissance eut quelque valeur, il fallait que lui-même s'approche des critères qui faisaient du particulier un maître, c'est-à-dire qu'il ne dépende pas vraiment de celui qu'il recevait et qu'il puisse éventuellement refuser de le recevoir. Seul quelqu'un d'une certaine intelligence, doué d'un certain charisme et contrôlant, s'il ne la possédait pas, une certaine fortune, pouvait répondre à ces critères et jouer le rôle de l'hôte.

Ainsi les hôteliers grâce à leur esprit d'entreprise à la taille et à la perfection des établissements qu'ils construisaient, grâce aussi à un certain génie financier qui leur a permis de se faire une place dans le monde des affaires, à un génie technologique qui leur fit mettre au point des techniques et des méthodes pour que ceux qu'ils recevaient ne regrettent pas l'hospitalité privée et aussi, ce que l'on sait moins, grâce aux besoins qu'avaient et qu'ont toujours les clients de trouver en face d'eux des interlocuteurs avec qui ils pouvaient communiquer d'égal à égal, ont été "ennoblis" et d'aubergistes du diable sont devenus des professionnels de l'accueil.

Leur succès et l'acceptation de la formule par la clientèle (outre le besoin matériel) tient à ce que le Dieu "argent" leur a créé les mêmes obligations que le ou les Dieux métaphysiques selon l'époque. Il les a forcés, pour répondre aux attentes de ceux qui fréquentaient leurs établissements, à appliquer toutes les lois anciennes de l'hospitalité et à devenir les gardiens de l'humanité en voyage. Peu à peu oubliant qu'ils étaient avant tout des commerçants, ils se sont senti investis d'une mission vis-à-vis des autres hommes. Il s'est développé une sorte d'humanisme hôtelier dans lequel le client est devenu roi. On a recherché avec beaucoup plus d'attention que ne l'auraient jamais fait des particuliers tout ce qui pouvait ajouter à son confort, on a tenu à mettre à sa disposition tout ce qu'il y avait de mieux, on a étudié les meilleures façons de le servir, et de le recevoir. On s'est efforcé de lui faire oublier

qu'il était accueilli par des "mercenaires", on mit au point des procédures permettant de le reconnaître et de lui fournir une hospitalité supérieure à celle qu'il aurait reçue dans le privé.

Le service hôtelier a si bien réussi que l'on est arrivé à un point où les hôtes préfèrent souvent être invités et reçus dans un bon hôtel ou un bon restaurant que dans une maison particulière même si le maître de maison fait tout ce qu'il peut pour être un hôte parfait. A partir du moment où il n'était plus déshonorant de descendre à l'hôtel, où on y était traité avec autant d'égard que chez un particulier, et que l'on y trouvait encore plus de confort, tout était prêt pour que l'hôtellerie se développe et pour que l'accueil devienne strictement une affaire de professionnel.

La grande mutation de l'accueil : l'époque moderne

Le moment charnière a été celui où le professionnel a cessé d'être seulement un marchand et où il s'est senti investi d'une responsabilité, celle de veiller sur ses frères en déplacement, mission qui avait été celle de tout propriétaire de maison dans la haute Antiquité et plus tard des religieux. L'hospitalité en tant que profession est un peu un sacerdoce. Les lois qui la régissent semblent éternelles. Les circonstances et les formes peuvent changer, mais il s'agit toujours d'accueillir un voyageur, de lui fournir le gîte et le couvert, de le protéger et de le soigner, de veiller à son confort et de le rendre heureux pendant qu'il est sous notre toit.

La nécessité de l'accueil est aujourd'hui aussi impérieuse qu'elle l'était il y a trente siècles, mais elle est banalisée et offerte à beaucoup de gens. Tous ces voyageurs ont les mêmes attentes que ceux d'antan, mais ils s'adressent pour les satisfaire à ceux dont c'est le métier. On retrouve d'une façon différente peut-être dans l'accueil des hôtels d'aujourd'hui toutes les procédures antiques. Le voyageur est toujours reçu. Il n'y a pas (sauf exception) de discrimination en ce sens (c'est l'adaptation de la société). Qu'il y a des établissements pour toutes les classes de voyageurs. On lui fait crédit, c'est la façon moderne de ne pas lui demander qui il est et ce qu'il veut. S'il doit pour des raisons légales ou pratiques remplir une fiche, l'hôtelier sauf signes flagrants lui fait confiance. Cette notion qui était très visible dans l'accueil antique existe tout autant

dans l'accueil moderne mais elle est moins spectaculaire parce qu'occultée par la nécessité qu'a l'hôtelier de connaître le nom de son client.

Le cadeau d'hospitalité nous l'avons dit se retrouve dans l'habitude récente de mettre dans les chambres de nombreux objets et documents de bienvenue, plans, programmes, livres, mais aussi fleurs, fruits. D'autre part, il se crée une sorte de religion de l'humanité qui entraîne de plus en plus de gens à voyager et à accueillir. Il semble que l'on soit en train de boucler la boucle. L'accueil qui était universel, pratiqué par tous, ayant ses lois de l'hospitalité qui s'appliquaient à tous pauvres et riches, lesquels avaient les mêmes droits et les mêmes devoirs, était quelques siècles plus tard devenu la vertu de quelques grandes âmes seulement. Toutes les religions furent appelées à la rescousse, mais rien n'y fit. Le voyageur n'avait plus rien de divin, il n'était plus qu'un pauvre hère obligé de se déplacer et on le traitait comme tel. Seules l'amitié et les relations personnelles permettaient encore à quelques uns de voyager agréablement.

Puis le professionnalisme a repris à son compte toutes les vertus, le voyageur s'est redivinisé parce qu'il payait un tribut au Dieu "argent", mais paradoxalement, ce Dieu là a été dépassé et l'accueil est en train de redevenir universel. Non plus chez les particuliers, mais dans toutes les collectivités. Ce n'est plus l'homme qui accueille, ce sont maintenant les hommes. On voit fleurir de partout des comités d'accueil, des centres d'accueil pour les déshérités, la Régie Autonome des Transports Parisiens a récemment mené une grande enquête sur l'accueil dans le métro. Toutes les villes ont des bureaux d'accueil pour aider les nouveaux citoyens à s'établir et à s'installer.

L'universalité de l'accueil semble aller de pair avec la culture et la prospérité. En période d'obscurantisme et de pauvreté, les hommes voyagent moins, ont moins de contact entre eux, se recroquevillent sur eux-mêmes. Dès que la lumière réapparaît, on constate que l'on se préoccupe en plus de recevoir son prochain, d'aller le rencontrer et que l'horizon de l'homme s'étend de plus en plus loin.

L'hospitalité et l'accueil sont des faits de civilisation. On les retrouve très développés et pratiqués d'une manière très large dans toutes les civilisations brillantes. Dès que l'homme retourne à son animalité, ces deux vertus régressent. L'histoire semble étayer la thèse qui veut qu'il y ait dans la notion d'accueil quelque chose qui dépasse les hommes, qui fait que dès qu'ils s'approchent de la connaissance et du savoir, ils deviennent accueillants et que dès qu'ils retournent à leurs histoires d'hommes, ils perdent toute considération pour leur prochain et retombent dans un égoïsme fondamental.

NOTES

NOTE A - La tessere d'hospitalité - p. 383

Le mot tessere désigne une foule d'objets très différents : par exemple un dé à jouer qui portait un numéro sur les six faces, une tablette carrée qui ornait les vêtements, une pièce de marqueterie pour les pavés des mosaïques, etc... Au sens le plus ordinaire du mot, la tessere (grec symbolon, latin tessera) est un jeton ou une tablette, en métal, en terre cuite, en ivoire ou en bois, qui servait de signe de reconnaissance ou de billet d'entrée dans certains lieux publics. La tessere d'hospitalité était le signe de reconnaissance entre deux hôtes. Primitivement, c'était un objet coupé en deux : chacun des hôtes en conservait une moitié, qu'il transmettait à ses enfants, et qui permettait au porteur de se faire reconnaître par l'autre famille.

Il y avait de nombreux types de tesseres : la tessere militaire qui portait un mot d'ordre ; la tessere d'héliaste qui indiquait le nom d'un juge, le jeton que les juges d'Athènes recevaient et qu'ils échangeaient contre leur solde, le jeton remis aux citoyens athéniens qui assistaient à l'assemblée du peuple, le permis de séjour délivré aux étrangers de passage ; la tessere théâtrale, billet d'entrée au théâtre ; la tessere consulaire ou de gladiateur remise au gladiateur libéré ; la tessere frumentaire qui à Rome donnait le droit de participer aux distributions de blé ou d'argent ; la tessere convivale qui donnait accès aux banquets. Dans l'archéologie chrétienne, on désigne aussi sous le nom de tesseres certains objets qui ont servi de signes de ralliement aux premiers chrétiens.

NOTE B - p. 432

Michel de Montaigne nous donne dans son Journal de voyage en Italie par la Suisse et l'Allemagne (1) de nombreux renseignements sur les "logis" de la fin du XVI^e siècle et sur l'accueil à cette époque. A Plombières, déjà station thermale où il vit des "hommes guéris d'ulcères et d'autres rougeurs de par le corps" (2), il habite une auberge appelée "l'Ange". Il remarque qu'il y avait plusieurs chambres, que les hôtes y font bien la cuisine et que la nourriture pour les chevaux y est raisonnable. Il mentionne en sus deux choses souvent passées inaperçues :

1) "la coutume est d'y estre pour le moins un mois" (2),

2) "au temps de la grande presse, ce logis eut cousté un escu le jour" (3).

Ce qui signifie que le thermalisme était déjà bien organisé à Plombières. La cure y était apparemment un peu plus longue, un mois au lieu des trois semaines actuelles, et surtout il y avait une "saison". Montaigne a résidé à Plombières du 16 au 27 Septembre 1580. Les "prix de saison" n'étaient pas appliqués à cette période. On peut donc en déduire que la "grande presse" était plus tôt, sans doute au printemps et au début de l'été.

Après Mulhouse, il suit une route garnie de belles hôtelleries et s'arrête à Bâle pour coucher. Il y est accueilli comme un grand personnage. Alors qu'il est installé à dîner, on

"va vers lui" -: "la seigneurie fit cest honneur à MM d'Estissac et de Montaigne que de leur envoyer par l'un de leurs officiers de leur vin, avec une longue harangue..." (4),

passage qui nous montre que les caractères de l'accueil des temps héroïques étaient là encore en pratique : le cadeau d'hospitalité et les paroles d'accueil.

(1) MONTAIGNE, Oeuvres complètes, La Pléiade, Paris 1957.

(2) Id., p. 1122.

(3) Id., p. 1123.

(4) Id., p. 1128.

Il est particulièrement frappé aussi par la qualité des auberges de Bâle et "Ils sont somptueux en poiles, c'est-à-dire en salles communes à faire le repas", ce qui recoupe les descriptions d'Erasme où dans les auberges tous les voyageurs se réunissaient dans la salle commune pour s'y réchauffer et y prendre leurs repas. Toutefois, s'il vante les salles à manger, il est plus réservé quant aux chambres, car d'après ce qu'on lui en a dit (car il n'a pas séjourné à l'auberge), il n'y a pas de rideaux aux lits, il y a toujours trois ou quatre lits par chambre très rapprochés les uns des autres, ce qui rend impossible toute intimité. Ces chambres n'ont pas de cheminée, c'est donc bien dans la salle commune que l'on se chauffe, mais surtout la literie est sale :

"Car bien heureux qui peut avoir un linceul blanc ; et le chevet, à leur mode, n'est jamais couvert de linceul : et n'ont guère autre couverture que d'une coite, et cela bien sale..." (1).

Malgré leurs talents de cuisiniers, qu'il apprécie, les suisses ont encore bien du chemin à faire pour devenir les remarquables hôteliers qu'ils seront au XIXe siècle. A Bade, il s'intéresse de nouveau au thermalisme. Il compare les eaux sulfureuses à celles de Barbotan et à celles de Eaux-Chaudes (Béarn) et note le développement de l'hôtellerie :

"Les logis très magnifiques. En celui où nous logeâmes, il s'est vu pour un jour trois cents bouches à nourrir. Il y avait encore grande compagnie, quand nous y estions, et bien cent septante lits qui servaient aux hostes qui est estoient. Il y a dix sept poiles et onze cuisines et en un logis voisin du nostre, cinquante chambres meublées. Les murailles des logis sont toutes revestues d'escussions des gentilshommes qui y ont logé" (2).

Ces quelques lignes sont très riches en renseignements. Il y avait donc des établissements pouvant servir 300 couverts et héberger autant de voyageurs (en supposant que les lits fussent doubles). Les dîneurs se répartissaient en différentes salles à manger (17 poiles) et vraisemblablement étaient servis à partir de fourneaux différents.

(1) Id., Ibid., p. 1130.

(2) Id., p. 1134.

L'autre auberge de cinquante chambres était aussi de fort bonne taille et on note la persistance de la coutume de mettre comme "recommandation" les armes des hôtes de qualité ayant séjourné à l'hôtel, origine à peu près certaine des "livres d'or" des hôtels actuels et des panonceaux de recommandations des différentes associations de tourisme. Par ailleurs, il semble que la saison de Bade fut plus longue que celle de Plombières puisque début Octobre, il y avait encore beaucoup de monde.

En Allemagne, il éprouve les mêmes difficultés qu'Erasmus. Mal logé à Constance, il s'y querelle avec l'hôtelier dont il reçut, dit-il, "un trait de liberté et de fierté barbare almanesque" (1), ce qui prouve qu'en un peu plus de cent ans, l'accueil en Allemagne ne s'était pas amélioré. Malgré tout, il ne cesse de louer la qualité de la chère qui lui est servie et même regrette de n'avoir emmené avec lui un cuisinier qui aurait pu apprendre les recettes des plats qui lui furent servis. Il note aussi qu'il aurait dû consulter avant de partir des livres parlant des pays qu'il allait traverser et notamment la cosmographie universelle de Sébastien Munster. Bien que l'on sache qu'il existait déjà dans l'Antiquité des guides touristiques, cette remarque est peut-être la première qui en signale le manque lors d'un voyage.

A Kempten, on le sert dans des tasses d'argent, ce qui prouve qu'il existait aussi des auberges luxueuses. En Italie, à Rovereto, il constate que l'influence allemande fait que les auberges y sont semblables à celles qu'il a déjà vues. Mêmes meubles et mêmes poêles. Il semble donc que cette architecture correspondait à un modèle assez répandu. A Volarne, on lui envoie encore du vin en signe de bienvenue. La coutume était donc aussi assez répandue. La remarque faite à Padoue :

"les hostelleries n'ont nulle comparaison en nulle sorte de traitement à ceux d'Allemagne. Il est vrai qu'ils sont moins chers d'un tiers et approchent fort du point de France" (2)

semble indiquer que malgré ses critiques, il considère que les auberges allemandes n'étaient, dans l'ensemble, pas si mauvaises que ça surtout quand on considère qu'à Lojano il signale deux hôtelleries

(1) Id., Ibid., p: 1143

(2) Id., p. 1182

célèbres en Italie pour "la trahison qui se faict aus passans" (1). En Toscane, à Scarperia, il retrouve la coutume monastique des premiers siècles de prier le passant d'accepter l'hospitalité :

"Ils ont ceste coustume d'envoïer audevant des étrangers sept ou huit lieues, les éconjurer de prandre leur logis. Vous trouverez souvent l'hoste mesme à cheval" (2).

Mais on ne sait si comme les moines, les hôteliers italiens de l'époque voyaient dans le voyageur l'envoyé de Dieu, ou celui qui allait remplir leur bourse. Montaigne avoue son ignorance :

"Je ne scay s'ils y sont obligés par quelques ordonnance à cause du dangier des chemins" (2).

A Florence, les auberges sont aussi moins commodes qu'en France ou en Allemagne. Les chambres y sont de "petites cahutes". Heureusement, Rome semble mieux équipée. Il s'installa chez un espagnol, dans des "chambres de louage" où il a "trois belles chambres, salle, garde-manger, escurie, cuisine /.../ L'hoste fournit de cuisinier et de feu à la cuisine" (3). C'est donc un nouveau mode d'hébergement que nous fait découvrir Montaigne, sorte de maison meublée avec service à mi-chemin entre l'auberge et la location pure et simple.

Il y a aussi d'autres hôtelleries très luxueuses et fort chères puisque un lit y coûte quatre ou cinq cents écus alors qu'il loue son appartement pour vingt. Plus tard, à Foligno, il note que les hôtelleries sont comparables à celles de France, si ce n'est que les chevaux y sont moins bien traités, et signale à Levarella une auberge qui est, paraît-il, la meilleure de Toscane où "la noblesse du païs s'y assamble souvant come chez le More à Paris" (4).

Au "Bein della villa", station thermale que comme les autres Montaigne visitait pour essayer de se guérir de la "pierre", il est logé chez l'habitant comme à Rome, et il loue une salle, trois chambres, une cuisine et un logement pour son personnel avec linge et ustensiles de cuisine pour onze écus, donc moins cher qu'à Rome.

(1) *Id.*, *Ibid.*, p. 1191.

(2) *Id.*, p. 1192.

(3) *Id.*; p. 1204.

(4) *Id.*, p. 1259.

A Pise encore, comme l'auberge n'était pas satisfaisante, il loue un appartement de quatre chambres et une salle, comme il le fera le mois d'après à Lucques. Enfin, après d'autres étapes, il rentre chez lui le 30 Novembre 1581. De ce journal de voyage très fourni en renseignements "touristiques" et ethnologiques, on peut tirer en ce qui concerne l'hébergement les informations suivantes :

- si le "modèle" allemand d'hôtellerie semble avoir été le plus au point de l'époque, il semble que le confort que l'on y trouve soit plus ou moins comparable dans les divers pays d'Europe et que l'un ne soit pas nettement supérieur aux autres,

- certains bons établissements avaient une réputation qui dépassaient les frontières,

- un certain nombre de propriétaires faisaient profession de louer des appartements en fournissant un service hôtelier réduit,

- les coutumes antiques d'hospitalité étaient encore vivaces en quelques lieux.

NOTE C - Auguste Escoffier - p. 452

Auguste Escoffier a certainement été le cuisinier le plus célèbre de la belle époque. Il a fait une carrière exceptionnellement brillante et surtout a été un "révolutionnaire" de la haute cuisine.

Né le 28 Octobre 1846 à Villeneuve Loubet. Particulièrement précoce : il est placé en apprentissage à treize ans. Dès 1870, il est chef de cuisine du Maréchal de Mac Mahon. Démobilisé, il "fait" des saisons : l'hôtel Luxembourg à Nice, le Petit Moulin Rouge à Paris. Il ouvre un restaurant à Cannes, puis dirige la maison Chevet à Paris, part au Casino de Boulogne sur Mer, etc... En 1883, il est engagé comme chef de cuisine du Grand Hôtel de Monte-Carlo par César Ritz. Cette rencontre va marquer la carrière des deux hommes et leur collaboration aboutira à la création de l'hôtellerie de grand luxe.

De 1883 à 1888, l' "équipe" Ritz-Escoffier est l'hiver à Monte-Carlo, l'été au Grand National à Lucerne. En 1890, va commencer la très grande carrière internationale d'Escoffier. Ritz prend la direction de l'hôtel Savoy à Londres, un des palaces les plus prestigieux d'Europe, et confie la direction des cuisines à Escoffier. En 1898, c'est l'ouverture de l'hôtel Ritz à Paris. Escoffier a organisé les cuisines et les dirige. L'année suivante, en 1899, il repart pour Londres, toujours avec Ritz, et prend la direction des cuisines de l'hôtel Carlton où il restera jusqu'en 1920, date à laquelle il se retire à 73 ans pour prendre sa retraite à Monte-Carlo où il décédera le 12 Février 1935.

Escoffier a été justement célèbre pour plusieurs raisons : d'abord il faisait une excellente cuisine et une cuisine très créative. Il mit au point de très nombreuses recettes qu'il baptisa du nom des femmes les plus connues : salade Réjane, mignonnettes de caïlles Rachel, fraises Sarah Bernhardt, et surtout la pêche Melba. Il fut à l'origine d'une grande révolution culinaire. Il a simplifié les préparations pensant qu'un bon repas devait être aussi agréable à la dégustation que léger à la digestion. Il impose le plat carré en métal argenté pour conserver leur chaleur aux aliments et une vaisselle plus fine pour s'adapter à la commodité des aliments. Il a été le premier à oser rompre avec la cuisine architecturale des "grosses pièces" et avec les plats savamment échafaudés mais indigestes.

Il a été un grand précurseur dans ce sens qu'il inventa aussi la fonction de "conseiller culinaire" qu'ont tous les grands chefs actuels. Alors qu'il était chef au Carlton, il est appelé pour organiser les cuisines et surveiller les ouvertures des plus grands hôtels d'Europe et d'Amérique : le Grand Hôtel de Rome, l'Hôtel des Thermes à Salsomaggiore, les hôtels Ritz de Londres, New-York, Montréal, Philadelphie, Pittsburgh, Budapest et Madrid. Il aménage également en 1904 les cuisines des paquebots de la compagnie allemande "Hambourg Amerika Lines". Enfin, il a beaucoup écrit. La première édition de son Guide culinaire date de 1903. Il y en aura trois autres 1907, 1912, 1921. C'est encore aujourd'hui un ouvrage de base pour la cuisine. En 1912, il publie le livre de menus, en 1923 l'aide-mémoire culinaire, vers 1930 des recueils de recettes : la vie à bon marché, recettes pour accomoder le riz, recettes pour accomoder la morue, et un avant sa mort en 1934 : Ma cuisine.

Auguste Escoffier au cours de sa prestigieuse carrière a servi tous les grands du monde : la reine Victoria, François-Joseph empereur d'Autriche, le kaiser Guillaume II, Dom Pedro empereur du Brésil, etc... Il a rencontré toutes les célébrités du temps et a été justement honoré. Fait chevalier de la Légion d'Honneur par Raymond Poincaré le 11 Novembre 1919 à Londres, premier cuisinier à recevoir cette distinction, il a été fait officier du même ordre le 22 Mars 1928 par le Président Herriot. Dans l'hôtellerie, Escoffier est devenu une légende.

NOTE D - L'électricité dans les hôtels - p. 453

Le premier hôtel éclairé à l'électricité fut l'Engadiner Kulm de Johannes Badrutt à Saint-Moritz. Revenu de l'exposition universelle de Paris de 1878, Badrutt installe le 18 Juillet de la même année l'éclairage électrique dans l'entrée, le hall et la salle à manger de son hôtel, et construit sa propre usine électrique. Pour mesurer combien il était en avance sur son temps, il faut se rappeler que c'était en 1876 que le russe Pawel Nikolajewitch Jablochkoff avait présenté son modèle de lampe à arc : la bougie de Jablochkoff, et que c'était la même année en 1878 que l'anglais Joseph Wilson Swan et l'américain Thomas Alva Edison, travaillant séparément, fabriquent les premières lampes à incandescence, comprenant un filament de carbone dans une ampoule vide d'air, enfin que ce ne sera qu'en 1882 que la première centrale électrique d'Edison fonctionnera à New-York. Elle fournira du courant électrique continu à des usines, des maisons d'habitation et à un hôtel.

NOTE E - Les écoles hôtelières - p. 457

L'école hôtelière de Lausanne, une des meilleures du monde et certainement la plus célèbre, fut fondée en 1893 par un groupe d'hôteliers qui avaient déjà fondé en 1882 la société suisse des hôteliers. Parmi eux, il faut citer Adolf Rudolf Armleder.

L'école hôtelière de Nice a été créée en 1917 à l'initiative de la chambre de commerce des Alpes Maritimes. Elle fut plus tard incluse dans les établissements de l'éducation nationale et enfin récemment transformée en lycée technique hôtelier.

NOTE F - Location de maison - p. 458

Gérard de Nerval, dans le récit de son Voyage en Orient qu'il fit en 1843 et publia en 1851, rapporte que son "drogman" (guide-interprète-homme à tout faire) dont il s'assura les services à son arrivée à Alexandrie, refuse au Caire de descendre dans un hôtel qui n'était pas le premier de la ville, prétextant qu'il était connu, et sous-entendant qu'il ne pouvait convoyer les voyageurs qui ne fréquentent pas l'hôtel "anglais" le meilleur.

De Nerval fixant son choix sur l'hôtel français : l'Hôtel Domergue, le guide lui dit : "Je veux bien vous y accompagner, mais je n'y resterai pas... C'est un hôtel qui ne coûte par jour que quarante piastres, je ne puis aller là... J'ai un rang à garder", et il reprit : "Il y a un moyen d'arranger les choses, vous logerez deux ou trois jours à l'hôtel Domergue où j'irai vous voir comme un ami ; pendant ce temps là, je vous louerai une maison dans la ville, et je pourrai ensuite y rester à votre service sans difficulté". Il était en effet de coutume à cette époque, pour les européens en Égypte, de louer une maison quand ils devaient rester quelque temps dans le pays.

Ce qui est à remarquer, c'est que le séjour dans un hôtel qui n'était pas le meilleur, mais qui selon le reste du récit devait être tout de même fort bon, était dévalorisant alors que la location d'une simple maison, loin d'avoir le confort que proposait l'hôtel et qui revenait moins cher, apparaissait comme beaucoup plus honorable et en rapport avec la qualité du voyageur.

NOTE G - Classification des emplois de conciergerie d'hôtel - p. 459

Par un décret du 21 Juillet 1945 paru au Journal Officiel le 25 Juillet 1945, Alexandre Parodi, ministre du travail et de la sécurité sociale, a classé les différents métiers et emplois des hôtels, cafés et restaurants. En ce qui concerne les employés de service de conciergerie, ils ont été classés en cinq catégories allant du groom au coefficient 100, au concierge de jour au coefficient 180, en passant par le "garde meuble", le voiturier, etc...

Cette classification a été modifiée par un arrêté du 22 Février 1946 et reprise dans la convention collective des hôtels des Alpes Maritimes. Cette nouvelle classification beaucoup plus complète fait apparaître pour la conciergerie 52 emplois différents. Le concierge de jour a vu son coefficient porté à 400. De nombreux emplois aujourd'hui supprimés y figurent. Nous citerons au hasard :

- conducteur, sans langue étrangère, avec une langue, avec deux langues,
- voiturier de cercle avec une langue,
- postier sans langue, avec une langue, avec deux langues,
- téléphoniste non standardiste (par opposition à la téléphoniste standardiste),
- garde meuble, etc...

sans parler des différents emplois de groom, chasseur, bagagiste, voiturier, qui, hélas, sont maintenant fort rares. On voit quel soin avait apporté le législateur au classement et à l'énumération des différents postes de la loge du concierge d'hôtel. Cela prouve l'importance qu'avait ce service.

NOTE H - Les sports d'hiver - p. 461Le curling :

le jeu est probablement d'origine écossaise. D'après l'écrivain John Gordon Grent, le premier "curler" connu doit avoir été le chirurgien et pharmacien écossais George Ruthven de Perth (1546-1638). Le premier club, le "Saint-Moritz Curling Club", sera fondé en 1880 et c'est sur les terrains du Kulm Hotel que le 22 Décembre 1880 on a joué pour la première fois au curling sur le continent européen. Les premiers jeux internationaux ont eu lieu en 1905 à Kandersteg dans l'Oberland suisse.

Le ski :

- 1868 Konrad Wild de Mitlōdi utilise dans les Alpes une paire de skis norvégiens
- 1891 Christophe Iselin de Glaris fabrique les premiers skis alpins et fait connaître la nouveauté
- 1893 Fondation du premier ski-club en Suisse à Glaris
- 1894 Sir Arthur Conan Doyle (le père de Sherlock Holmes) traverse à skis la Maienfelder Furka de Davos à Arosa et lance le sport
- 1902 Premières courses de ski à Glaris
- 1905 Première course officielle de ski en Suisse à Glaris

Le bob-sleigh:

- 1888 Construction de la première luge de compétition
- 1903 Inauguration du premier parcours de bob à Saint-Moritz

NOTE I - Les normes hôtelières - p. 492

En France, les hôtels sont classés "hôtels de tourisme" 1, 2, 3, 4 et 4 étoiles luxe en vertu d'un arrêté du 16 Décembre 1964 et de son annexe I, arrêté du 16 Septembre 1974 article 1er qui fixent les normes de classement. Les hôtels qui ne répondent pas à ces normes sont dit "non homologués". Selon un arrêté 77-3 P du 31 Janvier 1977, ils sont alors classés par arrêté préfectoral. C'est pour cela qu'ils sont quelquefois appelés hôtels de Préfecture.

Les normes fixent :

- le nombre minimum de chambres, la surface des locaux communs (il faut par exemple 150 m² de locaux communs pour être classé 4 étoiles luxe, ce qui, au prix de la construction de luxe, est une très lourde charge pour l'hôtelier),

- les équipements,

- l'habitabilité, c'est-à-dire la surface des chambres, les équipements sanitaires, les points lumineux, etc...

- et un minimum de service. C'est le point le plus faible des normes, il est exigé que le personnel de réception parle une langue étrangère et deux à partir des hôtels 3 étoiles, que les petits déjeuners soient servis dans les chambres, et que pour les hôtels 4 étoiles et 4 étoiles luxe il y ait un restaurant.

Ces normes sont actuellement très critiquées car elles ne sont plus actuelles et ne sont qu'objectives. Elles ne font pas de différence entre un hôtel moderne ou ancien, bien ou mal décoré, bien ou mal tenu, ayant un personnel aimable et compétent ou non. Elles classent indistinctement bons et mauvais hôtels selon des critères purement matériels. Elles servent toutefois de références très souvent à l'administration : réglementation sur les prix, taux de T.V.A., prime d'équipement, taux bonifiés pour le C.E.P.M.E, action de promotion commerciale, etc...

Dans le monde, il existe trois catégories de pays au regard de la classification :

- 1) ceux qui n'ont aucune classification. Ce sont les pays non latins de l'Europe (Allemagne, pays nordiques) et les pays du "common law" de culture juridique britannique, dont les Etat-Unis. C'est la notoriété qui oriente le consommateur et la loi de l'offre et de la demande qui fixe les prix ;

- 2) ceux qui n'ont pas de classement officiel, mais où il existe des classifications privées. C'est le cas de l'Angleterre où le Royal Automobile Club a introduit un classement, le Danemark ;

3) enfin ceux qui ont adopté une classification. Le genre varie : très simple comme au Japon, en Norvège ou à Tahiti, ou très compliqué et fort détaillé comme en France ou en Inde. Dans ces pays le gouvernement protège le consommateur et prend une certaine responsabilité en délivrant un panneau sur lequel est portée la classification.

NOTE J - Les chiffres d'affaires hôteliers - p. 493

Selon le rapport Horwath et Horwath International en 1983, le chiffre d'affaires des hôtels s'est réparti comme suit :

- Location de chambres	52,1 %
- Vente de nourriture	27,6 %
- Vente de boissons	11,3 %
- Divers (téléphone, blanchisserie, etc)	6,4 %
- Location de salon ou boutique	2,6 %

Du point de vue dépenses, le loyer des immeubles n'a représenté que 6,3 % des recettes. C'est un très faible revenu immobilier. En effet, si l'on considère, selon la loi dite du 1/1 000e, que chaque chambre est vendue le 1/1 000e de son prix de construction total (y compris toutes les dépendances de l'hôtel), on obtient un revenu approximatif de 2,5 % l'an. Prenons par exemple un hôtel de 10 chambres qui a coûté à la construction 1 000 000 Frs, soit 100 000 Frs la chambre qui sera donc vendue 100 Frs par jour.

Selon la répartition des recettes, la vente d'une chambre fera un chiffre d'affaires de 198 Frs sur lequel on paiera un loyer de 10,70 Frs. Comme le taux moyen de remplissage des hôtels est de 65 % (1983), soit à peu près 237 nuits par an, le revenu aura été de $10,70 \times 237 = 2\,535$ Frs, soit 2,535 % du coût de l'investissement (100 000). L'hôtellerie ne peut donc être considérée que comme un investissement à long terme. Même les bénéfices avant impôts qui ont été de 8,7 % en 1983 sont en général inférieurs à ceux des autres industries.

NOTE K - Coût de la main d'oeuvre - p. 493

La société américaine de vérification comptable Horwath et Horwath International, 919 troisième avenue, New-York, 10022 USA, publie chaque année un rapport sur la marche de l'industrie hôtelière dans le monde qui est établi d'après les résultats d'un échantillon de 2 500 hôtels dans le monde. Les coûts de main d'oeuvre qui représentent la charge la plus importante pour l'industrie hôtelière y sont analysés avec précision.

En 1983, ils ont représenté en moyenne, dans les hôtels de l'échantillon, 33,3 % des dépenses totales, contre 32 % l'année précédente. La dépense immédiatement inférieure est de 13,1 % : ce sont les coûts de fonctionnement administratifs des services. Toutefois, les coûts de main d'oeuvre, pour être bien appréciés, doivent être modulés en fonction des régions du monde. Ainsi ils sont de :

- Afrique et le Moyen-Orient	25,9 %
- Asie et Australie	28,6 %
- Amérique du Nord	36,5 %
- Europe	36,7 %
- Amérique latine	30,7 %

Il faut faire les remarques suivantes :

- la différence relativement peu importante (10,8 %) entre l'Afrique où les salaires sont très bas et l'Amérique du Nord où les salaires sont facilement cinq fois supérieurs, vient de la faible productivité de la main d'oeuvre africaine et moyenne orientale où il faut à peu près trois employés pour faire le travail d'un employé américain et du fait que les clients dans ces pays exigent un service très supérieur à ce qu'on exige aux USA par exemple. La même remarque vaut pour l'Asie et l'Amérique latine ;

- Le taux de l'Europe (36,7 %), bien que le plus élevé de l'échantillon, est faible par rapport à la réalité, dans certains pays comme la France, où il atteint souvent 50 %. Il est compensé par la prise en compte de pays à bas salaires comme l'Angleterre et l'Italie. Toutefois, le taux européen reste le plus élevé alors que les employés y sont en général moins bien payés qu'aux USA à cause du

poids énorme des charges sociales sur les salaires qui atteint en France à peu près 55 % des sommes distribuées.

NOTE L - Novotel - p. 514

Messieurs Paul Dubrule et Gérard Pélisson, co-fondateurs de Novotel et co-présidents du groupe Accor, ont été élus par les lecteurs du Nouvel Economiste managers de l'année 1984 (1). Le groupe exploite 50 000 chambres, 2 000 restaurants et emploie 40 000 personnes, fait près de 10 milliards de francs de chiffre d'affaires et réalise 130 millions de bénéfices.

La société n'a que 17 ans, mais les deux fondateurs ne possèdent pas plus de 2 % du capital. C'est en effet le prix à payer pour aller aussi vite en hôtellerie qui exige autant d'investissements que la sidérurgie. Les banques, les sociétés d'assurances et les institutionnels qui possèdent 45 % du capital occupent 8 des 11 sièges du conseil d'administration. Le groupe fait autant de chiffre d'affaires en restauration qu'en location de chambres :

- Hôtellerie y compris les restaurants d'hôtels	4 379 millions
- Restauration en sus des restaurants d'hôtels	3 551 millions

A ces chiffres, il faut ajouter celui de la vente des tickets restaurants.

Employé par la firme N.C.R. (dont les machines comptables et ordinateurs sont très utilisés dans l'hôtellerie) Paul Dubrule, à l'occasion d'un séjour aux USA en 1962-63, étudie le produit Holiday Inn et a envie de "se lancer". Il croit à une chaîne d'hôtels 3 étoiles situés en bordure des grands axes routiers à proximité des villes, idée jugée sans avenir par la profession. En 1964, il rencontre Gérard Pélisson, ingénieur chez I.B.M.

(1) Source : Le Nouvel Economiste, n° 456 - 462 - 463.

Avec lui, il va convaincre son père de vendre une de ses deux usines et de financer le premier Novotel, celui de Lesquin, dans la banlieue de Lille en 1967. Le second n'ouvrira qu'un an après à Colmar, mais en 1970, il y aura déjà 7 Novotels. C'est le temps qu'il a fallu pour mettre au point le produit.

Une des forces du groupe au début a été sa capacité à respecter les devis et à transposer à la petite hôtellerie les méthodes de standardisation et d'analyse des coûts pratiqués par la grande industrie. Le groupe a pu ainsi absorber ses principaux concurrents, Jacques Borel, Sofitel, etc... et créer d'autres marques pour devenir le plus grand groupe hôtelier français et le 11e mondial. Ses présidents prévoient pour l'avenir une croissance de 12 % du bénéfice net par action

NOTE M - Classement des chaînes hôtelières internationales - p. 514

La revue américaine Hotels et Restaurants International publie chaque année un classement des différentes chaînes hôtelières du monde. Ce classement est établi en tenant compte du nombre de chambres contrôlées par la chaîne. Dans celui des chaînes intégrées qui comprend donc les hôtels franchisés à ces chaînes et ceux qu'elles dirigent pour le compte d'investisseurs divers, le classement des 11 premiers s'établit comme suit pour 1983 :

	<u>Chambres</u>	<u>Hôtels</u>
1) Holiday Inns Inc USA	312 426	1 740
2) The Sheraton Corp. USA	118 584	447
3) Ramada Inns USA	95 198	613
4) Hilton Hotels Corp. USA	85 392	240
5) Trusthouse Forte UK.	74 568	804
6) Balkantourist Bulgarie	61 207	658
7) Howard Johnson Cy USA	60 390	515
8) Quality International USA	53 437	446
9) Marriott Corp. USA	48 408	115
10) Club Méditerranée France	46 871	169
11) Novotel (Sofitel, Ibis, Mercure) France	46 253	362

Les autres chaînes françaises classées sont : 26° PLM, 28° Méridien, 48° Ibis-Sphère, 56° Concorde, 82° Frantel. Nous notons avec satisfaction que deux entreprises françaises figurent dans les 11 premières et qu'au total 6 chaînes françaises sont classées. Il faut par ailleurs remarquer que les 4 premières sont américaines et que parmi les 10 premières, 7 sont américaines. Enfin, on remarque également la place insolite de Balkantourist qui démontre à la fois l'effort fait par la Bulgarie pour le tourisme et le fait qu'il n'y existe sans doute qu'une industrie hôtelière d'Etat.

Un deuxième classement concerne les chaînes volontaires. Il est moins fiable car il inclut des réseaux de réservations comme "Supranational" ou "Leading hotels of the world" qui ne sont pas de véritables chaînes, mais simplement des associations commerciales qui ne s'occupent que de commercialisation et pas des produits eux-mêmes. Le classement pour 1983 qui est le suivant :

	<u>Chambres</u>	<u>Hôtels</u>
1) Best Western USA	216 640	2 889
2) Supranational Suisse	100 000	400
3) Féd. des Logis et Auberges France	75 719	4 590
4) Golden Tulip Hollande	60 000	320
5) Friendship Inns USA	55 000	650

permet de constater que l'Europe est dignement représentée (3 chaînes dans les 5 premières).

Un autre classement peu connu mais fort intéressant signale les chaînes dont la croissance a été la plus rapide dans les récentes années. Ces organisations seront certainement classées dans les 100 premières très prochainement si leur croissance se poursuit au rythme de ces dernières années :

	<u>Chambres</u>	<u>Hôtels</u>
1) Agrupacion Hotelera Doliga Espagne	3 700	17
2) Alfa International Hôtels Belgique	442	4
3) Arabella Hôtels RDA	1 280	7
4) Arcade Hôtels France	1 205	11
5) Arctia Hôtels Finlande	1 445	12

On note que les 5 premières sont toutes européennes, ce qui donne une idée du dynamisme de l'industrie hôtelière dans cette partie du monde. En revanche, on remarque que ces croissances rapides se font sur la base de petites unités, ce qui explique sans doute l'absence des USA dans ce classement.

Dans le classement par chiffre d'affaires, ce sont de nouveau les chaînes américaines qui sont les premières :

1) Hilton International Corp.	1 100	millions US\$
2) Hyatt Hotels Corp	1 100	millions US\$
3) Intercontinental Hotels Corp.	1 100	millions US\$
4) Hilton Hotels Corp.	620,5	millions US\$
5) Novotel SIEH	620	millions US\$

Il faut remarquer que Hilton, avec ses deux chaînes distinctes, Hilton International qui regroupe les hôtels situés hors du territoire américain et Hilton Hotels qui regroupe les hôtels américains, fait un chiffre d'affaires global de 1 720,5 millions de dollars.

Enfin, une dernière statistique montre le succès des chaînes de restauration toutes formules confondues :

1) Grand Metropolitan UK	2 043	millions US\$
2) Mac Donalds USA	1 447	millions US\$
3) TrustHouse Forte UK	914	millions US\$
4) Sheraton Hotels USA	900	millions US\$
5) Kentucky Fried Chicken USA	899	millions US\$

On notera que deux des 5 premières organisations classées sont des chaînes de restauration rapide, ce qui prouve le succès de ces formules et que les autres ne figurent en si bonne place que grâce aussi à leurs unités de vente situées dans les aéroports ou les concentrations urbaines.

Ces quelques chiffres de toutes façons prouvent que l'industrie hôtelière et l'industrie de la restauration sont parmi celles qui se sont le plus rapidement développées et qu'elles figurent maintenant parmi les grandes industries du monde.

CHAPITRE X

LES METIERS D'ACCUEIL

On peut diviser l'ensemble de ces métiers en deux grands groupes :

- les métiers dont l'accueil est la fonction unique ou la fonction principale,
- les métiers dans lesquels l'accueil joue un certain rôle, mais pas un rôle majeur.

En effet, tous les métiers qui impliquent un contact avec le public comportent une fonction d'accueil plus ou moins importante : des secrétaires sont amenées à recevoir des clients, quelquefois même des chefs de production font visiter des ateliers. Les titulaires de ces postes ne sont pas spécialement préparés à l'accueil mais doivent s'en préoccuper. Cela est partie intégrante de leur tâche. Il est donc normal qu'ils organisent leur travail en tenant compte de cette fonction et qu'ils la remplissent le mieux possible et dans les meilleures conditions possibles.

Toutefois, il existe aussi des métiers dans lesquels la fonction d'accueil n'existe pas du point de vue tâche professionnelle s'entend. La notion d'accueil, on ne le dira jamais assez, ne peut pas être dissociée de la vie : on accueille son voisin, son collègue de travail. Ces métiers sont ceux où il n'y a aucun contact avec le public. Si nous restreignons dans ce chapitre la notion d'accueil à la notion d'accueil du public, c'est parce que nous voulons aborder l'accueil du point de vue professionnel.

Il convient tout de même de préciser deux choses :

1) Le fait qu'un métier ne comporte pas de fonction d'accueil professionnel ne signifie pas que l'accueil ne soit pas important dans l'accomplissement de la tâche. Un ouvrier spécialisé ou un chef de service dans une usine de mécanique n'a en principe à accueillir personne. Mais s'il veut que son service fonctionne bien, il faudra qu'il y accueille bien les manoeuvres qui viendront travailler avec lui, les stagiaires. Il faudra aussi qu'il accueille bien ses collègues d'autres services qui viendront lui demander un conseil, ou de l'aide, ou un renseignement car un jour il peut avoir besoin d'eux. Il devra aussi bien accueillir ses supérieurs hiérarchiques et tous ceux qui pourront avoir une quelconque influence sur la marche de son secteur. Donc l'accueil est important pour l'accomplissement de sa tâche, mais ce cadre ou cet employé n'est pas payé pour accueillir.

Prenons le cas un peu plus limite du médecin hospitalier. Son métier est de soigner des malades et, si possible, de les guérir et non de les accueillir. Il n'en reste pas moins vrai que non seulement il est bien forcé d'accueillir les malades qui viennent à sa consultation, mais encore que la qualité de son accueil revêt une certaine importance du point de vue médical. Importance variable selon la spécialité : considérable pour un psychiatre, encore plus grande pour un chirurgien, peut-être plus réduite pour un radiologue, mais importante tout de même.

De la qualité de cet accueil dépend souvent la confiance que le malade mettra en son médecin et parfois de cette confiance dépend la façon dont le traitement est suivi et aussi les résultats du traitement. Les exemples sont trop nombreux pour que l'on s'attarde sur le sujet. Le médecin n'a pas un métier d'accueil, l'accueil ne fait pas non plus partie de ses fonctions et il n'est pas préparé à accueillir. Mais la qualité de son accueil reste importante pour l'accomplissement de sa tâche. Malgré cela nous ne considérerons pas que le médecin soit un professionnel de l'accueil ni complètement ni en partie. La fonction d'accueil dans le monde hospitalier reste en théorie spécifique et est de la responsabilité d'un personnel spécialisé. Les médecins ont pourtant une part importante dans ce processus, là réside l'ambiguïté.

Les métiers comportant une part d'accueil non professionnel sont très nombreux. Nous n'en parlerons pas dans ce chapitre car il est impossible d'en dresser une liste exhaustive et de toute façon cette part d'accueil est la part d'accueil que comporte toute existence humaine ;

2) La notion de public est large et variable. Le public, pour la caissière d'un cinéma, est représenté par l'ensemble de ceux qui achètent un billet, mais pour le chef de personnel d'une entreprise, du point de vue professionnel, c'est le personnel de l'entreprise ou les candidats à des emplois, et ce n'est pas la foule extérieure anonyme et innombrable. Donc quand nous parlons de métier comportant un contact avec le public, cela peut signifier un contact avec un public réduit, mais qu'il faut professionnellement accueillir.

Ces précisions étant apportées, il faut également dire qu'il existe des métiers dont la fonction principale est l'accueil, c'est-à-dire que des individus sont rémunérés, sont préparés et ont organisé leur travail uniquement en vue d'accueillir d'autres individus. Ce sont les hôtes, les chargés d'accueil, etc.

Nous étudierons aussi dans cette catégorie les métiers qui sont fondés sur l'accueil mais qui impliquent d'autres activités comme par exemple les réceptionnaires d'hôtel, les employés de renseignements, les chargés de relations publiques. Nous sommes parfaitement conscient de la difficulté qu'il y a à classer ces métiers et aussi du danger que pourrait représenter un tel classement, s'il était officiel, pour le recrutement ou les rémunérations.

La frontière entre une catégorie et une autre est quelquefois mal définie et dépend aussi des circonstances. Malgré ces difficultés, il nous a paru nécessaire d'étudier séparément les métiers où la notion d'accueil était prépondérante et ceux où l'accueil n'intervenait que comme tâche complémentaire.

A travers cette étude, nous chercherons surtout à comprendre comment la notion d'accueil s'est intégrée à la vie professionnelle, comment elle l'a modifiée et comment ceux qui font ces métiers "vivent" l'accueil.

A/ L' ACCUEIL : FONCTION UNIQUE ET FONCTION PRINCIPALE

Le métier d'accueil-type est celui d'hôtesse ou de chargé d'accueil (le mot hôte ne s'emploie pratiquement pas bien qu'il soit le masculin d'hôtesse car, comme nous le savons, il peut signifier celui qui donne l'hospitalité, comme celui qui le reçoit. Alors que le mot hôtesse, féminin de hôte, ne semble s'employer que pour celle qui donne l'hospitalité, celle qui le reçoit serait plutôt l'invitée, la passagère, la voyageuse ou la cliente).

L'ACCUEIL DANS L'AVIATION

Les premières hôtesses professionnelles ont été des hôtesses de l'air (1). En réalité, l'accueil n'est qu'une partie de leur tâche. Tout comme une maîtresse de maison lorsqu'elle reçoit fait bien autre chose qu'accueillir proprement dit, l'accueil est ici considéré comme une fonction globale qui comprend la prise en charge complète du passager. Tout comme la maîtresse de maison prend en charge le séjour de ses invités et veille à leur confort tant qu'ils sont hébergés sous son toit.

Dès que l'on aborde le côté professionnel de l'accueil, une notion apparaît tout de suite, celle d'efficacité. Une hôtesse de l'air doit être efficace, ce qui signifie qu'outre la prestation que l'on pourrait qualifier de "non-matérielle", l'accueil proprement dit qui est indispensable, c'est-à-dire saluer les passagers, leur souhaiter la bienvenue, sourire, le passager attend autre chose. Il a besoin qu'on l'aide à s'asseoir, à trouver le siège réservé ou trouver le siège qui lui convient. Il est encombré de vêtements et de bagages à mains, il faut l'aider à les placer, à se mettre à l'aise. On va lui donner de la lecture pour le faire patienter et le distraire. Selon la longueur du voyage, les hôtesses lui serviront des boissons et des repas.

(1) Selon Colette LAURENS, Améliorer l'accueil, Paris 1981, la première hôtesse de l'air aurait été Miss Hellen CHURCH en 1930 sur la ligne San Francisco-Chicago. Selon José SEYDOUX, De l'hospitalité à l'accueil, Ch. 1026, Denges 1983, ça aurait été Mademoiselle Nelly DIENER recrutée par la SWISSAIR en 1934

D'autre part, tout au long du voyage, certains passagers ont besoin d'être sécurisés. Ils attendent du personnel d'accueil des explications sur le comportement de l'avion : décollage, trous d'air, turbulences, atterrissage. Ils veulent comprendre ce qui se passe, être sûrs que tout est normal.

Beaucoup de gens ont peur en avion et c'est le rôle des hôtesses de rassurer les passagers, de les détendre pour faire en sorte que le voyage ne soit pas un calvaire mais un moment agréable. Il y a va du destin de la compagnie, mais aussi du futur du voyage aérien. Il est indispensable que les passagers soient heureux et bien traités dans un avion car ainsi ils n'hésiteront pas à reprendre l'avion s'ils ont le choix pour un prochain voyage.

Le personnel de bord (PNC : personnel navigant de cabine) doit également veiller à la sécurité des passagers. Il fait les démonstrations de gilet de sauvetage, d'usage des masques d'oxygène pour le cas de dépressurisation. Cette notion de sécurité inclut la sauvegarde des passagers. D'abord du point de vue médical, ce personnel doit pouvoir administrer les premiers soins à un passager malade ou blessé et ensuite la sauvegarde en cas d'incident ou d'accident.

Lors des perturbations mineures, il doit vérifier que tous les passagers ont bien attaché leurs ceintures quand l'avion entre dans une zone de turbulence, leur donner des couvertures si le chauffage devient défectueux. Mais le rôle de ce personnel est encore bien plus important lors des drames qui hélas de temps en temps se déroulent dans le ciel.

Quand une panne ou un défaut technique oblige un avion à faire un atterrissage forcé dans des conditions difficiles, il revient aux hôtesses de prendre toutes les précautions pour assurer un maximum de sécurité aux passagers et de prévenir toute panique. Plusieurs films ont montré le rôle extrêmement important, pour la sécurité normale des passagers du personnel de cabine dans ces circonstances exceptionnelles.

On connaît aussi l'action que peut avoir ce personnel lors des détournements d'avion, forme moderne de la piraterie avec en général une motivation politique. C'est souvent grâce à lui que le

pire est évité. Il essaye de calmer les passagers, de négocier avec les pirates, il fait ce que feraient la plupart des hôtes de qualité si des invités étaient victimes de pirates. Il essaye de minimiser les choses et de faire en sorte que la sécurité des biens et des personnes soit assurée dans les meilleures conditions possibles.

Il est difficile de prétendre que toutes ces tâches sont partie intégrante d'un processus d'accueil. Elles se rapportent à la notion d'hospitalité. Mais comme celle-ci est incluse dans le concept d'accueil, on est bien obligé de considérer que les soins que prodiguent aux passagers les hôtesses de l'air sont le prolongement de l'accueil. Que se passerait-il en effet si, une fois la porte de l'avion passée et les passagers installés, le personnel de bord considérait que l'accueil est terminé et accomplissait le reste des tâches mécaniquement, sans y ajouter cette touche humaine : sourire, gentillesse, amabilité, serviabilité qui transforment une prestation mécanique en un rapport social ? Il est à peu près sûr que les passagers se sentiraient lésés et frustrés. Oubliant les attentions dont ils ont été l'objet à leur arrivée, ils considéreraient vraisemblablement à la fin du voyage qu'ils ont été mal accueillis à bord de cet avion.

LE PROLONGEMENT DE L'ACCUEIL

Cette réflexion sur les professions de l'accueil permet de voir avec plus d'évidence encore que le processus d'accueil se prolonge bien au delà du premier contact. Si la première impression est très importante et qu'elle influence beaucoup la suite de la relation, elle n'est toutefois pas entièrement déterminante. Ce qui paraît curieux, c'est qu'il n'existe pas de véritable réciprocité c'est-à-dire que si l'accueil, lors du premier contact, n'est pas absolument parfait mais que par la suite les choses s'améliorent, si le passager qui avait été mal reçu à la porte est plus tard très bien soigné, si les prestations de service sont sans reproche et que tout au long du voyage, il a l'impression que l'on s'occupe parfaitement de lui, il est vraisemblable qu'il emportera du voyage un bon souvenir et qu'il dira avoir été bien accueilli. La mauvaise impression aura été complètement effacée par la bonne impression retirée du reste du voyage et oubliée. Tout compte fait, l'accueil aura été bon.

En revanche, même si l'accueil à l'arrivée est absolument charmant et que la première impression du passager ait été très bonne, il emportera le souvenir d'un mauvais accueil si le reste du voyage s'est mal déroulé et s'il a eu l'impression d'être mal soigné et que l'on s'est désintéressé lui. Nous ne voulons pas dire que le prolongement de l'accueil est plus important que l'accueil lui-même ; il n'y a pas en la matière de règle fixe et tout est fonction des circonstances.

Mais il est certain que l'on ne peut guère dissocier l'accueil de son prolongement. Ce qui peut varier, c'est la durée et l'importance matérielle du prolongement. Il est certain que dans les avions, l'accueil se prolonge à peu près pendant tout le voyage parce que c'est la même personne qui vous reçoit à l'arrivée et qui s'occupe de vous pendant le reste du voyage. L'hôtesse qui vous salue à la porte du fuselage est celle qui vous passera une couverture, vous servira à boire et à manger et qui vous donnera de la lecture.

On a donc l'impression que sa fonction d'accueil se prolonge. Le passager l'identifie à l'accueil et va juger la qualité de cet accueil sur le comportement de l'hôtesse à son égard pendant toute la durée de leur relation, c'est-à-dire jusqu'à l'atterrissage. Tout comme on juge l'accueil que réserve une maîtresse de maison non seulement sur la façon dont elle accueille à la porte de chez elle, mais sur la façon dont elle se comporte avec son invité tout au long de son séjour chez elle. Dans l'impression de l'accueil interviendra non seulement la qualité matérielle de l'accueil, mais aussi le décor, la chère, l'environnement, là encore parce qu'il y a identité de personne entre celle qui reçoit et celle qui traite l'invité ou le passager. Donc ce dernier fait un raccourci, et ne dissocie pas l'accueil proprement dit du "service", c'est-à-dire de ce qui lui est donné à boire ou à manger, et de la façon dont ces prestations ou toute autre lui sont fournies.

Par opposition, et pour bien préciser notre pensée, dans le même ordre d'idée, on pourrait analyser l'accueil à la coupée d'un paquebot (il en reste maintenant malheureusement bien peu, les derniers grands paquebots n'assurent plus le service de lignes régulières mais ne font plus que des croisières ou presque). Les passagers de marque (c'est-à-dire ceux des cabines luxe, première classe

et quelquefois deuxième classe dans les anciens paquebots de ligne ; les passagers de troisième et de quatrième classe étaient beaucoup moins bien traités alors que dans les avions jusqu'à ce qu'on ait pris possession de son siège, tous les passagers sont à peu près traités identiquement. Peut-être y a-t-il une légère différence pour les passagers de première classe : la principale différence ne s'établit qu'à l'installation. Les fauteuils sont plus larges, l'espace entre les places plus grand. On vous offre un verre de champagne de bienvenue, et les repas sont d'une très haute qualité gastronomique (avec caviar, foie gras, plats chauds, vins rares, argenterie), sont accueillis à la coupée par le commandant ou un officier de son état-major qui les salue personnellement. Le commissaire de bord ou un de ses adjoints vérifie la réservation et les fait accompagner à leur cabine par un "stewart". En principe, l'accueil s'arrête là. Quand le passager est dans sa cabine, on entre dans le domaine du service. (Il y aura de nouveau accueil au restaurant jusqu'à ce que le passager soit assis, et de nouveau on entrera dans le domaine du service pour la fourniture de la prestation "repas").

LA NOTION DE SERVICE

Dans ce cas, le passager en général dissocie parfaitement l'accueil du service. S'il est bien reçu à la coupée, il dira qu'il a été bien accueilli. Si on s'occupe mal de lui dans sa cabine, il dira que le service est mauvais, mais il ne fera pas la confusion et ne dira pas que l'accueil est mauvais (à moins vraiment que tout aille mal au point de lui faire oublier complètement la reconnaissance dont il a été l'objet par le commandant).

Cette césure entre accueil et service est le fait du changement de personne. Il semble qu'il y a cessation du sentiment de l'accueil quand la personne qui a reçu la première disparaît. Il y a toujours plus ou moins identification par celui qui est accueilli entre l'accueil et la personne qui accueille (la première). Quand celle-ci disparaît, il y a rupture. La fin du processus d'accueil semble être marquée par la disparition de la personne qui était là à l'arrivée.

C'est ce qui différencie, alors que l'on est, dans le même domaine -celui du transport- l'accueil dans un avion qui, parce que

c'est la même personne -l'hôtesse- qui reçoit à bord et qui s'occupe des passagers après, se prolonge pendant tout le vol et l'accueil sur un paquebot où celui qui accueille disparaît rapidement et avec lui le moment de l'accueil.

L'EVOLUTION DE L'AVIATION ET DU METIER D'HOTESSE DE L'AIR

La longueur du processus d'accueil est donc fonction de la durée de la relation physique (leur face à face qui implique une présence réciproque) entre les partenaires de l'accueil, celui qui accueille et celui qui est accueilli. Cette constatation a eu une très grande influence sur le recrutement et la formation du personnel d'accueil, notamment pour les hôtesse de l'air. La mission des hôtesse de l'air a également évolué avec le progrès technique, c'est-à-dire l'augmentation du rayon d'action des avions, l'augmentation de la taille des avions, la multiplication des destinations, la vitesse.

Au début de l'aviation commerciale, les hôtesse avaient un rôle presque uniquement "mondain" c'est-à-dire qu'elles accueillait les passagers à bord, les aidaient à s'installer et veillaient pendant le vol à leur confort. La partie prestation était réduite à l'extrême. Elles passaient des bonbons qui aidaient à supporter les changements de pression atmosphérique, car les avions n'étaient pas du tout, ou mal, pressurisés, et elles servaient des boissons le plus souvent froides, quelquefois des sandwiches. Les avions n'avaient qu'un faible rayon d'action. Les temps de vol sans escale n'étaient pas très longs. Pour les longs voyages, la majorité des repas étaient pris lors des escales. D'autre part, les avions étaient petits, il n'y avait donc que très peu de place pour stocker boissons et nourriture. Même si le nombre de passagers était également réduit, les techniques de surgélation n'étaient pas encore très au point et les chaînes de froid non plus, ce qui interdisait de servir des plats, cuisinés trop longtemps à l'avance.

Les hôtesse pouvaient donc se consacrer au bien-être des passagers. Leur nombre était relativement réduit. Il n'y en avait qu'une ou deux par avion et les réseaux étaient bien moins étendus

que maintenant. Il y avait donc beaucoup moins de vols. L'hôtesse jouait le rôle de la maîtresse de maison, recevait des invités. A cet effet, on recrutait surtout des jeunes filles "du monde". On les voulait jolies, jeunes, célibataires. On était très exigeant sur la taille, la condition physique et sur l'éducation. On leur demandait bien sûr comme maintenant encore de parler au moins deux langues étrangères dont l'anglais. Elles suivaient un stage de formation assez long où, outre des notions de secourisme, elles apprenaient une sorte de savoir vivre aérien. Elles étaient très enviées. Le métier était auréolé d'un certain prestige et de nombreuses jeunes filles de la "société" s'enorgueillissaient d'être hôtesse de l'air. Elles travaillaient calmement car il y avait peu de choses à faire à bord.

Le progrès technique a changé beaucoup de choses. Les avions sont beaucoup plus gros et embarquent jusqu'à six cents passagers. Ils sont beaucoup plus rapides et leur rayon d'action a beaucoup augmenté. On fait maintenant des vols de 10 à 12 000 km sans escale pour une durée de dix à quatorze heures. On a introduit un système de classe, ce qui implique des services différents. Encore, il arrive que dans la même classe il y ait des différences de service (à l'heure actuelle, il existe dans les avions long-courriers trois classes : touristes, affaires, première. Les vols du "Concorde" considérés comme super luxe peuvent être dits hors classe. Dans les classes touristes, il existe des différences non pas dans le même avion, mais selon les vols, en fonction des tarifs payés. Il existe toute une gamme de tarifs réduits : vols vacances, Apex, 15-45 jours, week-end, etc.. qui souvent donnent droit à des services différents. Enfin les services sont aussi simplifiés sur la plupart des vols affrétés dit "charters").

Les destinations sont beaucoup plus nombreuses avec l'accession à l'indépendance de nombreux pays qui étaient des colonies ou des protectorats. On a assisté à la naissance d'un très grand nombre de compagnies aériennes. Chaque pays nouvellement créé voulait avoir la sienne. De nouvelles lignes ont donc été ouvertes, pour commencer, entre le nouveau pays et l'ancien pays colonisateur, puis avec d'autres pays. Par droit de réciprocité, les pays anciennement colonisateurs ont également ouvert avec leurs propres compagnies des lignes vers leurs anciennes colonies.

Pour remplir ces sièges créés la plupart du temps pour des raisons politiques, il a été nécessaire de "démocratiser" le voyage aérien c'est-à-dire de le rendre accessible à des couches de la population qui n'avaient jusqu'alors pas les moyens d'en payer le prix. Afin de ne pas dévaloriser leur produit tout en le mettant à la portée d'un public moins fortuné, ces compagnies aériennes ont, par l'intermédiaire des agents de voyages dit "tour operators", fait fabriquer des voyages à forfait comprenant des prestations à terre : hébergement, excursions, repas, transferts, et le voyage aérien pour lequel elles consentent de très grosses réductions (quelquefois plus de 50%). L'accès à ces réductions est assorti de contraintes : on ne peut pas vendre le transport sans les prestations à terre, il faut rester un certain nombre de jours, fixés par la compagnie, dans la destination, l'agent de voyages doit publiciser d'une certaine façon ce produit touristique, on ne peut emprunter que certains vols fixés à l'avance également, etc.

Ces contraintes ont eu pour but d'interdire aux passagers qui avaient jusqu'alors payé le prix complet de se rabattre sur ces voyages à forfait. L'addition des prestations à terre fait que le prix demandé était plus ou moins équivalent au prix du billet normal. Les contraintes de vols et de durée de séjours décourageaient ainsi la clientèle traditionnelle composée en majeure partie d'hommes d'affaires ou de hauts fonctionnaires et de touristes fortunés qui, soit pour des raisons professionnelles, soit par goût, désiraient garder l'entière liberté de leur voyage, c'est-à-dire choisir leur vol et pouvoir le modifier si besoin était au dernier moment, possibilité qui n'existe pas pour les billets à tarif réduit.

Le mouvement amorcé par les compagnies aériennes s'est depuis considérablement développé, pour un certain nombre de raisons. La publicité faite par les agents de voyages et les compagnies aériennes pour vendre les voyages à forfait a eu beaucoup de succès. Elle est, comme disent les publicitaires, "tombée sur un marché porteur". Le vieux rêve du voyage était devenu possible. Beaucoup de gens ont voulu profiter de ces nouvelles facilités.

Parallèlement, la réalisation en a été rendue possible par : l'augmentation du niveau de vie dans la plupart des pays industrialisés, le raccourcissement de la durée du travail, et grâce à la

multiplication des voyages qui a permis de mieux amortir les frais de structure, à la baisse du coût relatif des voyages aériens. Il s'est donc produit un effet d'entraînement qui, en période de vacances, a obligé les compagnies à multiplier leurs vols. Les agents de voyage ont affrété de plus en plus d'avions, et les associations de toutes sortes ont proposé des voyages à leurs membres.

Le voyage aérien est maintenant entré dans les mœurs et ceux qui, dans les pays industrialisés, n'ont jamais pris l'avion sont extrêmement rares. Ce développement fulgurant a fait que le métier d'hôtesse de l'air s'est considérablement modifié ces trente dernières années.

Elles sont beaucoup plus nombreuses, elles ont beaucoup plus plus à faire. D'autre part, il y a maintenant aussi dans le personnel d'accueil des compagnies aériennes des hommes, des "stewarts" (le terme de marine a été conservé). Le personnel navigant de cabine (PNC) se compose maintenant dans les avions gros porteurs de plus de quinze personnes sous la responsabilité d'un chef de cabine. (Il y a actuellement à Air France 5 000 employés personnel navigant de cabine : 2 500 affectés aux longs courriers et 2 500 aux moyens courriers).

Le service à bord a considérablement augmenté. Sur les longs courriers, on sert quelquefois plusieurs repas. La majorité des repas sont des repas chauds. En première classe, on dresse une véritable table pour chaque passager avec assiette en porcelaine, couvert en argenterie, verrerie marquée au sigle de la compagnie. Les repas sont généralement de très grande qualité et les vins de grands crus sélectionnés. Même sur les avions affrétés les meilleurs marchés, on sert des repas et des boissons chaudes ou froides. Lorsqu'on pense qu'il y a dans les avions gros porteurs 350 passagers en moyenne, cela peut signifier pour un long vol 700 repas et 350 petits déjeuners à servir, c'est-à-dire le débit d'un restaurant de bonne taille.

La longueur des vols et le nombre de prestations à servir a fait du métier d'hôtesse de l'air un métier qui peut être parfois très pénible. Car outre ces prestations, les passagers doivent toujours être accueillis et on doit toujours les aider à s'installer, veiller à

leur confort tout au long du vol, intervenir au moindre incident, apporter des soins à celui qui se sentirait mal. Il y a donc une nouvelle génération d'hôtesse de l'air et le recrutement comme la formation ont beaucoup évolué (A).

D'abord, la profession se masculinise (ce qui est le contraire des autres professions). Il y a un nombre de "stewarts" plus important que naguère. On est maintenant loin du recrutement mondain des premiers temps : on recrute plus volontiers des garçons et des filles pour leurs qualités techniques -ce qui permettra de les former plus rapidement- que pour leur origine sociale. Le temps de formation s'est aussi raccourci : les grandes compagnies font généralement faire un stage à terre de quinze jours plus un certain nombre d'heures en vol. Les petites compagnies se contentent généralement d'un stage en vol de soixante heures au cours desquelles les stagiaires apprennent "sur le tas" le métier sous la direction d'une aînée.

Les compagnies sont aussi beaucoup moins exigeantes quant à la taille, l'âge, la présentation. Les hôtesse peuvent maintenant être mariées et avoir des enfants. Il leur arrive de "négocier" les prestations, c'est-à-dire de discuter avec la compagnie ce qu'elles peuvent servir sur un vol en fonction de la durée, du nombre de passagers et de la fréquence des rotations. L'organisation du travail a forcément aussi beaucoup progressé. Tout "l'armement" de l'avion c'est-à-dire la mise en place des repas et boissons à servir, du matériel pour le service, la sécurité et le confort des passagers est fait par les services à terre des compagnies ; le personnel navigant ne devant que vérifier à son arrivée que tout est en ordre.

Malgré ces difficultés, le métier d'hôtesse de l'air reste un métier très recherché. Le temps de travail est relativement court, environ soixante heures de vol par mois. Il y a au moins sept jours par mois de congé de pré-embarquement. Lors des escales, le personnel navigant est presque toujours hébergé dans des hôtels de luxe. Le métier continue malgré tout à avoir un certain prestige et, surtout il y a les voyages qui plus que jamais attirent les jeunes gens.

Devant la multiplicité des tâches, les hôtesse se plaignent de ne plus avoir le temps de s'occuper des passagers et de devoir

consacrer tout leur temps aux tâches de sécurité (vérifications diverses, démonstrations de gilets de sauvetages) et au service de la nourriture. Cette évolution du métier d'hôtesse de l'air prouve bien l'indissociabilité dans les métiers d'accueil, de l'accueil proprement dit et de la technique utilitaire. En ce qui concerne les hôtesses de l'air, on continue à parler d'accueil, à juger l'accueil. Mais on ne parle plus de la même chose et on ne juge plus la même chose.

L'EVOLUTION DE L'ACCUEIL DANS L'AVIATION

Ce n'est pas à l'accueil proprement dit que sont maintenant sensibles les passagers d'un avion. Bien sûr, ils aiment être salués à l'entrée de l'appareil; si les places sont réservées, ils apprécient qu'on les dirige et éventuellement qu'on les aide. Mais sur les longs courriers, c'est en fait tout le service à bord qu'ils jugeront et l'amabilité, la gentillesse, la serviabilité du personnel, ne s'exercent plus uniquement à l'accueil, mais surtout pendant le vol lors des différentes prestations.

Le mot hôtesse reprend pour l'aviation sa véritable signification : celle que lui donne l'hospitalité et l'accueil dans ce cas là devient un peu synonyme d'hospitalité, ce qui ne veut pas dire que les attentes de reconnaissance soient effacées. Elles sont au contraire exacerbées par la durée du contact d'accueil qui se prolonge réellement pendant tout le vol.

Ainsi le métier d'hôtesse de l'air a ouvert la voie aux métiers d'accueil tels qu'on les conçoit actuellement. C'est aussi la première fois que le mot hôtesse était employé pour désigner une profession. Jusqu'alors il était réservé aux maîtresses de maison lorsqu'elles recevaient et quelquefois, par analogie, il était employé pour désigner la propriétaire ou la femme d'un gérant d'hôtel, l'hôtel étant assimilé pour l'occasion à une maison privée.

L'aviation ayant pourtant beaucoup emprunté de termes, de procédure, et de façons de faire à la marine, n'a pas conservé le terme de commissaire de bord qui, pourtant, sur les paquebots était l'officier chargé de veiller au confort des passagers. Il n'avait bien sûr aucune fonction de service, mais il jouait réellement le rôle

d' "hôte". Il dirigeait avec ses adjoints les diverses brigades de services, avait aussi une fonction de mondanité très importante. Il "faisait" la table du commandant et on sait quel honneur c'était de dîner à la table du commandant. Il organisait des cocktails et des réceptions afin que les passagers se rencontrent et se connaissent (il ne faut pas oublier que certains paquebots sur les lignes d'Extrême-Orient faisaient des voyages qui duraient plus d'un mois et la distraction des passagers était un problème majeur). Il organisait aussi des jeux de société, des soirées dansantes, des concours, enfin tout ce qui pouvait tenir en haleine et occuper la micro-société que constituaient les passagers du bateau pendant le temps de la traversée.

L'aviation a transformé le commissaire de bord en hôtesse. Un avion est plus petit qu'un bateau. Il s'apparente plus à une maison qu'un paquebot. C'est beaucoup plus le confort et la sécurité des passagers qui sont importants que leurs distractions. L'espace est beaucoup plus restreint. Une présence féminine a été jugée plus rassurante. Le problème de l'appréhension ne se posait pas sur les bateaux avec la même acuité. Par ailleurs, au début tout au moins, la majorité des passagers des avions étaient des hommes. On a pensé avec juste raison qu'un sourire féminin serait plus agréable pour eux et aiderait à les détendre et à leur faire supporter le voyage.

LES HOTESSES D'ACCUEIL

Aujourd'hui, le métier d'hôtesse a dépassé et de très loin le cadre de l'aviation. On trouve en effet des hôtesse dans beaucoup d'endroits qui reçoivent du public : des emplois ont été baptisés et rebaptisés en emploi d'hôtesse. On ne trouve pratiquement plus d'employée au renseignements, de réceptionnaire (sauf dans l'hôtellerie) mais partout il y a des hôtesse. Les standardistes lorsqu'elles reçoivent aussi du public sont des hôtesse. Chaque grande firme, chaque bureau important a la sienne.

Le phénomène semble se développer chaque jour un peu plus. Il y a à cela de nombreuses raisons. Outre la raison fondamentale, nous l'avons déjà dit, qui est que l'isolement moderne de l'homme rend nécessaire que l'on facilite les relations et les contacts,

l'homme seul attend d'être accueilli, accepté, reconnu. Il ne peut retrouver son identité que si quelqu'un en face la lui rend.

Raisons organisationnelles : la bureaucratie, les contraintes administratives, la "paperasse" a envahi la vie commune. Devant cet amoncellement de tâches subsidiaires pas toujours indispensables mais toujours exigées, la division du travail administratif s'est accentuée dans les administrations ou les grands bureaux, la polyvalence est bannie. Chacun fait quelque chose de précis et ne sait pas ou ne peut pas faire autre chose. Le public a donc besoin d'être reçu et guidé. S'il ne l'était pas, nous assisterions dans chaque immeuble de bureaux de grandes firmes à une ronde infernale de gens tapant à toutes les portes pour chercher le bureau ou la personne dont il a besoin. Les employés ne pourraient plus y travailler, occupés à aiguiller les visiteurs. Ces derniers perdraient beaucoup de temps et n'arriveraient jamais au bout de leurs formalités. Une hôtesse règle des milliers de problèmes en dirigeant les visiteurs sur la personne adéquate ou sur les bureaux concernés.

Les contrôles de toutes sortes impliqués par la vie moderne, la fiscalité, les différentes législations, ont rendu nécessaire l'établissement de très grand nombre de documents. Même les actes les plus naturels de la vie, naître, se marier, avoir des enfants, mourir, demandent que l'on remplisse de nombreux formulaires. Sans un papier dûment rempli, l'homme ne peut rien faire. Il n'a pas d'identité. On ne lui délivre aucun document ni passeport ni carte d'électeur. Il ne peut pas travailler, voyager, épargner son argent. Il est perdu. Il faut que quelqu'un lui indique quel est le papier qu'il doit remplir, comment le remplir, à qui le remettre.

Souvent hôtesse ou chargés d'accueil sauvent des situations qui seraient, sans leur secours, inextricables (B). Le formalisme a gagné tous les secteurs de la vie. Pour faire face aux problèmes posés par la surpopulation de certains endroits, grandes villes, métropoles, il a fallu tout organiser tout réguler. On ne va plus nulle part ou presque sans rendez-vous. Chacun doit "gérer" son temps au mieux. Il y a encore quelques années, on allait chez son médecin ou chez son dentiste quand on était souffrant. Le praticien lui-même, quelqu'un de sa famille ou un domestique ouvrait la porte et l'on attendait tranquillement son tour dans la salle

d'attente. Aujourd'hui ce n'est presque plus possible. Dans la plupart des cabinets, il faut être attendu avant de recevoir des soins, on passe presque toujours par le bureau de la secrétaire-hôtesse devant qui on décline son identité et à qui l'on donne tous les renseignements médicaux que l'on possède. Après quoi, on sera autorisé à attendre son tour pour voir le médecin ou le dentiste.

Ces formalités ont été malheureusement rendues nécessaires par les organismes de sécurité sociale qui, pour rembourser les soins, ont besoin de savoir et de contrôler ce qui se passe et par le progrès en général et le progrès médical. Les médecins voient beaucoup de monde, ils ne peuvent se rappeler de tout. Ils tiennent des statistiques, pour suivre un malade sur plusieurs années il n'y a guère que la fiche manuscrite ou informatique, mais fiche tout de même. On pourrait ainsi citer des milliers d'exemples : administrations municipales, fiscales, hospitalières, grands garages, aéroports. La vie moderne implique à tort ou à raison, là n'est pas la question, l'organisation et le formalisme. Devant la multitude de ces contraintes, le public ne peut savoir avec précision ce qu'il doit faire dans chaque cas précis. Il a donc bien fallu "organiser" la réception et le guidage de ce public.

ACCUEIL ET URBANISATION

Raisons démographiques et architecturales : la concentration des populations dans de grandes métropoles et, dans ces métropoles, dans des quartiers déterminés a amené à regrouper dans de grands immeubles de très nombreuses activités. Les tours, grattes-ciel et autres immeubles de bureaux sont de véritables fourmilières dans lesquelles travaillent quelquefois plusieurs dizaines de milliers d'individus. Il est impossible au non-initié de s'y diriger. L'hôtesse permet à chacun de trouver sa destination.

Les grandes villes modernes se satellisent, c'est-à-dire recréent des centres nerveux dans les banlieues. Ainsi la métropole moderne n'est plus composée d'un centre autour duquel s'est organisée toute une vie, résidences, commerces, loisirs selon des cercles concentriques, mais explose en quartiers périphériques qui, chacun, s'organisent pour vivre sa propre activité mais sans regrouper

réellement toutes les fonctions de la ville. Ce qui fait que tout le monde est étranger de partout parce que plus personne ne peut et n'a l'occasion de fréquenter l'ensemble de ces quartiers satellites et dans ceux-ci l'ensemble des activités qui y sont regroupées.

Seuls les professionnels peuvent s'y retrouver et le secours de l'hôtesse ou d'un chargé d'accueil est indispensable pour trouver son chemin. Pour le moment ce sont en général les hôtesses des entreprises qui donnent gentiment aux visiteurs les renseignements dont ils ont besoin, mais très bientôt ces quartiers devront s'organiser pour mettre à la disposition des visiteurs des bureaux de renseignements. N'oublions pas que ce rôle était joué auparavant dans les grandes villes par deux catégories de personnes bien distinctes : les agents de police et les concierges d'immeubles. Les premiers ont disparu des carrefours remplacés par des feux de circulation et ils sont maintenant motorisés, les seconds disparaissent aussi pour des raisons économiques et sont remplacés par des équipements modernes (téléphone, parlophone, télévision).

D'autre part, il y a dans les grandes villes modernes de moins en moins de piétons à qui l'on peut demander son chemin. L'Europe n'en est pas encore à ce point, mais dans certains quartiers des villes modernes des États-Unis, on ne construit presque pas de trottoirs. Il n'y a personne pour marcher dessus. Il est difficile de prévoir dans quel sens ira le développement architectural des villes. Mais, il y a fort à parier que malgré les efforts des urbanistes pour redresser la situation, les métropoles continueront à grossir, les distances à croître. D'où la nécessité de se déplacer avec des véhicules privés ou publics, donc l'impossibilité d'obtenir des renseignements ailleurs qu'auprès des préposés.

Raisons sociologiques qui sont surtout les résultats des précédentes : tout le monde est plus ou moins étranger de partout. L'homme au milieu de la foule est de plus en plus seul. Chacun préoccupé par ses propres problèmes ignore celui d'à côté. Les rencontres sont furtives, sans lendemain, sans conséquences. La relation n'est plus naturelle. Il a donc fallu la recréer de manière artificielle d'où la nécessité d'employer à cet effet de plus en plus d'hôtesses et de chargés d'accueil.

Un grand magasin japonais emploie des hôtesse dont le seul travail est de dire bonjour à tous les gens qui entrent dans le magasin (1). Cet exemple est extraordinaire parce qu'il s'agit, pour le magasin, de se substituer à celui qui est "en face" mais, tout en restant indéfini, de rompre l'isolement de la clientèle. Cela prouve :

- la force de cet isolement,
- que l'homme vit mal, isolé.

LA SOCIÉTÉ REHUMANISÉE PAR L'HÔTESSE

Que le magasin ait jugé nécessaire de payer quelqu'un pour dire uniquement bonjour est le signe que la foule est frustrée. Elle a des attentes non satisfaites. Chaque individu qui va rentrer dans le magasin va être salué par quelqu'un qu'il ne connaît pas et qui ne le connaît pas mais qui, par ce geste, va le reconnaître comme un être humain et comme un client du magasin et lui apporter la chaleur humaine, le contact dont il manque.

L'hôtesse dans ce cas est celle qui fait rentrer l'isolé dans la société des hommes. Le cas du magasin japonais est extrême, mais partout où nous voyons des hôtesse, nous pouvons nous dire qu'il y a eu besoin d'humanisation. La matière ou la machine qui avait un moment pris le dessus a perdu. L'homme a besoin de l'homme. Cette demande d'accueil en est la meilleure preuve.

Un autre élément qui fit que le nombre des postes d'hôtesse et chargés d'accueil a considérablement augmenté ces dernières années est le progrès fait dans l'industrie des transports et particulièrement par le transport aérien. Nous avons parlé des hôtesse de l'air qui ont en quelque sorte "lancé" le mouvement, mais parallèlement, les compagnies ou les aéroports ont dû employer autant sinon plus d'hôtesse au sol.

(1) cf. ROZES Gilbert, Accueillez plus, accueillez mieux, Chotard et Associés, Paris 1982, p. 39.

Chaque passager avant de monter à bord de l'avion doit être accueilli, enregistré et ses bagages vérifiés. C'est en fait le premier contact avec le voyage que celui qui a lieu au comptoir d'enregistrement dans les aéroports. Tout le processus d'accueil s'y déroule. Le passager veut être reconnu, pris en charge, et ses exigences sont déjà celles du voyageur.

Le développement des congrès, festivals et autres réunions a eu aussi une très grosse influence sur l'augmentation du nombre des hôtes employées. On accueille les participants à leur arrivée dans la ville où a lieu la manifestation. Pour les grands congrès, des comptoirs sont généralement installés dans les gares et les aéroports où les congressistes sont attendus. Leur transfert dans les hôtels est organisé. Si le congrès est plus petit, l'accueil peut se faire plus simplement, mais une hôtesse est généralement là pour recevoir ceux qui arrivent et les guider. A l'entrée des salles de réunion, on remet souvent à chaque participant documents, "badges", invitations diverses. Il arrive que dans des réunions officielles ou mondaines, une équipe d'hôtesse les invite à la porte et les conduisent pour leur montrer le chemin jusqu'à la salle où a lieu la réunion et les présente à celui qui reçoit ou qui organise la réunion.

D'une manière générale, on ne peut plus se passer d'hôtesse. Maintenant que le métier existe, il semble que l'on ne puisse plus vivre sans. La plupart des galas, des congrès ont un bureau ou un comptoir d'accueil où règnent ces jeunes femmes qui sont là pour saluer les visiteurs et les amener dans les salles respectives. Toute organisation importante a ses hôtesse. Il semble qu'en toutes circonstances, le public ait besoin d'être assisté. La présence des hôtesse est passée dans les mœurs. La fonction est maintenant devenue indispensable.

LA DOUBLE MISSION DE L'HOTESSE

Mais ce métier d'hôtesse ou de chargé d'accueil est assez paradoxal. Il nécessite des connaissances générales, tout ce qui concerne l'accueil : comment se présenter, recevoir, reconnaître les arrivants, être aimable, souriante, et des connaissances précises et

particulières parce que le désir d'hospitalité se traduit par le désir d'être pris en charge, renseigné, guidé. Ce qui implique que les hôtesses professionnelles doivent être en mesure de donner les renseignements qu'on leur demande. Il y a donc toujours deux fonctions nécessitant deux formations.

Il existe maintenant dans tous les pays développés des écoles d'hôtesses. Pendant très longtemps, les hôtesses ont été formées "sur le tas". Cela était possible parce que les jeunes filles recevaient chez elle et dans les établissements scolaires une formation de base, de "savoir vivre" qui leur permettait de s'adapter relativement facilement à leur nouvelle fonction. De toutes façons, les postes étaient peu nombreux et ils étaient plus ou moins réservés, comme au début dans l'aviation, aux "jeunes filles de bonnes familles".

Mais l'après guerre a vu croître la demande en hôtesses, ce qui a rendu nécessaire l'organisation de la formation. Le métier en lui même est attirant. On propose à des jeunes gens et des jeunes filles de travailler dans de très bonnes conditions, de rencontrer beaucoup de monde et souvent des personnages intéressants. Ils sont là pour plaire, pour aider le public, pour faciliter les contacts.

Ainsi poussé de deux côtés à la fois :

- une demande en progression constante,

- et de nombreux jeunes gens attirés par un métier qui au départ ne demande pas beaucoup de connaissances, qui est agréable, qui permet de se faire des relations,

le nombre des professionnels de l'accueil, hôtesses et chargés d'accueil, n'a pas cessé de croître. Les écoles spécialisés ont en général, lorsqu'elles sont sérieuses, beaucoup de succès. La formation qu'elles dispensent est devenue indispensable. En effet, l'évolution des moeurs, l'éclatement de la famille, la mode qui a voulu surtout dans les années 60-70, mettre en avant le négligé, une certaine idéologie d'un retour à la simplicité, le mouvement hippie et tout un ensemble de phénomènes dit "libérateurs" ont fait que "l'étiquette", les "bonnes manières" ne sont plus enseignées aux enfants ni aux jeunes gens à l'école ou dans les familles (C).

Or, dans les affaires, lors de congrès ou de réunions professionnelles, les "bonnes manières" ont encore cours. Il semble même que le monde professionnel soit d'autant plus conservateur que les mœurs évoluent et se relâchent. Les mœurs du monde professionnel évoluent aussi, mais peut-être plus lentement. Ou peut-être par compensation, beaucoup de gens recherchent dans ce monde professionnel le statut et la reconnaissance qu'on ne leur accorde plus dans la vie familiale et dans la vie en société.

LA FORMATION DES HOTESSES

Il n'en reste pas moins que l'on s'est vite aperçu que les jeunes gens frais émoulus des écoles et des lycées ne pouvaient plus être formés sur le tas car ils ne connaissaient pas le B.A.BA de l'étiquette et n'avaient qu'une vague idée de ce qu'était le "savoir vivre". Les écoles donc commencent à apprendre à ces jeunes gens les rudiments du "savoir vivre en société". On leur enseigne comment se tenir, à regarder celui à qui l'on parle, à s'exprimer correctement, à sourire, à être aimable, enfin toutes les subtilités de la bonne éducation qui paraissent naturelles dès qu'on les a acquises et qui permettent de s'adapter avec grâce à toutes les situations, même les plus difficiles. A ne pas être gauche, ne pas paraître emprunté, vaincre sa timidité pour aller au devant de celui que l'on accueille. L'accueil est un art difficile que certains et certaines mettent des années à acquérir (D).

Mais même très bien formés sur le plan social, les professionnels de l'accueil doivent, pour être efficaces, apprendre encore le particulier, c'est-à-dire qu'ils doivent pouvoir rendre service à ceux qu'ils vont accueillir. Si une hôtesse reçoit des visiteurs et fait visiter une usine, il faut qu'elle sache à quoi servent les différentes machines et comment s'articule le circuit de fabrication. Pour un congrès, l'hôtesse doit pouvoir expliquer aux participants ce qu'ils ont à faire, où ils se réunissent, comment fonctionnent les traductions simultanées, etc...

L'accueil professionnel, s'il n'est pas suivi d'une prestation utile, s'il n'est pas efficace, est mauvais. Autrement dit, il ne servira à rien à une hôtesse d'être charmante, de se dévouer pour

faire plaisir à ceux qu'elle reçoit si elle ne sait rien, si tous les renseignements qu'elle donne sont faux, donc si elle n'est d'aucun secours à ceux qu'elle reçoit.

A travers le professionnalisme de l'accueil, on touche de plus près son paradoxe. Il ne peut pas être que ce qu'il est, c'est-à-dire un moment éphémère, un moment premier où deux personnages se rencontrent. Il est ceci, mais il a forcément un prolongement qui sera aussi, sinon plus, important que le moment de l'accueil proprement dit. Nous l'avons vu pour l'aviation l'un dépend souvent de l'autre. Ainsi les hôtesse, pour accueillir réellement doivent, outre les connaissances générales de maintien et de savoir vivre, acquérir les connaissances qui vont leur permettre :

- de reconnaître ceux qu'elles accueillent. Cela implique qu'elles sachent ce qui se fait dans l'organisation dont elles sont l'avant garde, souvent leur attitude et leur façon de recevoir sera fonction du type de manifestation ou d'organisation pour laquelle elles accueillent. Lors d'un congrès politique, par exemple, chacun selon sa fonction et son implication voudra être reconnu d'une certaine manière. Mais la reconnaissance des participants à une foire commerciale sera différente, peut-être plus détendue. L'hôtesse d'un cabinet médical doit reconnaître les visiteurs comme des malades qui viennent chercher de l'aide ;

- de donner l'hospitalité, c'est-à-dire de prendre en charge, de rendre service, d'expliquer. Toutes ces fonctions étant en fait des formes différentes de l'hospitalité. L'hôtesse d'une administration doit pouvoir expliquer avec précision les formalités à accomplir pour telle ou telle demande. L'hôtesse d'un congrès doit pouvoir donner à celui qui arrive tous les renseignements : horaires, hôtels, lieu de réunion, etc. dont il a besoin pour participer au congrès.

L'IMPORTANCE DE LA TECHNOLOGIE DANS L'ACCUEIL

Ainsi s'il y a des techniques d'accueil, il n'y a pas de mécanique de l'accueil. Derrière les attitudes engageantes agréables,

il doit y avoir le savoir et la volonté d'aider. Le véritable professionnel est celui qui allie parfaitement attitude et efficacité. On se rendra peut être mieux compte de l'importance de cette notion d'efficacité de l'accueil dans l'hôtellerie.

Les professionnels de l'accueil dans un hôtel sont avant tout les employés des services de réception et de conciergerie. Beaucoup de gens s'imaginent que l'accueil dans un hôtel se réduit à recevoir gentiment avec le sourire des voyageurs qui arrivent et pensent que pour être un bon réceptionnaire il suffit de parler une ou deux langues étrangères, d'avoir un physique avenant et d'aimer les contacts humains. Quelle erreur !

L'accueil dans un hôtel est comparable à l'iceberg : la plus grande partie en est cachée. Il commence par la prise de la réservation, que ce soit verbalement ou par écrit. On doit à la fois répondre aux questions et aux attentes du client et exiger de lui des précisions qui vont permettre de bien le recevoir. Le processus peut nécessiter plusieurs conversations ou lettres, mais il est indispensable. Les voyageurs sont souvent volontairement ou non imprécis. Il appartient au professionnel d'être précis pour eux. On doit connaître le nom, la date d'arrivée, l'heure si possible, la durée du séjour, le nombre de personnes, le type de chambre désiré, la formule de location (chambre seule ou chambre et repas). Souvent il faut également savoir le mode de paiement de la facture et d'autres détails financiers.

Le client de son côté doit savoir avec la même précision si ce qu'il veut sera mis à sa disposition et combien ça lui coûtera. En admettant que cet échange de renseignements soit mené à bon terme, il va falloir "gérer" la réservation, c'est-à-dire s'assurer que ce qui a été promis et confirmé sera mis à la disposition du client et dans les conditions requises. Cela implique un très gros travail administratif, correspondances ou enregistrement de communications téléphoniques, tenue de plans de réservations, établissement de documents pour préparer l'arrivée du client, notamment une fiche journalière sur laquelle seront mentionnés les éléments permettant de recevoir le client attendu : nom, numéro de chambre allouée, durée du séjour.

Ce n'est que lorsque ce travail aura été accompli que l'on pourra accueillir le client au sens commun du terme. A quoi serviraient en effet le sourire, le charme et la bonne volonté d'un réceptionnaire d'hôtel si, quand un client qui a réservé arrive, il n'a rien de ce qu'il a demandé, une chambre qui ne correspond pas à son désir, un prix différent de ce qui a été arrangé, une durée de séjour prévue erronée. Tous les efforts des préposés ne suffiront pas à éliminer l'impression de mauvais accueil. Au mieux, le client victime de cette inorganisation dira : les employés sont très gentils, ils font tout leur possible pour m'aider, mais l'accueil est déplorable. On n'a pas tenu compte de ce que j'avais demandé, ce qui équivaut à dire : on ne m'a pas reconnu et on ne m'a pas donné l'hospitalité que j'attendais. Donc, au mieux, ce client fera une distinction entre les employés chargés de l'accueillir et l'accueil lui même. Distinction bien subtile et peu claire dans son esprit, mais qu'il faut tout de même tenter d'analyser.

Il y a dissociation entre le côté humain et le côté matériel de l'accueil. Les employés ont bien accueilli, ils ont reconnu, ils ont été aimables et souriants, ils ont tenté de donner l'hospitalité attendue, mais n'y ont pas réussi parce que le côté matériel était déficient, l'organisation mauvaise. L'accueil a donc été raté dans son ensemble, mais une partie a été réussie : celle de la reconnaissance immédiate. Comme il est impossible que l'accueil soit à la fois réussi et raté, le client tendra à oublier la globalité de l'accueil pour n'en voir et n'en juger que des éléments épars. Le résultat est un jugement fragmentaire. Le personnel est gentil, mais l'organisation mauvaise. La notion d'accueil est effacée. Elle disparaît avec la faillite du côté matériel. A la limite, on peut dire qu'il n'y a pas eu d'accueil puisqu'il y a eu accueil incomplet et raté.

En revanche le bon accueil existe lorsque la partie technico-matérielle est aussi réussie que la partie humaine, c'est-à-dire que la réservation a été parfaitement enregistrée et gérée, que le client à son arrivée obtient ce qu'il désire et que l'employé se montre aimable, serviable, aide l'arrivant à s'installer, montre qu'il a du plaisir à le recevoir, se comporte comme s'il recevait chez lui quelqu'un qu'il attendait et qu'il a du plaisir à héberger.

RECONNAITRE SANS CONNAITRE

Le côté matériel, c'est-à-dire la prise et la gestion de réservation, sauvegardée, la "technique" de l'accueil peut intervenir. Une des principales difficultés est de reconnaître quelqu'un que l'on ne connaît pas. C'est-à-dire de donner l'impression à celui qui arrive pour la première fois dans un hôtel qu'il est un peu chez lui, qu'il n'est pas un étranger. La question que doit se poser le réceptionnaire d'hôtel qui veut bien faire son métier de professionnel de l'accueil, c'est : que connaît-on du client qui va arriver ? (s'il est effectivement connu bien sûr il n'y a pas de difficulté. Il suffira en l'appelant par son nom : Bonjour Monsieur X. au lieu de Bonjour Monsieur tout court, de lui faire savoir qu'on l'a effectivement reconnu. On pourra aussi, si on ne désire pas utiliser le nom, faire état d'habitude connues : je vous ai réservé une chambre dans les étages élevés comme la dernière fois que vous êtes passé chez nous).

C'est là qu'intervient le vrai professionnalisme. Il s'agit de retrouver à partir des éléments que l'on possède de quoi faire connaissance avec le futur client avant qu'il soit effectivement arrivé. Occupons nous pour commencer du client ayant réservé une chambre (c'est maintenant plus de 80 % des cas dans les grands hôtels recevant de la clientèle internationale). C'est cette réservation que le réceptionnaire doit examiner avec beaucoup de soin et qui, si elle a été bien prise, va lui livrer beaucoup de secrets.

Voyons d'abord quels sont les renseignements de base de toute réservation : le nom, le type de chambre ou d'appartement réservé, la durée du séjour, le prix de l'installation, le type de contrat choisi par le client (chambre seule ou chambre plus certains repas). La plupart des réservations donnent souvent d'autres renseignements : la nationalité, l'adresse, la profession, le mode de paiement, le but du voyage. Lorsqu'on sait "lire" une réservation, on peut, selon les cas, en tirer encore d'autres renseignements : la classe sociale, l'âge, le caractère, etc.

Le premier groupe de renseignements est commun à toutes les réservations ; mais il permet déjà une identification correcte. Le nom, le type de chambre réservée apprendra déjà que le client sera seul, en couple ou en famille, la durée du séjour peut indiquer la

motivation du voyage et peut donner une idée du type de bagages qu'amènera le client. Le contrat fournira aussi des indications quant aux habitudes de ce futur client. Il sortira beaucoup ou peu, prendra tous ses repas sur place ou non. Le prix peut également donner une idée de ses possibilités financières.

Le deuxième groupe de renseignements est aussi relativement facile à obtenir. En examinant la provenance de la réservation, que ce soit par téléphone, télex, lettre, ou même quelquefois verbalement et en la comparant avec le nom, on a de très grandes chances de connaître la nationalité. Si la réservation a nécessité un échange de renseignements, on a forcément l'adresse du client puisqu'il a fallu répondre à sa communication. S'il n'y a qu'une seule lettre ou télex, il arrive bien souvent que le papier à en-tête donne une adresse privée ou commerciale (à peu près toutes les en-têtes de papier à lettre commercial fournissent des indications sur l'activité de celui qui séjournera à l'hôtel). La signature est souvent précédée du titre. Enfin souvent, le corps du texte de la lettre contient des indications professionnelles surtout si elle a été rédigée par un employé ou un collaborateur qui veut s'assurer que celui qui voyage sera bien traité.

Le mode de paiement, lorsqu'il est indiqué, donne aussi de bonnes informations. Si c'est une firme qui doit payer la facture, on sait que l'on aura (presque toujours) affaire à un voyage professionnel. Ce qui signifie généralement que le client sera moins "regardant" quant à ses dépenses. Il aura tendance à mieux vivre et à utiliser plus largement les services de l'hôtel. Si une partie de la note est payée par une agence de voyages (généralement chambre plus certains repas) toutes les autres dépenses : boissons, téléphone seront payées par le client lui-même. Les interprétations peuvent être très nombreuses, mais on sait au moins que le client a souhaité être pris en charge pour une partie de son séjour et éviter des problèmes d'argent. S'il paie directement sa note, on sait qu'il a ou qu'on lui donne les moyens de le faire.

Mais on peut peut-être aller plus loin dans l'interprétation. Si c'est un voyage touristique par exemple et que les renseignements indiquent une profession moyenne, on pourra penser que le client aura tendance à être plus économe que s'il était en mission officielle.

Le but du voyage est souvent clairement indiqué par le type de réservation. Lettre commerciale ou privée, réservation faite par une agence de voyages. On distinguera facilement celui qui vient en vacances de celui qui voyage pour travailler. Le nom de l'agence de voyage utilisée donne aussi quelques indications. Certaines agences sont spécialisées dans le tourisme, d'autres dans les voyages d'affaires, d'autres ne s'occupent que de voyages récompense, etc.

Enfin le troisième groupe de renseignements s'obtient en utilisant les éléments personnels que peut contenir une réservation. Qui demandera une chambre d'accès facile parce qu'il est handicapé, l'écriture de tel autre traduit un âge avancé, le papier à lettres du troisième signale quelqu'un de très riche, le contenu d'une lettre peut indiquer la précision, la maniaquerie ou des particularités diverses de caractères.

Ainsi, quand on regroupe ces renseignements, on s'aperçoit que sans s'en rendre compte, on sait beaucoup de choses sur un client que l'on n'a jamais vu. Le personnage que l'on n'a encore jamais vu physiquement existe tout de même pour celui qui va le recevoir. Il a un certain contour, on connaît son nom, peut-être son adresse et sa profession, s'il voyage seul ou non, certains de ses désirs. Donc on connaît quelque chose de l'individu, ce qui permettra de le reconnaître, c'est-à-dire de lui faire savoir qu'il n'est pas un inconnu.

Certains renseignements en certaines circonstances permettent quelquefois de reconnaître quelqu'un que l'on n'a jamais vu. Par exemple, si un client dit dans sa réservation : je serai accompagné de ma femme et de mes trois filles qui ont sept, neuf et onze ans, on ne peut guère se tromper et lorsqu'un couple accompagné de trois jeunes filles arrivera à l'hôtel, le réceptionnaire sans trop de risque pourra l'accueillir en lui disant : Bonjour Monsieur X. Avez-vous fait bon voyage. Il aura été reconnu, et pour faire savoir qu'il l'a reconnu, le réceptionnaire l'appellera par son nom.

Si les renseignements recueillis grâce à la réservation ne sont pas assez précis pour permettre cette reconnaissance complète, ils sont tout de même utilisables. En effet, on continue à savoir beaucoup de choses sur quelqu'un que l'on n'a jamais vu. Il ne

manque donc que l'apparence physique du personnage. Ce manque sera vite comblé dès que le client sera arrivé. Un individu s'avance vers un bureau de réception d'hôtel et dit : Je suis Monsieur Y. : c'était le seul renseignement qui manquait au réceptionnaire. A partir de ce moment là, il a tous les éléments pour reconnaître son client. Il peut plaquer sur le personnage qui vient de se nommer tous les renseignements qu'il avait jusque là stockés en attendant que le personnage prenne forme.

Pour faire savoir au client qu'il a été reconnu, le réceptionnaire, qui n'a pas pu l'appeler par son nom, va lui énoncer certaines particularités de sa réservation ; ce qui permettra également de les vérifier. Et au : Je suis Monsieur Y, il pourra répondre, après les formules de politesse d'usage : Selon votre demande, nous avons réservé à votre intention une chambre (par exemple) très calme jusqu'à mardi prochain, et nous avons bien noté que la facture doit être envoyée à votre bureau. Le client est reconnu. Il n'a plus le sentiment d'être inconnu. Il est un peu chez lui dans l'hôtel. Le milieu ne lui est pas hostile, au contraire, on lui a montré que l'on tenait compte de ce qu'il disait.

A travers cette description sommaire de ce que pourrait être l'arrivée dans un hôtel d'un client ayant réservé une chambre, nous avons voulu montrer ce que la technique d'un professionnel pouvait apporter à l'accueil. En revanche, si le voyageur n'a pas réservé de chambre, le réceptionnaire n'a que très peu d'éléments pour le reconnaître. Seulement ceux qu'il a sous les yeux au moment même. Chacun sait que l'apparence est trompeuse, mais elle dévoile tout de même quelque chose du personnage.

En étant perspicace, observateur et attentif (avec un peu d'expérience mais tout en restant très prudent, dans un grand nombre de cas, un vrai réceptionnaire professionnel peut avoir une idée assez exacte de celui qui se présente) le comportement apprendra vite si celui qui arrive a l'habitude de voyager ou non. L'importance et la qualité du bagage, l'habit, donneront des indications. Quelques questions nécessaires telles que la durée du séjour, comment l'hôtel a été choisi, le mode de transport, si on doit prévoir des repas, habilement posées aideront à cerner le personnage. La fiche d'inscription avec le nom et l'adresse compléteront la

connaissance que l'on peut avoir du client. Il ne faudra donc pas très longtemps au réceptionnaire pour "avoir une idée" de celui qu'il va héberger.

Le premier acte de la reconnaissance sera d'abord dans l'attitude qu'adoptera celui qui reçoit. Tout en restant très professionnelle elle peut être plus ou moins rapide, plus ou moins amicale. Le choix de l'installation qui sera proposé pourra éventuellement dépendre de la façon dont le client aura été reconnu par le réceptionnaire (E).

LA DIVERSITE DE L'ACCUEIL HOTELIER

Mais surtout, la reconnaissance se fera dans le prolongement de l'accueil. Car c'est un peu la particularité de l'accueil hôtelier que de se prolonger (comme celui dans l'avion) bien au-delà de l'arrivée ; en fait, pendant tout le séjour du client. Mais aussi, il s'étend bien en dehors du cadre de la réception. Tous les services de l'hôtel les uns après les autres auront à accueillir et à reconnaître le client. Cela pendant tout son séjour, et plusieurs fois pendant ce séjour, peut-être même plusieurs fois par jour.

La notion d'accueil va resurgir presque à chaque prestation parce qu'il va y avoir contact avec de nouveaux employés, alors que dans l'avion, la notion d'accueil ne faisait que se prolonger parce qu'il y avait unité de lieu (on ne sort pas d'un avion) et pratiquement unité de personnel (ce sont les mêmes hôtesses qui s'occupent pendant tout le vol des mêmes passagers et ce dans le même endroit).

La situation est bien différente dans un grand hôtel. D'abord dans l'espace. Le client va peut-être utiliser plusieurs services de l'hôtel : le concierge, le restaurant, le bar. Dans chacun de ces services, il va avoir affaire à un nouvel employé et partout il devra être accueilli et aura les mêmes attentes. Lorsqu'il se présentera au restaurant par exemple pour la première fois, il s'attendra à être reconnu comme un client de l'hôtel et peut-être même comme tel client en particulier. Selon le type de gestion de l'hôtel, généralement on lui demandera son numéro de chambre. A l'aide de ce seul

renseignement, le préposé doit pouvoir lui donner la table qui convient, éventuellement lui proposer le menu adéquat (en effet, il peut y avoir des menus fixes correspondants à des voyages à forfait ou à des arrangements de pension, alors que si le client n'a aucun accord de prix, on lui proposera peut-être différents types de cartes et de menus) et ainsi l'accueil se prolongera pendant le séjour du client et chaque fois que ce client passera au restaurant de l'hôtel, il s'attendra à être accueilli, reconnu et à recevoir l'hospitalité à laquelle il estime avoir droit. Il en sera de même au bar ou chez le concierge lorsqu'il demandera un renseignement.

Il attend de tous les préposés une reconnaissance presque immédiate. Il n'accepte plus d'être un inconnu ni d'être traité comme tel. Il se considère à peu près comme reçu dans une maison privée et souhaite oublier le côté commercial de la prestation hôtelière. En fait, que penserait-on d'une maîtresse de maison qui accueillerait très bien ses invités à leur arrivée et qui ne les reconnaîtrait plus pendant son séjour chez elle. C'est-à-dire qui ne leur dirait rien en les croisant dans l'escalier ou qui leur demanderait à chaque repas qui ils sont. Certainement, elle passerait pour folle parce que l'on sait qu'une maison particulière est fermée, que l'on n'y accueille que des gens que l'on connaît et que l'on veut bien y accueillir. On ne peut donc pas ne pas les reconnaître.

Si on transpose cet état d'esprit à l'hôtel, ce que font inconsciemment de nombreux clients, on s'attend à être reconnu par tous les employés de l'hôtel et à être accueilli dans tous les services comme quelqu'un qui fait partie de la maison. Si les choses ne se passent pas ainsi, l'hôtelier ne sera pas traité de fou, mais on aura tendance à dire qu'il fait mal son métier et que l'accueil est mauvais.

Conscients de ces attentes de la clientèle, les dirigeants de certains hôtels de luxe et surtout aux États-Unis, ont donné pour instruction à leur personnel d'appeler leurs clients par leur nom propre chaque fois que cela est possible. Ainsi, chaque fois qu'un client s'adresse à un employé en donnant son numéro de chambre, celui-ci consulte une liste et répond oui ou non Monsieur Untel. Si on décroche le téléphone pour demander un renseignement, un système permet de savoir qu'elle est la chambre qui appelle et le téléphoniste répond en appelant le client par son nom.

Toutefois, il semble que cette reconnaissance systématique n'atteigne pas toujours son but. Le côté mécanique de la démarche lui enlève toute spontanéité et lui fait perdre toute sa valeur car la reconnaissance ne doit être feinte. Elle doit être véritable ou apparaître comme telle. Ce que souhaite le client, ce n'est pas être appelé par son nom, c'est être reconnu comme le personnage qu'il est, c'est-à-dire un client de l'hôtel à qui l'on doit certaines prestations et qui, outre le gîte et le couvert, achète une certaine considération, un certain statut social.

L'emploi du nom propre, s'il est recommandé à l'arrivée lors d'un premier contact est d'un usage très délicat et très subtil. Il est le signe de la reconnaissance, c'est certain, mais utilisé trop fréquemment, il est, ou de la familiarité, ou résultant d'une organisation mécanique qui déshumanise la reconnaissance, ce qui lui enlève toute valeur. Car l'homme veut être reconnu par un autre homme, c'est ainsi qu'il acquiert une identité, mais non pas par une machine qui ne peut rien pour l'homme.

Pourtant, on ne reste pas tout à fait insensible à l'effort qui est fait pour appeler les clients par leurs noms. Cet effort est un signe de considération. C'est aussi le signe d'une sorte de reconnaissance a priori tout comme le décor, l'environnement, la musique. C'est quelque chose qui a été mis au point par celui qui reçoit pour faire plaisir à celui qui est reçu et cette volonté de lui faire plaisir témoigne de l'intérêt qu'on lui porte.

Alors, en deuxième analyse, le mécanique se réhumanise parce qu'il devient la marque non plus d'une reconnaissance individuelle puisque tous les clients y ont droit, ils sont tous appelés par leur nom propre, mais d'une reconnaissance collective. Être appelé par son nom est le signe émis par le personnel pour dire : je sais que vous êtes client de l'hôtel, je vous considère comme tel et à ce titre je suis d'accord pour être poli, aimable et serviable envers vous. C'est ma mission et je n'y faillirai pas.

Le progrès technologique et particulièrement l'informatique facilite grandement ces processus de reconnaissance mécanique. Cela nécessite en effet une information rapide et complète de la plupart des services d'un hôtel. Lorsqu'un établissement est informatisé et

que ses services sont dotés de terminaux, dès qu'un client annonce son numéro de chambre, on peut très facilement savoir qui il est, et s'il donne son nom, savoir son numéro de chambre et le lui dire, ce qui correspond à la même reconnaissance.

Le stockage sur l'informatique de tous les renseignements concernant les réservations de chambres et la possibilité de les présenter classés au réceptionnaire, peut également beaucoup aider l'accueil des clients lorsqu'ils arrivent à l'hôtel. L'accueil hôtelier est une notion qui s'étend dans le temps et l'espace.

Il commence souvent par une reconnaissance "a priori" c'est le but de tous les petits cadeaux que dans les hôtels de luxe on dispose dans toutes les chambres et des cadeaux particuliers dits "attentions spéciales" ou "V.I.P. Treatment" que l'on met dans les chambres des clients que l'on veut honorer. Ces cadeaux peuvent être décoratifs (fleurs, plantes) ou se consommer (fruits, champagne, whisky, caviar) ou des objets souvenirs (livre, porteclés, foulard). De façon à faire ressortir l'intention d'honorer et la personnalisation du geste, ils sont toujours accompagnés de la carte de celui qui reçoit, généralement le plus élevé dans la hiérarchie de l'établissement avec un mot de bienvenue écrit à la main.

Ces cadeaux, résurgence des cadeaux d'hospitalité de l'Antiquité, remplissent exactement le même rôle. Ils sont un des signes de la mesure de la considération dans laquelle celui qui reçoit tient celui qui arrive. En eux mêmes, ils sont reconnaissance. On ne les donne que parce que l'on sait que celui qui va occuper la chambre est un personnage important digne d'être honoré et dont on veut se ménager les bonnes grâces, et aussi à qui on veut se signaler. Car il y a dans le procédé, une double reconnaissance. Si l'hôtelier veut montrer à son client que pour lui il n'est pas un inconnu, il veut également se signaler à son client important par le cadeau d'hospitalité signé et éventuellement, par sa magnificence, l'hôtelier sort de l'anonymat "hôtelier". Pour le personnage important qui est l'objet de l'attention, il y a ainsi identification réciproque des deux personnages qui, chacun, acquièrent aux yeux de l'autre une identité.

Ces cadeaux, signes de reconnaissance, sont aussi symbole d'hospitalité. C'est d'ailleurs leur noms antiques : cadeaux d'hospiti-

talité. Ils sont signe d'abondance, de qualité, ils confortent et amplifient le côté matériel de l'hospitalité et de l'accueil. Ainsi, ils regroupent en eux les deux éléments primordiaux de l'accueil : reconnaissance et hospitalité.

Nous en voulons pour preuve la réflexion d'un client d'un hôtel de luxe qui, pendant son séjour, avait tous les jours trouvé dans sa chambre un cadeau différent et qui, à son départ a dit, en faisant allusion à ces cadeaux : "quel accueil nous avons reçu dans cet hôtel !" Ainsi ce voyageur avait un peu oublié tous les autres moments de l'accueil : son arrivée, les rapports sociaux qu'il avait eus pendant son séjour, etc... pour concentrer sa vision et le sentiment de l'accueil dont il avait été l'objet sur ce qu'il avait ressenti comme étant le plus flatteur pour lui (car la plupart du temps, les cadeaux son peu utilisables, sans réelle valeur, ou pas consommés par manque de temps).

Pour en revenir aux moyens techniques, il faut signaler que toutes les procédures de pré-enregistrement (F) que permettent les technologies nouvelles facilitent l'accueil hôtelier et tendent à le réhumaniser. En réduisant les formalités bureaucratiques, en mettant à la disposition du personnel d'accueil tous les renseignements sur le client et ce qu'il a demandé, on le libère et on lui permet de pratiquer un meilleur accueil. Priorité est donnée à la relation humaine. La relation bureaucratique (si l'on peut dire) est prise en charge par la machine. Il ne s'agit que de vérifier les éléments, cette vérification nous le savons servant de signe de reconnaissance.

L'accueil hôtelier plus encore que tous les autres accueils commerciaux a cette particularité de se prolonger jusqu'au départ du client de l'hôtel. Si le boutiquier et l'hôtesse de l'air saluent le client et le passager à la sortie du magasin et de l'avion, l'hôtelier et le personnel hôtelier ont une tâche plus complète à accomplir et qui peut influencer le sentiment de l'accueil. Avant de partir, le client doit, en général, payer sa facture. Bien que ce geste n'ait rien à voir avec l'accueil, il peut entraîner des situations qui y sont liées.

Le paiement implique généralement une vérification de la note, et quelquefois des demandes d'explications qui nécessitent la production de pièces et de preuves, la production de moyens de

paiement ou de crédit. Si les choses ont été précisées à l'avance (paiement par un tiers : société ou agence de voyages) ou si le paiement s'effectue en espèces, pas de difficultés. La situation devient plus difficile lorsque le client demande au préposé de lui faire confiance, procédure simple pour une carte de crédit. Si le montant de la facture excède un certain chiffre, il y a automatiquement demande d'autorisation à l'organisme payeur. La démarche est maintenant tellement commune qu'elle n'est plus désobligeante. Si l'autorisation est pas hasard refusée, la responsabilité du préposé n'est pas engagée. Même si la relation devient plus difficile, on peut admettre qu'il n'est pas concerné par la décision. Il le sera toutefois pour obtenir le paiement.

En revanche, la situation peut être beaucoup plus délicate lorsque le client (celui souvent que l'on a choyé pendant tout son séjour) demande au préposé soit de faire payer sa facture par un tiers (organisme ou particulier) sans apporter la preuve que ce tiers est d'accord, soit d'accepter en paiement un chèque personnel. En principe, l'une et l'autre procédure sont inacceptables. Mais en pratique, elles se présentent souvent. Le préposé peut se trouver dans une situation bien inconfortable si le client n'est pas réellement connu. Refuser un chèque personnel comme un transfert de crédit équivaut à dire : Je ne vous connais pas assez bien. Je n'ai pas confiance en vous. C'est d'autant plus difficile que depuis l'arrivée de ce client, on s'est efforcé de lui donner l'impression qu'il était connu, qu'il faisait partie de la communauté et qu'au nom des lois de l'hospitalité, on allait le défendre contre toute agression extérieure. Et voilà que tout à coup pour une question d'argent, tout l'environnement psychologique, quelquefois si difficilement créé, s'effondre.

On en revient à une relation d'intérêts véritable au cours de laquelle celui qui a fourni un produit commercial n'est plus prêt à prendre des risques. Autrement dit, le décor a disparu et la reconnaissance redevient véritable car elle comporte un risque. Le préposé peut accepter le chèque ou le crédit sans hésitation (il reconnaît le client pour honnête), demander un complément d'informations ou des documents accreditifs (il reconnaît éventuellement encore), en appeler à un supérieur hiérarchique (il se reconnaît inapte à reconnaître), ou refuser (il ne reconnaît pas). La situation

est là réellement difficile car elle est souvent vécue comme injurieuse (pas toujours) par le client.

Tous les efforts faits pour bien accueillir risquent parfois d'être réduits à néant. Et (lorsque les deux partenaires sont de bonne foi bien entendu) le sentiment de bon accueil qui avait survécu jusqu'à ce moment là peut s'évanouir parce que la reconnaissance n'aura pas survécu à l'épreuve de l'argent.

Pour éviter ce type de situation extrêmement désagréable pour les deux partenaires, les hôteliers multiplient généralement les avertissements de façon à ce que les situations litigieuses puissent être réglées à l'avance. Certains grands hôtels ont même organisé un service des crédits avec un directeur des crédits chargé de régler ces problèmes.

Ces formalités étant réglées, l'accueil paradoxalement se prolonge jusqu'au départ réel, c'est-à-dire chargement éventuel des bagages dans une voiture, un autobus ou un taxi et le salut que l'on pourrait appeler terminal. Curieusement, c'est à l'issue de tout ce processus que bien souvent le client d'hôtel, en faisant une sorte de bilan de son séjour, va décider de son sentiment : il aura été bien, mal ou moyennement accueilli.

Il faut encore noter au sujet de l'hôtellerie que souvent les clients d'hôtels sont très pointilleux sur les questions d'accueil car, à-travers la reconnaissance dont ils sont l'objet, ils se reconnaissent eux-mêmes. L'hôtel a parfois une fonction que l'on pourrait dire "d'annoblissement". Un homme modeste acquiert un certain statut en descendant dans tel hôtel très connu. Il est connu, dans certains milieux que lorsqu'on traite de "grosses affaires" on reçoit ou on descend dans tel hôtel. La qualité de l'établissement déteint un peu sur l'homme et certaines obligations qui deviennent des habitudes sont ainsi créées.

Celui donc qui court après le statut que lui confère l'hôtel est particulièrement attentif à la façon dont il y est traité. La consécration (le mot est évidemment trop fort mais il évoque avec précision le sentiment recherché) arrive lorsque le nom et la personne du client y sont connus du personnel et peuvent être à tout moment

reconnus. La question d'hospitalité est dans ce type d'hôtel un "donné" car c'est la perfection des services qui en général fait la réputation de l'hôtel.

ACCUEIL ET SERVICE

D'autre part, il faut également savoir qu'en certaines circonstances, la frontière entre l'accueil et le "service" est très ténue et difficile à apprécier. En admettant que l'on réduise la notion de service à la notion de prestation, c'est-à-dire servir un repas, une boisson, porter des bagages, préparer une chambre, est-ce que recevoir un client pour un réceptionnaire (lui affecter une chambre, l'y accompagner, veiller à ce qu'elle soit en ordre, à ce que les bagages soient délivrés promptement et que son nom soit diffusé rapidement dans tous les services) n'est pas une prestation ? Est-ce que le fait pour un maître d'hôtel d'accueillir à l'entrée de son restaurant, de faire asseoir son client, de le reconnaître, de le prendre en charge, de veiller à son confort pendant tout le repas n'est pas une prestation au même titre que le service de la nourriture proprement dite ?

Il est à peu près certain que le sentiment d'accueil se prolonge dans tous les actes de la vie hôtelière et que tous les soins dont le client est l'objet font pour lui partie de la relation d'accueil. Le prolongement du sentiment d'accueil dû à l'unité du lien d'hospitalité comme lorsqu'on est reçu et hébergé par un particulier interdit de dissocier complètement le service de l'accueil. Pourtant, on ne peut pas dire non plus que c'est parce que le petit déjeuner aura été en retard ou parce que le service de restaurant aura été mauvais que le client aura le sentiment d'avoir été mal accueilli. Il y a comme dans le côté matériel de l'accueil une certaine interférence mais qui n'est pas totale. Comme la qualité matérielle du lieu où l'on accueille intervient dans l'évolution de la qualité de l'accueil, la qualité de la prestation intervient aussi.

Tous les efforts de reconnaissance et de gentillesse du maître d'hôtel seront inopérants si on attend une heure le premier plat d'un repas, tout comme ceux du réceptionnaire si les bagages sont apportés deux heures après l'installation du client. Donc, il n'y

a pas totale dépendance accueil-service, mais il n'y a pas non plus totale indépendance. L'accueil est en fait une prestation puisqu'il fait partie de ce que le client achète en venant dans un hôtel. Mais il n'est pas complètement une prestation de service car même si le service est parfait, diligent, attentionné, il peut manquer à ce service une certaine humanité, une reconnaissance de celui à qui il est rendu ; c'est-à-dire qu'il ne peut être que la contrepartie de l'argent versé, et n'être alors que technique et mécanique.

L'accueil, dans ce cas de l'hôtellerie, est quelque chose qui se surajoute au service, qui a ce service pour substrat, mais qui reste tout de même indépendant de ce service dans la mesure où l'un peut exister sans l'autre, sans toutefois oublier que la satisfaction des attentes de reconnaissances et d'hospitalité exacerbées par l'influence du voyage du client ne pourrait être atteinte que par la conjonction des deux, accueil et perfection de la prestation.

L'HOMME AUX CLES D'OR

Les concierges de grands hôtels (C) se situent précisément à cette intersection accueil-service. Ce sont des personnages qui, bien qu'employés par un hôtel, ne travaillent en fait que pour les clients en particulier. Leur tâche officielle (remettre les clés des chambres, le courrier, et surveiller les allées et venues d'un hall d'hôtel) se réduit de plus en plus sous les coups des nouvelles techniques.

Les clés n'existent plus ou presque, remplacées par des cartes magnétiques émises par un ordinateur à l'arrivée du client et conservées par lui tout au long de son séjour. Le courrier a considérablement diminué dans les hôtels ces dernières années, remplacé par le téléphone et le télex, et aussi à cause du raccourcissement des durées de séjours dû aux moyens de transport. Enfin, il devient de plus en plus difficile de surveiller un hall d'hôtel.

Pour les raisons suivantes : gigantisme des hôtels, les clients gardant leurs clés ne s'adressent plus au concierge pour la remettre en sortant et la reprendre en rentrant, l'uniformisation des tenues et des apparences, phénomène récent, qui interdit de

reconnaître à coup sûr un client d'un visiteur, la volonté et la nécessité de commercialiser au maximum toutes les surfaces disponibles qui ont fait que l'on a installé dans le hall d'hôtel bars, boutiques, expositions qui attirent un public venant de l'extérieur, les halls d'hôtels se transforment en place publique.

En revanche, la mission de renseignement et d'aide aux clients, des concierges ne cesse de devenir plus importante. Alors qu'au début des années 60, on prédisait leur disparition et que dans la majorité des grands hôtels, la "loge" et la réception étaient remplacées par un comptoir unique où officiaient des employés d'accueil polyvalents, on constate depuis quelques années un retour à la tradition. Les nouveaux hôtels de luxe qui ouvrent emploient à peu près tous un concierge et aux Etats-Unis c'est même devenu un argument de vente d'annoncer que l'hôtel a un service de concierge.

L'homme aux clés d'or est maintenant exclusivement ou presque au service du client. Il est l'agent de relations publiques de la ville dans laquelle est situé l'hôtel. Il la présente et la livre aux voyageurs qui ont besoin de prendre contact avec elle. Grâce aux renseignements, aux conseils qu'il va leur donner, l'environnement ne sera plus inconnu ni hostile. Ils sauront où se trouve tel bureau, comment accomplir telle démarche, quel est le meilleur restaurant ou il obtiendra pour eux une recommandation ou des billets introuvables pour un spectacle.

Il participe à l'accueil dans le prolongement de l'accueil. Même si c'est rarement lui qui reçoit effectivement les clients à leur arrivée à l'hôtel, c'est à lui que tout au long de leur séjour ils vont s'adresser pour les mille et uns petits services dont ils ont besoin. Il a finalement pour mission d'aider les voyageurs à utiliser tout ce que l'agglomération met à leur disposition. Il est pour eux une source de renseignements, presque un ami qui les fait profiter de son expérience et un spécialiste qui se charge de résoudre des difficultés et de les décharger d'un ensemble de formalités agaçantes. Il fait ce que ferait un hôte très attentionné pour ses invités.

Ce qui permet à Paul Bougenaux de dire :

"Les clients sont les patrons de l'homme aux clés d'or. Et je pense qu'un aristocrate ferait le meilleur homme aux clés d'or du monde. Y a-t-il une école qui puisse inculquer les qualités psychologiques innées et la classe ?" (1).

Certains hôtels "doublent" le concierge par des "hôtesses" d'étages qui sont à la disposition des clients pour faire des réservations, envoyer des télégrammes, prendre des rendez-vous, donner des renseignements, ce que ferait une excellente secrétaire particulière connaissant bien le client. Ces jeunes femmes ont un bureau sur l'étage et peuvent être jointes 24 heures sur 24.

C'est donc la particularité des hôtels de proposer comme dans les maisons privées un accueil qui est, pour reprendre l'expression cartésienne, une "création continue". Tous les employés y participent à tous les moments du séjour du client, qu'il s'adresse à un maître d'hôtel, à un barman ou à un groom. Le client est constamment accueilli et est porteur des attentes de celui qui a besoin d'être accueilli.

L'ACCUEIL COMME COMPLEMENT D'AUTRES PRESTATIONS

Ces professionnels dont la fonction principale est d'accueillir ne peuvent pas bien remplir leur tâche s'ils ne savent qu'accueillir. C'est le paradoxe du métier. Ils ont besoin de savoir faire autre chose, d'avoir d'autres connaissances, d'avoir une fonction de base.

L'accueil est l'introduction à... On ne fait pas qu'accueillir. Il est le début de quelque chose. Il est la face extérieure d'une prestation, d'un service qui est rendu par celui qui accueille ou par un autre. L'accueil ne peut pas être détaché de son prolongement. On ne va nulle part pour le seul plaisir d'être accueilli. La motivation est toujours autre, mais l'accueil est nécessaire car il est la façon de commencer, de débiter et quelquefois de continuer une relation.

(1) Ancien concierge de l'hôtel Plaza-Athénée à Paris, Monsieur Bougenaux avait été nommé par lord Forte directeur général de cet hôtel. Il est maintenant devenu un expert hôtelier de réputation internationale.

Dans la pratique, l'accueil au sens absolu n'existe pas. On est accueilli pour voir quelqu'un, quelque chose, pour faire quelque chose. C'est pourquoi le professionnel de l'accueil doit savoir quelque chose qui dépasse l'accueil. L'hôtesse doit savoir où diriger le visiteur donc connaître ce qui correspond à son désir, l'hôtesse de l'air apporte ses soins aux passagers et leur sert diverses prestations, le réceptionnaire d'hôtel gère le bureau de réception, le plan de réservation, le concierge répond aux questions des clients, etc...

Cette nécessité fait que bien souvent les professionnels de l'accueil ne se considèrent plus comme des professionnels de l'accueil, et que cette préoccupation sociologique passe au second plan, l'accomplissement de tâches qui leur sont dévolues passant en priorité. Ainsi, il arrive qu'un réceptionnaire d'hôtel soit plus préoccupé par la facturation, la prise de réservation que par le contact avec la clientèle, que l'attention d'une hôtesse soit entièrement retenue par les formalités bureaucratiques, ou que les hôtesse de l'air consacrent la majorité de leur temps à servir des repas et des boissons et négligent le "service" des passagers. La difficulté de ces métiers est de conserver un juste équilibre entre la fonction d'accueil et les tâches à accomplir qui sont le prolongement ou le complément de l'accueil et qui justifient l'accueil.

Avant de clore cette réflexion sur les professionnels de l'accueil, il convient de parler de la question du comportement de certains de ces professionnels et notamment ceux de l'hôtellerie. On leur reproche souvent leur attitude servile et on dit que ce n'est que dans l'espoir de recevoir de bons "pourboires" qu'ils sont aimables et accueillants. Il ne nous appartient pas de défendre une corporation en particulier, mais il est tout de même bon de préciser un certain nombre de choses. Il faut faire une distinction entre :

- la servitude qui implique une idée de légalité ou de coutumes,

- la servilité qui implique une idée d'abaissement, d'infériorité, de déshonneur,

- et la serviabilité qui, au contraire, implique une idée d'aide au prochain, de grandeur et même de dignité.

Un bon employé d'hôtel est serviable, c'est-à-dire que dans le cadre de ses activités, il a le désir de rendre service aux clients, d'essayer de leur faire plaisir, de se mettre à leur disposition tout comme le ferait un hôte pour ses invités, mais sans pour cela devenir servile, c'est-à-dire sans perdre sa personnalité, sans exécuter n'importe quoi.

L'expression "le client a toujours raison" ne signifie pas que l'on fasse toutes ses fantaisies mais que l'on n'entre pas en conflit avec lui, que l'on ne porte pas de jugement de valeur sur ce qu'il demande. L'employé pourra répondre que c'est possible ou impossible, mais pas que c'est bien ou mal c'est-à-dire qu'il laisse au client la responsabilité de sa requête ou de son opinion. C'est au fond ce que ferait un hôte très courtois, opposer le silence et un refus poli à une demande saugrenue. Le client a toujours raison en ce que l'on ne lui donne jamais explicitement tort, mais pas en ce que les raisons qu'il avance par le fait que c'est lui qui les avance, deviennent bonnes quand elles seraient mauvaises dans la bouche d'un autre. La servilité serait de les trouver toujours bonnes, la serviabilité est de faire la distinction, d'avoir la dignité de la marquer et la courtoisie de ne pas l'exprimer.

En ce qui concerne les "pourboires", il faut savoir que c'est une coutume fort ancienne qui a été codifiée en 1933 par des textes dits "loi Godard" (H) qui intéressent surtout les hôtels de luxe.

Jusqu'au début du siècle à peu près, il était de coutume que les clients de ces hôtels voyagent avec leur propre personnel de service : femme de chambre, maître d'hôtel, chauffeur, laquais. L'hôtelier employait, lui, un personnel de structure qui permettait à l'hôtel de fonctionner : cuisinier, plongeur, nettoyeur, secrétaire, comptable, réceptionnaire. Ainsi, les clients rémunéraient leur propre personnel qui les servait même à l'hôtel et les hôteliers payaient les employés qui faisaient fonctionner l'établissement. Lorsque les circonstances économiques ont fait que les clients des palaces, moins riches, n'ont plus voyagé avec leur propre personnel, ils ont demandé aux hôteliers de mettre à leur disposition du personnel qui pourrait les servir pendant leur séjour à l'hôtel.

Les hôtels se sont donc organisés pour recruter des employés pour le service des clients, mais qui resteraient à la charge de ces derniers. L'hôtelier permettait en quelque sorte à des gens de venir exercer leur métier de service dans leur hôtel pour le compte de clients qui lui louaient des chambres. Ce personnel ne recevait pas de rétribution fixe mais des "pourboires" variables de la part des clients. S'il n'y avait pas de client à l'hôtel ou que ceux-ci mécontents ne souhaitaient rien donner, le personnel de service ne gagnait rien.

Cette situation s'est prolongée jusqu'en 1933. Le législateur à cette époque a prévu qu'un pourcentage de 10 ou 15 % selon les hôtels serait ajouté à la note des clients pour rémunérer les employés qui jusque là n'étaient payés que par les "pourboires".

Bien que maintenant après plusieurs dizaines d'années d'évolution, à peu près tous les hôtels ont compris ce pourcentage de service dans leurs prix (qui est toujours distribué selon des règles extrêmement strictes), la coutume du pourboire a survécu, beaucoup plus par l'habitude qu'ont gardée certains clients de donner une petite gratification pour obtenir un meilleur traitement ou un avantage quelconque que par l'attitude de quémandage du personnel. On constate d'ailleurs que les employés comptent de moins en moins sur les pourboires pour "arrondir leur mois" et que les clients qui, de plus en plus, paient leurs notes par carte de crédit ou la font payer par des tiers, perdent cette habitude.

A l'heure actuelle, à part quelques exceptions, le personnel d'hôtel en contact avec la clientèle est plutôt serviable et accueillant par professionnalisme que par intérêt direct. Ses intérêts étant pour une certaine partie liés au succès de l'établissement par le jeu du paiement de la "masse de service".

B/ L'ACCUEIL : FONCTION COMPLEMENTAIRE

Nous l'avons déjà dit, il est difficile de distinguer les métiers dont l'accueil est la fonction principale de ceux dans lesquels il constitue une fonction complémentaire car tous les métiers d'accueil comportent une partie prestation qui est à la fois le substrat de l'accueil et qui en est le prolongement.

L'hôtesse a presque toujours une tâche administrative et doit connaître non seulement la topographie, mais encores l'articulation et l'organisation de l'entreprise ou de l'administration pour le compte de laquelle elle reçoit le public. L'hôtesse de l'air a des fonctions de service et de sécurité. Le réceptionnaire d'hôtel doit préparer administrativement et comptablement l'arrivée de celui qu'il accueillera. C'est donc à la fois une question de coutume et de dosage des tâches qui permettront de savoir comment on doit classer un métier si par extraordinaire il advient que l'on ait à le classer.

Un très grand nombre de secrétaires dans des entreprises reçoivent du public. Elles prennent des rendez-vous pour leur patron, accueillent ceux qui se présentent, les dirigent sur le service compétent ou les éconduisent. Il en est de même dans beaucoup d'administrations. Ces emplois pourraient souvent être considérés comme des métiers d'accueil. Ils ne le sont pourtant pas parce que la fonction principale de ces employés est autre : elle est en général administrative, courrier, classement, archivage, et la fonction accueil est supplémentaire parce qu'en quelque sorte, il n'y a personne d'autre pour recevoir les visiteurs ou tout simplement parce que le positionnement de leur bureau dans les locaux fait que les visiteurs s'adressent en priorité à cet employé.

Il peut arriver un moment où la fonction bascule si la majorité du temps employé est, par exemple, consacré à recevoir le public. Le poste acquiert le statut de métier d'accueil et on ne parlera plus de secrétaire mais d'hôtesse ou de réceptionnaire, à la rigueur de secrétaire-réceptionnaire. Le statut par exemple de nombreuses secrétaires de professions libérales reste ambigu. Dans de très nombreux cabinets médicaux, dentaires ou d'avocats, une des secrétaires ou la secrétaire est derrière une sorte de bureau, banque

de réception et, outre son travail de secrétariat, elle doit recevoir tous les patients ou les visiteurs, organiser les rendez-vous, souvent remplir des fiches individuelles et encore quelquefois encaisser le prix des consultations. Le contenu de leur fonction est très proche de celui de réceptionnaire d'hôtel, mais en général, ni elles le souhaitent ni on ne leur accorde le statut d'employée à l'accueil. Elles sont et restent des secrétaires.

L'ACCUEIL AU TELEPHONE

Que dire des téléphonistes et standardistes qui dans de très nombreux endroits, cumulent leurs fonctions avec celle de réceptionnaire. Les nouvelles installations téléphoniques — font en général qu'elles ne s'occupent que des appels qui "arrivent". Les communications "départ" ne passent plus par les standards téléphoniques, les numéros étant composés directement par le titulaire du poste.

Elles ont donc une double fonction d'accueil. Celle inhérente au réceptionnaire lorsqu'il y a cumul et celle d'accueillir au téléphone. Depuis quelques années, on a réalisé l'importance du téléphone et de l'accueil au téléphone. La vulgarisation des installations téléphoniques, les facilités que cela amène pour les communications et les affaires, l'amélioration des réseaux et de la technique ont provoqué une extraordinaire augmentation du trafic téléphonique. Plus personne n'hésite à téléphoner pour demander un renseignement,, parler à quelqu'un, traiter une affaire. Le téléphone est devenu le prolongement de la voix qui, grâce à lui, porte à des dizaines de milliers de kilomètres.

Certaines personnes, certaines organisations ou firmes reçoivent de très nombreux appels. Il faut organiser ce trafic. Ce sont les téléphonistes ou les standardistes qui reçoivent les appels et organisent ce trafic. Leur réponse à un appel constitue pour le correspondant le premier contact qu'il a avec l'organisation qu'il appelle. Tout comme s'il se présentait en personne, il aurait un premier contact avec l'hôtesse ou la personne chargée de l'accueil. Ce premier contact est souvent très important pour la suite des relations entre les partenaires. L'hôtesse doit être avenante, souriante et efficace. La téléphoniste doit également avoir les mêmes

qualités. Mais elle n'a que sa voix et sa façon de s'exprimer pour faire "passer le message".

L'hôtesse dispose d'un éventail de possibilités pour communiquer avec son interlocuteur : outre la voix, elle a l'expression, la gestuelle. Elle peut aussi faire patienter en faisant asseoir, en donnant de la lecture. Elle peut agir, accompagner le visiteur, lui faire visiter un service. La téléphoniste a les mêmes problèmes, mais n'a que l'expression verbale pour les régler.

Pour réaliser la difficulté de leur tâche, il faut tenir compte que le téléphone, tout comme la voiture, produit sur l'homme des effets inattendus. Au volant, il se sent investi d'une puissance extraordinaire qui le pousse à aller de plus en plus vite, à devenir agressif, à considérer les piétons comme une race inférieure indigne de survivre. Le téléphone lui donne l'impression que toutes les barrières vont tomber, qu'il peut parler à n'importe qui, n'importe quand, qu'il est doué comme les dieux de l'Antiquité du pouvoir de se trouver à plusieurs endroits en même temps et de converser avec plusieurs personnes à la fois séparées par plusieurs milliers de kilomètres.

Comme l'automobiliste ne peut supporter qu'on lui barre la route ou que l'on aille plus vite que lui, l'homme-téléphone ne supporte pas que l'appareil ne fonctionne pas ou que celui qu'il appelle ne soit pas à sa disposition pour lui parler quand il le désire. Quel est celui d'entre nous qui n'a jamais ressenti d'agacement quand le téléphone est en dérangement ou quand, par suite d'encombrement ou de tout autre incident, nous n'arrivons pas à obtenir une communication même si c'est à l'autre bout de la terre. Nous oublions tout simplement qu'il y a moins de cent ans le même message aurait peut être mis deux mois à arriver et nous aurions dû attendre deux autres mois pour obtenir la réponse.

Quel est celui d'entre nous qui n'a pas senti monter en lui une sourde colère quand on nous dit que notre correspondant est "en ligne" sur un autre poste, ou occupé, et qu'il tarde un peu à venir nous parler, ou qu'il est "dans l'entreprise et qu'on le cherche" pour lui passer votre communication. Si cette attente se prolonge un peu, une ou deux minutes, le temps semble très long au

téléphone. Nous sommes prêt à accuser la téléphoniste de négligence et de désintérêt. Si on nous met en communication avec un poste qui sonne et que personne ne répond, nous sommes furieux, nous pensons que la téléphoniste aurait pu s'assurer que quelqu'un était prêt à répondre. Les situations sont innombrables.

Il n'en reste pas moins que la téléphoniste doit faire face à toutes les situations et qu'elle a "au bout du fil" quelqu'un qui, comme celui qui arrive, a des attentes. Il veut être reconnu. Il a besoin d'hospitalité. Comme le voyage, le téléphone a des effets pervers. Il renforce l'exigence parce qu'on est celui qui appelle, on est donc le conquérant. Mais on sait aussi que l'on peut facilement être rappelé à l'ordre. Il suffit pour cela que le correspondant raccroche le combiné. Il y a donc un double effet du téléphone : supériorité - infériorité.

La reconnaissance : celui qui appelle veut être reconnu. S'il téléphone régulièrement, il s'attend et souhaite qu'on reconnaisse le son de sa voix, qu'on ne lui demande pas de se nommer. La téléphoniste qui a la mémoire des voix satisfait ce type d'attente. On est toujours très fier d'être reconnu sur sa seule façon de parler, c'est en quelque sorte la preuve que l'on a "marqué" son interlocuteur, le son amputé de l'image ne permet qu'une représentation partielle et fait appel à une mémoire bien spéciale. A notre connaissance, aucun cours ne permet de développer ou d'entraîner ce type de mémoire. Il est toutefois certain que les téléphonistes professionnelles ont inventé des "trucs" mnémotechniques pour se souvenir non seulement des tons de voix mais encore des réflexes verbaux qui permettent de reconnaître un correspondant.

Des téléphonistes que nous avons interrogées nous ont dit que quelquefois, elles refusent de reconnaître des correspondants particulièrement exigeants, brusques ou peu courtois. Elles font semblant de ne pas les connaître et les obligent chaque fois à se nommer. Cet exemple "a contrario" prouve bien l'existence de la reconnaissance téléphonique.

Si le correspondant n'est pas un "habitué", on lui demandera de se nommer et souvent de donner le motif de son appel s'il souhaite joindre un personnage important. C'est à ce moment là qu'il

s'attend à être reconnu non plus simplement comme quelqu'un de connu mais pour ce qu'il est car il s'attend à ce que l'énoncé de ses nom et qualité lui ouvre toutes les portes et lui permette de communiquer sans obstacles avec celui qu'il demande. Il est même plus exigeant que s'il se présentait en personne car :

- on est beaucoup moins timide au téléphone que lors d'un contact direct et visuel,

- quand on est dans son propre environnement pour parler, les barrières que peut dresser un environnement étranger et l'attitude ou le comportement de la personne à qui on s'adresse n'existent pas,

- celui qui appelle a, au début, l'initiative de la relation parce que grâce au téléphone, il pénètre directement au centre de l'endroit où il s'adresse, bureau, standard ou domicile de celui à qui il veut parler. Il a donc pendant un certain temps un avantage territorial.

Le besoin de reconnaissance est donc très fort au téléphone car si la téléphoniste n'a à sa disposition que la voix et la manière de parler pour reconnaître son correspondant, celui-ci n'a, pour se faire reconnaître, que l'énoncé de ses nom, qualité et motifs de l'appel. De cette reconnaissance dépendra souvent le succès de la communication, c'est-à-dire qu'on lui passera ou non la personne qu'il demande, on lui donnera ou non le renseignement.

La non reconnaissance téléphonique est sans appel. On ne passe pas le correspondant quelquefois sous un prétexte quelconque, alors que lorsque le contact est physique, on est généralement tenu à plus d'égards, on peut plus facilement argumenter et jouer de l'aspect physique.

L'hospitalité téléphonique correspond pour la téléphoniste à la prise en charge du correspondant, c'est-à-dire s'occuper de ce que l'appel aboutisse bien à celui qui est demandé. Si la personne est occupée par ailleurs ou déjà en conversation téléphonique, la téléphoniste expérimentée reviendra régulièrement en ligne pour faire savoir à celui qui attend qu'il n'est pas oublié, mettra, ce que

permettent maintenant la plupart des installations modernes, de la musique d'attente et surtout, dès que cela sera possible passera, la communication en l'annonçant respectivement aux deux partenaires.

Donner l'hospitalité téléphonique, c'est s'assurer que celui qui appelle puisse parler à celui qu'il demande, dans les meilleures conditions possibles et rapidement. L'attente paraît très longue au téléphone et l'impression de désert, de néant et d'impuissance que donne un téléphone muet est très désagréable et peut développer des réactions d'agressivité. Il y a donc certainement un accueil téléphonique qui, dans certaines organisations, est encore plus important que l'accueil physique.

—Pourtant les téléphonistes ne sont pas considérées comme du personnel d'accueil et leur travail, il est vrai, est surtout de manipuler un standard et de passer des communications. On aurait donc tendance à voir en elles des travailleurs manuels. Si l'on suivait cette ligne de pensée, on pourrait croire qu'elle peuvent facilement être remplacées par une machine. Or lorsque cela est fait et qu'il n'y a plus d'intervention humaine parlée, il n'y a plus d'accueil, il y a transmission et la fonction accueil est reportée vers le correspondant ultime.

Qu'y a-t-il de plus frustrant pour celui qui appelle que de devoir franchir plusieurs barrages téléphoniques où l'on doit chaque fois décliner identité, titre, objet de l'appel, pour s'entendre répondre au dernier moment que l'on va voir si celui que l'on demande est là, alors que de toute évidence, celui ou celle qui répond le sait parfaitement. Pour finalement se faire dire "que l'on regrette, mais Monsieur X est absent".

A travers ce long chemin de croix au cours duquel il a été mille fois montré "patte blanche", l'impression de non accueil ou de mauvais accueil ne cesse de croître pour celui qui appelle. Il n'est jamais suffisamment reconnu pour que les renseignements le concernant le précédent, il n'est jamais suffisamment pris en charge pour n'avoir pas à passer à travers les différents filtres. Pourtant sa qualité de correspondant à la fois l'enhardit et le fait insister et parfois perdre patience sans pour cela le départir de sa prudence car il sait qu'il n'est pas complètement maître du jeu. A tout moment,

celui ou celle qui a pour mission de l'accueillir téléphoniquement peut rompre le dialogue et ne pas mener la communication à bonne fin.

Pour accueillir, les téléphonistes ne disposent pas de tous les moyens qu'ont les hôtes. Pas d'air avenant, pas de sourire, pas de mouvement vers, pas de comportement spécial. Elles n'ont que la voix et la façon de s'exprimer. Mais que de messages peut-on faire passer avec ces deux éléments seulement ! Il y a un véritable charme de la voix. Les compagnons d'Ulysse furent séduits par le chant des sirènes et Orphée voyageant avec les Argonautes calmait les tempêtes de sa voix. Combien de correspondants sont amadoués, domptés mais aussi tranquilisés, calmés par un son de voix agréable au téléphone. On séduit au téléphone par la seule façon de parler comme on séduit par l'image. La voix peut refléter le sourire, la joie de recevoir, le plaisir de communiquer, une voix est parfois un rayon de soleil qui illumine l'énorme réseau des fils téléphoniques.

La façon de s'exprimer et de parler est également déterminante dans la qualité de la relation. Une élocution claire, un vocabulaire précis des expressions concises sont à la base d'une bonne communication. Une parfaite maîtrise du langage et une voix agréable sont les deux éléments sensoriels qui permettent un bon accueil au téléphone et qui pallient l'absence d'image et de présence physique. Ces éléments personnels n'effacent pas la nécessité pour une téléphoniste de parfaitement posséder la technique de manipulation de ses appareils. Et c'est justement parce que cette technique est importante que le métier de téléphoniste n'est pas un métier d'accueil à part entière.

LA DIVERSITE DES FONCTIONS D'ACCUEIL

Il faut également examiner le cas de quelques autres métiers notamment dans l'hôtellerie où l'accueil joue un rôle important sans être toutefois la fonction principale. Prenons par exemple le cas du maître d'hôtel. Le public voit surtout en lui l'homme qui vous reçoit dans un restaurant, fait asseoir, propose des mets et des boissons et prend la commande et qui, au cours du repas, vient s'informer si tout est satisfaisant et si la cuisine est bonne. Ce serait donc a priori un métier d'accueil et presque uniquement d'accueil.

L'hôtelier voit dans le maître d'hôtel un autre homme. Il voit le responsable du restaurant qui doit veiller à la qualité du service bien sûr, mais aussi à de nombreuses autres choses. Il est le chef d'une brigade. A ce titre, il doit faire les horaires et s'organiser pour qu'en fonction des prévisions, il ait à sa disposition assez d'employés mais pas trop pour faire fonctionner le restaurant.

Il doit s'assurer que le matériel est propre, bien stocké, qu'il y en ait suffisamment, que les inventaires sont faits régulièrement et qu'il ne disparaît rien. Il doit veiller à la propreté des locaux et au bon état du mobilier et du linge. Il faut qu'il supervise le travail des caissières, les prix et menus doivent être affichés, les "bons" clairement rédigés par les chefs de rang ou les commis, les factures lisibles et justes. Il réglera les litiges d'encaissement ou de crédit. Enfin, il surveillera le travail de la brigade, les relations avec la cuisine et contrôlera la marche du service.

Il doit être "bon vendeur" pour diriger les clients vers des plats et des boissons produisant de bonnes marges, et suffisamment technicien pour accorder plats et vins. Ce n'est que lorsque toutes ces conditions, si l'on peut dire, auront été remplies qu'en réalité l'hôtelier se penchera sur l'accueil du maître d'hôtel. Il ne s'agit pas de dire que le côté accueil sera négligé, pas du tout, on lui donnera au contraire beaucoup d'importance, peut-être plus qu'il n'en a en réalité. Mais il n'intervient que pour une part minoritaire dans les activités du maître d'hôtel.

Pourtant si un maître d'hôtel accueille mal, et si au cours de ses relations avec les clients il se montre brusque, peu courtois, désintéressé, si le prolongement de l'accueil n'est pas parfait, toutes ses autres qualités, même si elles sont parfaites seront dévalorisées. S'il fait parfaitement tout ce que nous avons énuméré, et d'autres choses encore car l'inventaire n'était pas exhaustif, mais qu'il accueille mal, il ne sera pas un très bon maître d'hôtel. Il sera éventuellement un très bon technicien de service (1).

Là réside une autre ambiguïté de ces métiers qui ne sont pas véritablement classés parmi les métiers d'accueil, mais dans lesquels la fonction accueil est déterminante.

Le public accueilli donne souvent priorité à l'accueil alors que la définition de fonction et l'entrepreneur-employeur voient, au delà de l'accueil, la technique et le professionnalisme de telle ou telle spécialité. Ce sont réellement des métiers à deux faces. Le barman est également dans ce cas là. Hors de l'hôtellerie, on pourrait également citer de très nombreux métiers plutôt considérés comme des métiers d'accueil par le public, et comme des métiers de techniciens ou de commerciaux par les entreprises ou les organisations. La plupart des métiers de la vente sont dans ce cas, certains emplois administratifs ou d'autres plus spécialisés comme guides touristiques (J), coiffeurs, etc...

CE QUI DISTINGUE LES METIERS D'ACCUEIL

Il est assez difficile de définir avec précision ce qu'est véritablement un métier d'accueil. Pourtant l'expression existe et on s'y réfère. On pourrait à la limite considérer que tous les métiers qui impliquent un contact avec le public sont des métiers d'accueil. Mais cette interprétation s'avérera rapidement erronée ; le médecin soigne ses malades, l'avocat défend ses clients, le représentant de commerce rend visite à des commerçants. Ils sont donc tous en contact avec le public ou avec un public et ils n'exercent pas des métiers d'accueil.

A notre avis, pour qu'il y ait "métier d'accueil", il faut que l'accueil soit partie intégrante de la fonction, c'est-à-dire que sans l'accueil la définition de la fonction aurait été différente. Le métier ne serait plus le même. On parlerait d'un emploi différent. Ce n'est pas le cas du médecin ni de l'avocat. C'est en revanche le cas du réceptionnaire d'hôtel, du maître d'hôtel, de l'hôtesse, de la secrétaire réceptionnaire, de l'employé aux renseignements, de la téléphoniste.

Enlevez à tous ces métiers le contact avec le public et la fonction d'accueil, vous ne parlez plus de la même chose. Ils deviennent tous plus ou moins des emplois de bureau ou des emplois de prestations de services. Ils sont donc des métiers d'accueil à différents degrés.

Un autre critère de distinction pourrait être trouvé dans le recrutement des candidats à ces emplois, bien que les comparaisons soient délicates puisqu'il s'agit de professions libérales d'une part et d'emplois salariés de l'autre.

Reprenons notre exemple. On ne demande en général au médecin que d'être compétent dans sa spécialité et à l'avocat d'être bon juriste et bon orateur. La façon dont ils reçoivent leurs clients ou le public importe peu. On les jugera surtout sur leur efficacité dans l'exercice de leur art. Si on avait à les recruter pour un emploi salarié (ce qui arrive parfois) on s'attacherait surtout à leur compétence "technique" et non pas à leur capacité à communiquer et à bien accueillir. En un mot, à leur accueil, leur apparence importerait peu. Sauf cas particulier (affaires internationales) on ne leur demanderait pas de parler plusieurs langues.

En revanche, pour les métiers d'accueil, toutes ces qualités comptent beaucoup. Lorsqu'on recrute un réceptionnaire ou une hôtesse, on attache beaucoup d'importance à l'apparence physique, à ce que l'on appelle "le contact humain" qui est, en fait, l'aptitude à bien communiquer avec son prochain, à la facilité à sourire, à une attitude dynamique que nous serions tenté d'assimiler à l'élan vital bergsonien. La connaissance des langues étrangères est aussi souvent requise, tout comme on tient compte de leur façon de s'exprimer.

Ces qualités particulières nécessaires à l'exercice des métiers d'accueil n'empêchent pas que les candidats doivent aussi être tout à fait compétents dans leurs spécialités respectives. Le réceptionnaire d'hôtel en sus de ses qualités d'accueil doit savoir faire un plan de réservation, facturer, encaisser. L'hôtesse de l'air servir des repas, le maître d'hôtel organiser le service.

Mais selon l'emploi et la fonction, les qualités d'accueil pèsent d'un poids plus ou moins lourd dans la décision de recrutement et parfois arrivent à compenser une insuffisance technique. Certains employeurs leur donnent une très grande importance considérant que ce sont des qualités innées alors que la compétence professionnelle s'acquiert.

On s'aperçoit encore que s'il est difficile de différencier les métiers d'accueil, de déterminer quels sont ceux dont l'accueil est la fonction principale et ceux pour lesquels ils constituent une fonction complémentaire, il est encore plus difficile de connaître dans ces derniers l'importance de la fonction accueil.

Elle dépend de nombreux facteurs :

- de la façon dont l'employeur a défini l'emploi,
- de la forme particulière de l'entreprise,
- de l'environnement immédiat, de ses coutumes et de ses habitudes,
- de la personnalité de l'employé, de ses qualités propres, de la façon dont il considère son travail.

Ainsi selon le patron, l'entreprise, la clientèle et le tempérament de l'intéressé, un emploi de maître d'hôtel sera plus ou moins un métier d'accueil. L'intéressé mettra plus ou moins l'accent sur cette fonction dans l'exercice de son métier et il compensera peut être une certaine difficulté à communiquer par une plus grande compétence professionnelle et par une plus grande précision technique. On doit toutefois remarquer que les gens les plus connus dans ces métiers sont généralement des individus très doués pour les contacts humains, donc privilégiant la fonction accueil, mais que paradoxalement, les plus appréciés de leurs employeurs sont les plus compétents professionnellement.

Il semble que les entreprises attachent plus de prix à l'efficacité technique qu'à la capacité de communication et à l'aptitude à bien accueillir alors que c'est en général l'inverse dans le public. Au premier abord, cette différence d'opinion pourrait sembler normale car répondant aux intérêts des deux parties. Mais l'intérêt du public n'est-il pas l'intérêt des organisations commerciales ou même non commerciales puisque le fait même que la fonction accueil existe prouve bien qu'elle est nécessaire et que l'on se préoccupe de la satisfaction du public. De cette satisfaction dépend la survie de bien des établissements.

Il est certain que l'existence des métiers d'accueil, leur multiplication et l'augmentation du nombre de postes offerts est un fait de société riche et une particularité de la société de consommation. Dans les autres sociétés, la fonction accueil est infime et familiale. Elle n'est ni salariée ni commerciale.

En économie de pénurie ou de production, la concurrence n'impose pas aux organisations de faire des efforts particuliers sur l'accueil dans les industries, dans les magasins. L'offre étant inférieure à la demande, les produits s'écoulaient facilement. Les producteurs et les commerçants n'ont pas à lutter entre eux pour assurer les ventes. En période de réelle pénurie ou de famine, l'accueil est uniquement charitable ou familial. Il ne saurait être salarié. On voit apparaître la fonction d'accueil salariée dans les sociétés riches, quand le nécessaire est assuré. Il ne faut certes pas franchir le pas et considérer que l'accueil est superflu. Il est lui aussi une nécessité. Mais une nécessité qui se resserre et qui n'arrive à trouver son lieu d'expression que dans la famille, la religion ou la charité en environnement de pauvreté et qui s'étend à presque tous les domaines de la vie en période de richesse.

Etre bien accueilli, reconnu, soigné, hébergé, pris en charge, est un plaisir et on peut apporter à l'accueil, nous le savons, de très nombreux raffinements. Donc dès qu'une société s'enrichit, elle perfectionne les procédures d'accueil tout comme elle cherche à mettre à la disposition de ses membres le plus de plaisir possible. Les besoins d'accueil sont ressentis par toutes les classes de cette société au fur et à mesure que leur niveau de vie augmente et les besoins envahissent de plus en plus des domaines différents de cette société.

Le public exige de plus en plus de confort matériel et moral. Les relations deviennent de plus en plus douces et civiles quand les hommes ont moins à lutter pour leur survie. Ils perdent leur brutalité d'hommes de guerre et de conquérants et sombrent peu à peu dans la mollesse. Tite-Live décrit fort bien ce processus dans ses récits sur les délices de Capoue (1). Non que pour les sociétés modernes le processus soit aussi rapide et radical.

(1) TITE-LIVE, Histoire romaine, Livre XXIII.

Mais il est certain qu'à l'heure actuelle, on voit les sociétés riches créer de plus en plus d'emplois d'accueil, exiger des qualités de plus en plus sophistiquées des candidats à ces postes et on constate que le phénomène ne progresse pas du tout dans les mêmes proportions ou ne progresse même pas du tout dans les sociétés qui sont restées primitives ou qui progressent plus lentement ou se sont moins enrichies.

On constate également qu'en cas de crise économique, une des premières catégories d'emplois que l'on supprime comme non directement productifs sont les emplois d'accueil. Il arrive que les effets de crise ne soient pas directement ressentis ou très spectaculaires en ce domaine car il faut tenir compte du temps d'adaptation et de l'évolution des mœurs et du besoin de confort qui compensent les effets de la récession.

Mais à moyen terme, et à plus forte raison à long terme, toute crise économique provoque avec la baisse des niveaux de vie la diminution des emplois dans les métiers d'accueil. Les métiers d'accueil, outre qu'ils sont de création relativement récente en tant qu'emplois salariés, sont donc surtout le produit de l'enrichissement de la société. Ils sont aussi le produit de la notion de division du travail et plus particulièrement de l'affinement de cette notion lors de la deuxième révolution industrielle et de l'avènement des techniques du type taylorisme. L'accueil a conquis droit de cité dans le monde du travail comme de nombreuses autres spécialités.

Il était auparavant une fonction diffuse que pratiquaient plus ou moins bien tous ceux qui recevaient du public, sans d'ailleurs savoir très bien qu'ils accueillaient et comment ils accueillaient. En voulant perfectionner la fonction on a été obligé de l'isoler et avec la technique que l'on a étudiée et mise au point, on a créé le professionnalisme.

Il est possible qu'il y ait des hauts et des bas dans le nombre d'emplois offerts, mais tant que notre société existera dans sa forme actuelle, il y aura maintenant toujours des métiers d'accueil.

NOTES

NOTE A - Le recrutement des hôtesses - p. 573

La compagnie nationale Air France recrute très régulièrement des jeunes filles comme hôtesses de l'air et assure leur formation. La compagnie attend de son personnel navigant commercial qu'il s'adapte aux différents types de service en réservant à toutes les clientèles la même attention et la même serviabilité. La sélection est donc extrêmement rigoureuse.

Dans un petit livret mis à la disposition des candidates, on donne le détail des conditions d'admissibilité :

1) D'abord les particularités du métier :

- nécessité d'avoir une présentation impeccable,
- discontinuité des rythmes de la vie professionnelle et personnelle,
- disponibilité indispensable pour répondre aux variations de l'emploi du temps,
- irrégularité dans le temps des périodes de travail et de repos,
- décalages horaires,
- diversité du contexte climatique et géographique.

La brochure précise : ces particularités exigent une excellente santé, ainsi qu'un équilibre adapté à la vie du navigant.

2) Ensuite les conditions elles-mêmes :

- présentation : silhouette harmonieuse (rapport taille-poids), coiffure adaptée et soignée, taille 1,60 m à 1,75 m ;

- condition physique : les candidates doivent être sportives, avoir une bonne résistance physique et pouvoir nager 50 mètres en deux minutes ;

- niveau d'études : connaissance de l'anglais, pratique d'une deuxième langue souhaitée, niveau baccalauréat, formation commerciale et hôtelière souhaitée.

Le dossier de candidature : il existe d'abord un formulaire d'auto-test de 48 questions qui permet au candidat d'évaluer ses chances. Les questions vont de l'aptitude aux contacts sociaux à la connaissance oenologique en passant par l'arithmétique. Ensuite le dossier très complet à remplir à la main comporte des questions personnelles du type "Indiquez vos loisirs", "Pourquoi désirez-vous exercer ce métier".

La sélection comporte des tests écrits, une appréciation de la présentation et des qualités de contacts, vérification de taille et du poids, deux activités de groupe permettant l'observation des candidates dans certaines situations, deux entretiens destinés à apprécier les aptitudes à l'emploi, contrôle de la langue anglaise et des contrôles médicaux avec examens de laboratoires et cliniques. Ce n'est qu'après avoir subi ces épreuves que les candidates sélectionnées suivront un stage de formation d'environ trois semaines qui se déroule en deux temps : stage de sécurité et stage commercial. La décision concernant l'engagement n'est prise qu'à la fin du stage de formation.

Il est de notoriété publique qu'il y a toujours beaucoup plus de candidates que de postes offerts. Les chances de réussite sont bien inférieures à 50 %. On voit donc qu'il est difficile d'accéder au métier d'hôtesse de l'air et que les conditions de travail sont très pénibles. Malgré cela, l'attrait du voyage est tel que les compagnies aériennes ont toujours beaucoup plus de candidates que ce qu'elles peuvent en recruter.

NOTE B - p. 576

La société de location de voitures AVIS fait dans les avions une publicité filmée sur le thème des tracasseries administratives. Au comptoir d'accueil d'une compagnie concurrente non nommée, on voit une hôtesse demander au client son nom, adresse, numéro de passeport, etc..., une multitude de renseignements. Ces formalités prennent beaucoup de temps, la bonne humeur du client décline à chaque question.

On montre après le comptoir AVIS où l'hôtesse souriante remet au client, sans l'importuner, les clés de la voiture qu'il a louée et il s'inscrit la légende : "Chez nous, vous avez votre voiture tout de suite". La facilité, le fait d'éviter au client toute tracasserie et interrogatoire est interprété comme un signe de bon accueil.

NOTE C - p. 581

On constate aujourd'hui une forte réaction aux Etat-Unis contre les "mauvaises manières", l'impolitesse. La revue Times du 5 Novembre 1984 a consacré sa première page et un long article à une journaliste Judith Martin qui, sous le sobriquet de "Miss Manners", écrit régulièrement des rubriques sur le savoir-vivre dans plus de 200 des principaux journaux américains. Elle reçoit, selon cet article, un impressionnant courrier de lecteurs qui l'interrogent sur l'étiquette et la façon de se tenir. Son premier livre Guide to excruciatingly correct behaviour a atteint un record de vente en 1982, et son dernier livre Miss Manner's guide to rearing perfect children a dépassé les 100 000 exemplaires en quelques semaines.

Elle déclare : "Un des plus grands problèmes en Amérique est que les gens veulent réagir contre l'impolitesse par l'impolitesse. Un de mes soucis principaux est d'expliquer qu'il n'y a pas d'excuse pour l'impolitesse". L'intérêt que soulèvent ses articles et ses livres nous paraît être le signe évident d'une recherche d'un nouveau savoir-vivre qui intègre les valeurs traditionnelles aux exigences de la vie moderne.

NOTE D - p. 582

La responsable pédagogique d'une des écoles d'hôtesses les plus réputées nous a confirmé le succès qu'avait ce type de formation chez les jeunes filles. Les jeunes garçons commencent également à être intéressés par les métiers d'accueil. Il y a deux niveaux d'études :

1) pour des jeunes, niveau seconde, âge moyen seize ans : une année de trente semaines d'études qui permet d'accéder au second niveau ;

2) une année dite "professionnelle" à laquelle on accède en venant du premier niveau, ou avec un niveau d'études équivalent au baccalauréat, âge moyen dix-huit ans.

Le recrutement est fait sur entretien avec examen du carnet scolaire, test d'anglais et de culture générale. Le programme se compose de :

1) formation de culture générale : arts, musique, littérature internationale, visite de musée, projection de diapositives, découverte et assimilation de l'actualité économique, politique et sociale, nationale et internationale, étude de la vie d'une entreprise,

2) technique d'expression et comportement : expression orale et écrite, psycho-animation de groupe, comportement : cours d'esthétique, diététique, hygiène alimentaire. Les élèves apprennent à se mettre en valeur, à minimiser leurs défauts physiques et être soignées, savoir-vivre, étiquette, cours de maintien, port de l'uniforme, rester impeccable, cours de secourisme premiers secours,

3) formation technique : relations publiques, technique des campagnes de presse, cours de communication, recevoir des messages, transmettre l'information, recherche d'un emploi, droit du travail, dactylo,

4) formation d'accueil : historique, importance, aptitude à l'accueil, études de cas, mise en situation, compilation d'éléments pour montrer comment se constitue l'accueil,

5) formation en langues étrangères : anglais et une autre langue en option, vocabulaire touristique,

6) cours de tourisme : tourisme international, hôtellerie, agences de voyage, transports, loisirs, géographie climatique, les grands circuits touristiques.

A l'issue des deux années d'études, les jeunes gens reçoivent une attestation de fin d'études et font un stage pratique de six semaines. Beaucoup d'étudiantes ne souhaitent pas forcément devenir hôtesses d'accueil et trouvent du travail dans les hôtels, l'administration et les organismes de tourisme. Environ 95 % sont embauchées à l'issue de leurs stages.

L'école Tunon (1) par exemple a vingt-deux écoles dans le monde, publie un journal régulier et depuis sa création, en 1964, a formé plusieurs milliers d'hôtesses. Les demandes d'inscriptions progressent chaque année et les responsables de l'école attribuent cet intérêt au fait que les débouchés sont sans cesse plus nombreux.

NOTE E - p. 590

Avant la guerre de 1939-1945, dans les villes de saisons, beaucoup de clients ne réservaient pas de chambres. Ils s'installaient provisoirement dans un hôtel pour pouvoir visiter des appartements et discuter des conditions dans les autres hôtels de la ville. Les réceptionnaires avaient alors un rôle de vendeurs bien plus important qu'aujourd'hui. Selon la façon dont ils "reconnaissaient" le client, ils lui proposaient des installations différentes et "faisaient le prix" en fonction de la durée de séjour (jamais moins d'un mois), du nombre de personnes et du pouvoir d'achat présumé. La capacité d'analyse et la formation de ces employés devaient donc être parfaites car de leurs qualités de vendeurs dépendait le succès de l'entreprise.

(1) Sources : entretien avec Madame Desprès, assistante pédagogique au service Enseignement, Ecole d'hôtesses Tunon, 3, rue Louis Auréglià à Monaco le 14 Février 1985.

NOTE F - p. 594

On appelle pré-enregistrement les procédures informatiques qui permettent à partir de la réservation de préparer administrativement l'arrivée du client, c'est-à-dire d'établir la fiche d'arrivée en utilisant tous les renseignements déjà obtenus lors de la réservation, de désigner la chambre, d'ouvrir le compte. A l'arrivée du client, il suffit de "signaler" à l'ordinateur que Monsieur X est là pour que la fiche d'arrivée s'imprime avec tous les renseignements et que l'arrivée soit effectivement enregistrée sans aucune formule à remplir par le client ni aucune gêne pour lui.

NOTE G - Les concierges - p. 598

L'origine de la fonction et du mot "concierge" semble remonter à l'Antiquité romaine. Le portier dans les maisons patriciennes à Rome était généralement un esclave du dernier rang. Il occupait dans le vestibule la place réservée, jadis, au chien de garde et, comme lui, on l'y tenait enchaîné afin qu'il n'abandonnât pas son poste.

L'inscription cave canem qui, primitivement n'était portée que sur les maisons ayant effectivement un chien, aurait, lors de la généralisation de la fonction de portier, été mise sur toutes les maisons ayant un portier qui avait pris la place du chien. On a retrouvé à Pompei dans la maison dite du "poète tragique" une très belle mosaïque qui atteste de cette coutume.

Le mot concierge vient également du latin conservus. La fonction et l'appellation ont sans doute disparu à la chute de Rome au Ve siècle. La fonction a réapparu au Moyen-Age au niveau des villes où les portiers, sous l'autorité de l'évêque, surveillaient l'ouverture et la fermeture des portes.

Au XIIe siècle, on trouve un officier royal préposé à la conciergerie du Palais de la Cité à Paris qui porte le titre de Comte des cierges. C'est là sans doute la véritable origine de notre mot

moderne "concierge". Avec le temps le titre s'étendit aux portiers des maisons seigneuriales, et peu à peu tous les portiers usurpèrent le titre (1).

NOTE H - la loi Godard - p. 602

Contrairement à ce que l'on croit généralement, la loi du 19 Juillet 1933, qui a été intégrée au code du travail, livre I, Titre 3e, Chapitre 1er dans les articles 42a à 42d, n'impose pas la perception d'un pourcentage pour le service sur la note des clients des hôtels, des bars ou des restaurants, mais ne fait qu'assurer le reversement de ces sommes dont la collecte ne relève que des usages. C'est la raison pour laquelle il existe et il a toujours existé des hôtels ou des restaurants dans lesquels un pourcentage pour le service est perçu et d'autres où cette pratique n'existe pas et où le personnel est rémunéré comme la plupart des professions par des salaires fixes. La pratique du pourboire, comme nous l'expliquons dans le texte, était généralement réservée aux établissements de luxe. C'est donc cette catégorie d'établissements qui est particulièrement intéressée par cette loi.

L'article 42a du code du travail précise d'ailleurs : "dans les hôtels, restaurants, cafés, brasseries et généralement dans tous les établissements commerciaux où existe la pratique du pourboire", la loi proprement dite se borne à imposer que toutes les sommes perçues "pour le service" soient intégralement reversées aux employés qui ne bénéficiaient d'aucune garantie de salaire. Elle laisse aux accords conventionnels le soin de fixer le mode de répartition et les catégories professionnelles ayant droit à cette répartition.

L'article 42c prévoit toutefois qu'à défaut de conventions collectives fixant la répartition du "service", un règlement d'administration publique sera pris après consultation des organisations patronales et ouvrières.

(1) Sources : Revue Up magazine, article de RUDEL Olivier, Automne 1984, Editions Courvoisier SA, La Chaux de Fonds, Suisse.

C'est ce qui fut fait pour la région parisienne le 4 Juin 1936 par Monsieur L.O. Frossard, ministre du travail de l'époque. C'est ce règlement qui s'imposa et qui s'impose encore dans les départements où il n'existe pas de convention collective, car il n'y a toujours pas de convention collective nationale de l'hôtellerie.

Dans le département des Alpes Maritimes qui, compte tenu du grand nombre d'hôtels qui y sont implantés, a toujours été socialement en avance, une convention collective a très rapidement fixé le mode de répartition et les ayants-droit. Un texte postérieur appelé "classification Parodi" a donné le détail des emplois qui étaient rémunérés "au fixe" et de ceux qui avaient droit à la répartition du "service".

Un texte particulier au département des Alpes Maritimes, dit "sentence Piens" a modifié la convention collective du département qui faisait obligation à tous les hôtels classés tourisme de 1 à 4 étoiles luxe de collecter un pourcentage pour le service et de le distribuer. La "sentence Piens" autorise les hôtels de 1 à 4 étoiles inclus à pratiquer des prix nets et à payer tous leurs employés "au fixe".

Toutefois, elle impose que le salaire des employés qui auraient dû normalement percevoir le "service" soit augmenté de 15 %. C'est une lourde charge pour les petits hôtels du département. Les hôtels classés 4 étoiles luxe ont toujours l'obligation de percevoir et de répartir le service.

Il existe trois systèmes différents de collecte du service et de rémunération du personnel "ayant-droit" :

1) le pourcentage de service est ajouté sur les notes des clients et centralisé par l'employeur,

2) le pourcentage de service est perçu directement par les employés,

3) le pourcentage de service est incorporé dans les prix des prestations annoncés "service compris", il est calculé et centralisé par l'employeur.

Le maintien des modes de répartition traditionnels du service pose à l'hôtellerie moderne de gros problèmes. Il crée des disparités importantes dans les salaires et un sentiment d'injustice parmi les employés. Malheureusement, les "ayants-droit" y sont bien sûr très attachés et comme ils disposent d'une certaine majorité dans les organisations syndicales, la situation est pour le moment bloquée.

NOTE I - L'accueil au restaurant - p. 611

Un sondage de l'Institut Français d'Opinion Publique publié dans la revue IFOP A la carte (1) éditée par l'American Express, révèle que 59 % des 1 000 personnes interrogées préfèrent que la personne qui les accueille dans un restaurant les accompagne et les aide à s'installer, alors que seulement 21 % préfèrent qu'on leur désigne une table à l'entrée où ils se rendent eux-mêmes.

La clientèle est donc très sensible aux "signes" et aux "gestes". En revanche, le client veut être libre, ce qui peut d'ailleurs paraître un peu contradictoire. En effet, 54 % préfèrent choisir leur table, même si le choix se limite à deux. 28 % ne voient pas d'inconvénient à ce qu'on leur désigne une table.

Du point de vue sociologique, le sondage fait ressortir que ce sont les professions libérales et les cadres supérieurs qui insistent sur cette notion de liberté et qu'au delà de cinquante ans, on accorde moins d'importance au choix et on accepte de se laisser guider.

En ce qui concerne l'attitude du personnel, la majorité souhaite qu'il ait une attitude très "nuancée" et non pas un comportement autoritaire et que les "rites de la bienséance" soient accomplis. Donc en résumé, une attitude conformiste.

(1) A la carte, Septembre 1984.

NOTE J - Les guides de cars de tourisme - p. 612

C'est un des métiers d'accueil les plus méconnus et pourtant un des plus difficiles à exercer. Les guides sont ces personnes hommes ou femmes qui accompagnent les groupes de touristes qui voyagent en car. Leur travail consiste à la fois à veiller au bon déroulement du voyage, à s'assurer du confort matériel des touristes et à prévoir, dans chaque ville traversée, visites et distractions. Ils sont le véritable "chef" de groupe, ceux à qui s'adressent aussi bien les touristes que les prestataires de services quand quelque chose ne va pas.

Ils doivent tout d'abord entretenir la bonne entente dans le groupe. C'est toujours difficile car les voyageurs sont très susceptibles. Ils paient tous le même prix et entendent tous être traités de la même façon. Places dans le car, au restaurant, chambres d'hôtel, explications, délivrance des bagages : tout est sujet à jalousie.

A l'arrivée dans les hôtels, ils s'occupent de la répartition des chambres, de la distribution des bagages, de fixer les horaires et d'organiser l'étape, excursions, visites de la ville, etc... Il est de leur responsabilité de conseiller les touristes : restaurants, cabarets, magasins. Si les voyageurs sont mécontents, c'est à eux qu'ils se plaignent. Ils sont souvent accusés d'adresser leurs clients à tel établissement plutôt qu'à tel autre en fonction de commissions qu'ils reçoivent. C'est parfois vrai, mais quoiqu'on en pense c'est la satisfaction des touristes qu'ils recherchent avant tout. Ils s'occupent des mille et uns détails qui arrivent en voyage : perte d'un passeport, d'un bagage, accident de santé, panne mécanique du car. Ils doivent avertir l'hôtel et les restaurants des retards possibles.

Leur travail est très fatigant. Pendant toute une saison touristique, ils font quelquefois six à huit voyages de deux semaines au cours desquels ils font des milliers de kilomètres en changeant d'hôtel tous les soirs ou tous les deux soirs. Même s'ils sont relativement bien payés, ils sont quelquefois considérés par les voyageurs comme des domestiques à qui on peut tout demander. Nous voudrions ici leur rendre hommage car la majorité d'entre eux accomplit avec bonne humeur un métier exténuant et très difficile.

CHAPITRE XI

ACCUEIL ET SEXUALITE

Le mythe d'Eros

L'omniprésence et la multiplicité des visages d'Eros dans la vie moderne ont été constatés par de nombreux observateurs.

"Partout présent dans la rue comme au foyer, par les affiches, les publications, la radio et la télévision, l'érotisme utilise mille astuces pour ne pas dire son nom et déjouer les censures. Plus concret que jamais, il demeure insaisissable par l'art de brouiller les frontières. Où commence-t-il, ou finit-il ? Au vrai, il a réussi à être partout en n'étant nulle part car il est plus une ambiance qu'un objet " (1).

L'érotisme est aussi présent dans l'accueil depuis fort longtemps et sous diverses formes.

Tout d'abord, il faut signaler l'équivoque en ce qui concerne les auberges, cabarets et hôtelleries qui de l'Antiquité jusqu'à la naissance de l'hôtellerie moderne au XIXe siècle n'ont jamais eu bonne réputation. Pour les hébreux, lupanar et hôtellerie étaient synonymes.

Tous les récits du Moyen-Age content les exploits des "gaillardes" que l'on rencontrait dans les auberges et même aujourd'hui, on parle encore de proxénétisme hôtelier, ce qui, il est vrai, est devenu un délit (A).

(1) MORIN Violette et MAJAULT Joseph, Un mythe moderne, l'érotisme, Casterman Tournai 1964, p. 7.

Pendant fort longtemps, les auberges et hôtelleries étaient un peu considérées comme lieux de perdition et les gens de qualité n'y descendaient qu'avec la plus extrême réticence. C'est en partie ce qui explique que les voyageurs se faisaient héberger en priorité dans des maisons particulières, des châteaux ou des monastères, selon leurs rangs, leur fortune ou leurs qualités.

Ce n'est au fond que depuis quelques dizaines d'années, c'est-à-dire depuis que l'on a construit des hôtels modernes de bonne qualité mais de petite catégorie (une ou deux étoiles) accessibles à un vaste public, depuis que par le jeu des textes fixant les "normes hôtelières" des contrôles réguliers sont effectués par l'administration quant à la gestion et à la qualité des hôtels, et aussi sous l'influence du développement des voyages et de la mondialisation du tourisme, que la plupart des préjugés dévalorisants qui grêvaient l'hôtellerie modeste sont tombés.

Il n'y a guère plus de 50 ans que l'on confondait encore petit hôtel avec hôtel louche et même parfois avec "hôtel de passes". Il n'est d'ailleurs pas tout à fait sûr que certains de ces préjugés n'existent pas encore. D'autre part, les grands hôtels modernes restent des lieux de rencontres privilégiés, rencontres fortuites, rencontres arrangées ou rencontres tarifées.

Que de légendes vraies ou fausses sur les concierges de palaces, les barmen qui peuvent présenter à des voyageurs esseulés des partenaires "accueillantes" prêtes à combler leur solitude. Il s'est aussi développé tout un romantisme autour des creusets que représentent les grands hôtels internationaux. Leurs clients, annoblis par leur fréquentation et enhardis par le luxe de l'environnement, sont plus enclins dans leurs murs à succomber au mythe d'Eros. Il y a donc une sorte de nébulosité sexuelle et érotique qui enveloppe le monde de l'hôtellerie, des voyages et des différentes formes de lieux d'accueil de luxe comme les clubs de vacances.

L'ACCUEIL : UN MONDE DE FEMME

Pour en revenir à l'accueil proprement dit, on constate actuellement que la plupart des métiers d'accueil sont des métiers de

femmes et que d'une manière générale on considère les femmes plus aptes à bien accueillir que les hommes. Cette réflexion semble parfaitement justifiée dans le profil d'un monde d'hommes fait pour les hommes et par des hommes.

Mais paradoxalement, on constate également que c'est au moment où les mouvements féministes prônent la libération de la femme, où grâce à la contraception le comportement des femmes se rapproche de celui des hommes, où l'égalité des sexes est pratiquement réalisée ou en voie de l'être dans le monde du travail, que la femme se "choséfie". La femme-objet est plus que jamais à l'ordre du jour. On s'en sert à tout propos, pour faire vendre une voiture, un séjour de vacances ou des boissons. L'accueil et les métiers qui s'y réfèrent n'ont pas échappé à la règle, peut-être même l'ont ils précédée.

Nous l'avons vu, le mot hôtesse, en tant que personne chargée de recevoir et d'accueillir, n'a pas de masculin. Le mot hôte n'est pas employé dans ce sens. L'hôte est l'invité ou celui qui invite, mais pas celui qui accueille professionnellement. On utilise, les rares fois où c'est nécessaire, l'expression "chargé d'accueil" qui est beaucoup plus limitative. Dans l'aviation, le partenaire masculin de l'hôtesse et qui fait presque le même travail est le stewart. Les établissements d'enseignement spécialisé sont des écoles "d'hôtesses", les hommes en sont absents.

Dans les hôtels de toutes catégories, les services d'accueil se féminisent de plus en plus. Il y a 50 ans à peu près la presque totalité des réceptionnaires dans les hôtels de luxe étaient des hommes. Le monde des concierges, contrairement à ce qui se passait dans les immeubles, était un monde exclusivement masculin. A de très rares exceptions près, les postes de Directeurs Généraux, de Directeurs et de cadres dirigeants étaient aussi réservés aux hommes. Hors le poste de gouvernante, aucun emploi de cadre n'était traditionnellement réservé aux femmes qui devaient se contenter des emplois subalternes : femme de chambres, caissière, comptable, secrétaire, cafetière, lingère, repasseuse.

Dans les hôtels de petites catégories, on était peut-être moins mysogine plutôt par intérêt économique (parce que les salaires

féminins étaient généralement moins élevés que ceux des hommes) que par conception. Aujourd'hui la majorité des palaces ont des jeunes femmes à la réception. Il y a aussi des femmes concierges, maître d'hôtel. Et bien sûr, les femmes "Directeurs Généraux ou Directeurs" sont de plus en plus nombreuses.

Il y a lieu de remarquer que si la fonction se féminise, le titre reste masculin. Les professionnels n'emploient pas l'expression Directrice Générale ou Directrice qui, curieusement, est perçue comme un peu dévalorisante. Il en est de même en anglais où l'on dit General Manager ou Manager et non pas General Manageress ni Manageress, sauf dans les petits hôtels ou quelques restaurants en général modestes.

Le monde de l'accueil de nos jours est un monde de femmes. Il convient donc d'essayer de comprendre pourquoi :

- La morphologie féminine est réceptrice. Elle prédispose à l'accueil. Tout le corps féminin est naturellement fait pour accueillir. La peau est douce, le sillon mammaire incite à s'y blottir, les cheveux portés longs font de la nuque l'endroit où l'on peut se cacher. Les femmes par les cosmétiques et les parfums accentuent ces caractères. La peau devient plus douce, les cheveux plus souples. Le corps évoque la serre dont il prend le parfum et dont il a la chaleur. Le corps de la femme est plénitude, repos, joie. Ses formes ont inspiré tous les arts plastiques. Il est la base d'une grande partie de notre conception du beau ;

- En accueillant, la femme feint de se laisser séduire. Elle personnalise ainsi un accueil qui autrement serait impersonnel. Tous les hommes qui s'adressent à l'hôtesse jolie, soignée, gentille, souriante, aimable, serviable, ont envie de la séduire. En les recevant, en s'occupant d'eux, elle feint de succomber à leur charme, de répondre à leurs avances et d'accepter d'être séduite. Elle succombe (en apparence) au charme d'un homme en particulier. La relation n'est plus professionnelle, elle devient personnelle : c'est un homme qui aborde une femme et une femme qui accepte ses hommages, qui l'a reconnu entre tous les hommes et qui est prête à l'aimer.

L'extraordinaire c'est que l'homme se laisse toujours prendre au jeu -à des degrés différents, c'est vrai- alors qu'il sait rationnellement que l'hôtesse lui sourit parce qu'elle est là pour ça, et qu'en étant gentille elle ne fait que son métier. Il ne veut jamais complètement le croire. Irrationnellement, il pense que c'est toujours un peu à lui en particulier qu'elle sourit.

Personne ne se trouve complètement laid. Chacun trouve en lui une beauté quelconque, un élément de séduction. Ce qui est sans doute parfaitement exact car tous les être arrivent un jour ou l'autre à en séduire un autre, sinon ou le monde serait éteint ou il ne serait peuplé que de gens beaux. Les différences d'âge, de races, de statut sont effacées par ce jeu de la séduction. L'homme ne perd jamais espoir, n'est jamais déçu. Il y a chez lui un certain don-juanisme qui le pousse à toujours vouloir séduire, arriver à ses fins en général lui importe peu. Si par hasard, il séduit réellement, c'est une bonne aubaine.

Mais l'important c'est d'essayer et de vouloir. Il se prouve ainsi sa masculinité. Il existe comme homme puisque une femme est sensible à son charme. Son pouvoir de séduction conforte sa confiance en lui, victime de l'attirance naturelle des sexes l'un pour l'autre, alors que dans la vie courante, en général, il n'ose pas toujours aborder la femme. Dans l'accueil, elle est là, prête à répondre à sa sollicitation.

FEINDRE D'ETRE SEDUITE POUR ACCUEILLIR

L'hôtesse est le miroir sur lequel viennent se briser les ambitions amoureuses de l'homme. Mais malgré ses déconvenues, poussé par son instinct il y revient régulièrement.

L'ambiguïté de l'attitude de l'hôtesse vient de ce que le signe du bon accueil est similaire à celui que la femme émet lorsqu'elle est séduite. Lorsqu'un homme tente de séduire une femme et que celle-ci veut lui faire savoir qu'elle n'est pas insensible à son charme et à son comportement, elle sourit, elle s'intéresse ou feint de s'intéresser à ce qu'il dit, elle est réceptive aux signes qu'envoie l'homme. Elle les accueille avec plaisir, montre la joie que lui procure

la présence du partenaire. Il y a en fait toute une danse d'amour un peu semblable à celles auxquelles se livrent certains animaux avant de s'accoupler.

Cette danse existe aussi chez les humains mais sous d'autres formes car il s'y mêle de la spiritualité qui est absente dans le comportement animal. Cette danse-comportement est faite de sourires, de jeux de physionomie, de plaisanteries, d'avances et de reculades. Chacun cherche à apparaître sous son meilleur jour, mais aussi à montrer à l'autre tout l'intérêt qu'il éprouve pour lui. Pour la femme, l'amour est accueil. Aimer un homme c'est l'accueillir dans son sein. Il est donc presque logique que l'accueil apparaisse comme l'amour.

L'hôtesse professionnelle de l'accueil, lorsqu'elle fait son métier, émet donc les mêmes signes que si elle portait un intérêt réel à celui qu'elle accueille, comme si elle était ou allait être séduite. Elle manifeste sa joie de voir celui qui se présente. Elle lui sourit, s'enquiert de ses désirs, s'efforce de les satisfaire. Comme dans la relation amoureuse, elle essaye de détendre l'atmosphère et d'apparaître détendue, à l'aise. Elle est volontiers flatteuse, mais reste tout de même sur la réserve. Elle accepte les compliments, montre qu'elle les apprécie s'ils sont de bon aloi. Elle se pique au jeu ou fait semblant. Il est flatteur pour une femme d'être l'objet de compliments, de se faire faire la cour. Ce qui pourrait apparaître comme "malhonnête" ou déplacé dans la vie courante ne l'est pas dans la vie professionnelle puisque l'hôtesse est là pour accueillir.

C'est aussi la rançon de la libération de la femme. Il y a cent ans, la même jeune femme du même milieu social (petite ou moyenne bourgeoisie, classe moyenne au moins puisque l'éducation nécessaire à l'exercice des métiers d'accueil implique des études et des habitudes que l'on trouve en majorité dans ces classes sociales) n'aurait pas travaillé, ne se serait donc pas trouvée dans la situation de l'hôtesse. La femme libérée en se plaçant sur le même plan sociologique que l'homme s'expose au contact social avec l'homme. Le fait qu'elle travaille l'oblige à accepter les contraintes de son métier. La principale du métier d'hôtesse est d'accepter d'accueillir bien.

Accueillir bien, nous le savons, c'est reconnaître celui qui est en face comme l'être exceptionnel qu'il se veut être, c'est lui donner l'hospitalité, c'est tenir compte à la fois des sentiments de supériorité et d'infériorité qui l'habitent et qu'implique la mouvance qui l'a amené en position d'être accueilli. C'est aussi ce que fait la femme amoureuse. Elle reconnaît l'objet de son amour comme exceptionnel puisque c'est lui en particulier qu'elle aime et pas un autre. Elle est prête à tout pour lui. Elle donne l'hospitalité, se dévoue, prend en charge, réconforte, soigne, conseille, etc. Lorsqu'elle sent l'homme fort, elle sait s'effacer. Lorsqu'elle le sent faible, elle l'aide.

Il y a donc comportement similaire : la femme qui accueille est la même que la femme amoureuse. L'homme qui, toujours, risque l'échec dans la relation amoureuse (il peut ne pas plaire, la femme peut être amoureuse par ailleurs) ne risque jamais l'échec dans la relation simili-amoureuse de l'accueil. (De même qu'il ne risque pas l'échec avec une prostituée ; mais avec cette dernière, il n'obtient que la satisfaction de ses besoins sexuels à travers l'acte sexuel, mais aucune reconnaissance ni considération, sa relation n'est que physique).

Lorsqu'il s'adresse à une hôtesse pour être accueilli, il est d'abord guidé par un besoin : il doit voir telle personne, assister à telle réunion. Mais en présence d'une jeune femme (car les hôtesse sont en majorité jeunes et jolies) il retrouve sa qualité d'homme tout court, alors qu'il était dans sa première intention l'homme qui rend visite à... ou qui va assister à la réunion de... La jeune femme fait de lui non seulement l'homme rend visite à... mais aussi l'homme, et l'homme face à une jeune femme. Il récupère, à ce moment là, son sexe et le comportement de son sexe. Il a envie de séduire la jeune femme. Il y a non seulement l'émergence de la sexualité, ses pulsions intimes vont le pousser à considérer l'hôtesse non plus comme l'hôtesse professionnelle mais un peut comme la jeune femme offerte que le hasard a mis sur sa route.

Toutes les relations simili-amoureuses de l'accueil reposent sur une double dialectique. L'homme sait qu'il s'adresse à une personne chargée de l'accueillir. Il ne la perd pas de vue, mais derrière la fonction, il voit la femme. Il s'adresse à la fois à l'hôtesse qui n'est pas la femme parce qu'elle est la fonction, la

professionnelle de l'accueil, mais qui aussi est la femme parce qu'avant d'être fonction, elle est femme et elle ne peut se départir ni de son apparence ni de ses qualités.

L'homme va aussi agir doublement : comme celui qui veut aller à... qui n'est pas homme, mais aussi comme l'homme qu'il est avant d'être celui qui veut aller à... L'homme face à la femme.

La seconde partie de la dialectique apparaît dans les réaction de la femme-hôtesse. La réponse est ambiguë car la réponse de l'hôtesse, qui est par force et professionnellement aimable, accueillante, est la satisfaction du besoin de celui qui veut aller à... et n'a aucune signification autre que l'accueil. Toutefois, elle a la même forme qu'un type de réponse que peut faire la femme qui peut ne pas être hôtesse. Mais réponse qui, si elle est faite par la femme non hôtesse, a une signification amoureuse. Elle dit : Je vous ai remarqué. J'ai vu que je vous plaisais, vous me plaisez aussi.

L'homme face à cette réponse a le droit de se demander si elle est faite par l'hôtesse et qu'elle ne signifie rien ou si elle est faite par la femme et qu'elle signifie que la femme est séduite et qu'elle va succomber. Il aura toujours tendance à opter pour la solution qu'il trouvera la plus avantageuse pour lui, la plus valorisante, celle de la réponse faite par la femme. Il est complètement, parfaitement homme (on dirait "machô") puisqu'il lui suffit d'apparaître pour séduire. La réponse de la femme le remplit de bonheur, le conforte, lui redonne confiance.

Mais aussi, elle satisfait son instinct, elle correspond à ses pulsions, elle les provoque, les excite. A ce moment, il occulte la fonction professionnelle de l'hôtesse et sa relation n'est qu'amoureuse. Même si pressé, préoccupé, sérieux, ou il n'a vu que la fonction dans l'hôtesse, sa réponse qui est la même que celle de la femme amoureuse l'interpelle, lui fait voir la femme et le remet irrémédiablement dans sa position d'homme face à la femme.

Il sait parfaitement que la réponse est celle de l'hôtesse, mais il ne veut pas le croire, tout en le croyant. Il ne peut pas complètement admettre que la réponse n'est que professionnelle. Il garde toujours espoir. Il se dit que peut-être elle est la réponse de

la femme à l'homme. Il ne peut pas accepter de supprimer cette possibilité. La relation sexuelle n'a nul besoin d'être menée à son terme. Don Juan veut séduire plus qu'aimer. Il trouve sa satisfaction dans la domination et non dans l'acte amoureux. C'est dans l'espoir qu'a l'homme de trouver la femme dans l'hôtesse que s'exprime pleinement la sexualité de l'accueil. Par l'intermédiaire de l'hôtesse et de sa réponse, la femme qu'est l'hôtesse ne déçoit jamais l'homme qui est l'homme qui veut aller à...

C'est pourquoi les hommes en général préfèrent être accueillis par des femmes. C'est pourquoi, puisque le monde est encore fait par les hommes, le mot "hôtesse" n'a pas de masculin (dans le sens de celui qui reçoit professionnellement). C'est pourquoi l'hôtesse-type est une femme jeune, jolie, élégante, bien élevée, qui a du "sex-appeal" (aucune traduction satisfaisante n'existe pour cette expression anglaise), du charme, qui est réservée sans être timide et qui est très professionnelle pour que le non professionnalisme ne gâche pas, n'intervienne pas dans la relation amoureuse. Si l'hôtesse donne un mauvais renseignement ou accompagne l'homme dans la mauvaise réunion, le charme sera rompu. La faute ramènera les deux partenaires à la réalité car l'imaginaire comme le rêve est très fragile, il ne résiste pas au rappel du réel.

LA CAPTIVITE DE L'HOTESSE

L'hôtesse est la femme-objet par nécessité. Elle est plus femme-objet que le mannequin publicitaire parce qu'elle est exposée réellement et n'est pas une représentation photographique. Elle est plus femme-objet que la femme (la ménagère, l'employée, l'actrice) car son métier est d'accueillir l'homme. Elle ne peut s'y soustraire sous peine de ne plus faire son métier, de n'être plus hôtesse. Elle est captive de sa fonction. Elle est aussi captive d'elle-même. C'est parce qu'elle est femme et hôtesse qu'elle est bonne hôtesse c'est-à-dire qu'un robot qui rendrait les mêmes services du point de vue fonctionnel, mais qui bien sûr ne mettrait pas en mouvement le fonctionnement sexuel de celui qu'il accueille, ne pourrait être dit "hôtesse". Il serait le signe, l'indicateur. L'accueil a besoin de l'humanité donc de la sexualité, l'un n'allant pas sans l'autre.

Cette captivité de la femme est aussi attirante pour l'homme. La femme captive est un peu la chose de l'homme que ce soit au gynécée, au sérail ou au harem. L'homme fort a souvent pour ne pas dire toujours essayé d'enfermer la femme. Lorsqu'elle se libère, il cherche à l'enchaîner d'une autre façon. L'hôtesse est enchaînée par sa fonction sous réserve que l'on respecte avec elle les règles de la bienséance. Elle doit apporter à la demande de celui qui arrive la réponse satisfaisante et cette réponse peut avoir deux significations comme l'hôtesse elle-même est double : femme et fonction.

L'accueil est donc pour l'homme une source de satisfaction infinie. Si sa sexualité arrive rarement à ses fins (bien qu'un certain romantisme se soit créé autour des aventures amoureuses des hôtesse et particulièrement des hôtesse de l'air, les voyages créant toujours un cadre propice à ces aventures, les récits de croisières, (des romans comme La madone des sleepings de Maurice Dekobra ou des films comme Emmanuelle le prouvent assez), elle s'épanouit tout de même dans tout le processus amoureux qui est feint sans l'être complètement car l'homme, même s'il sait parfaitement que l'hôtesse est souriante, gentille, accueillante par professionnalisme, ne peut s'empêcher d'en être flatté et heureux.

Même si cela ne s'adresse par réellement à lui, il profite de la relation dont il ne peut pas "gommer" la sexualité. L'attirance des sexes est un phénomène naturel. Dès que l'un des deux partenaires émet le signe de la reconnaissance qu'elle qu'en soit la raison, il met en mouvement un processus de la sexualité. Si l'homme est particulièrement sensible à la sexualité de l'accueil, la femme n'y est pas complètement insensible. L'hôtesse, femme obligée d'accepter les hommages masculins dans la mesure de la bienséance et de la décence, comme toute femme, n'est pas sans y attacher d'importance. Elle peut les recevoir de plusieurs façons : avec plaisir, avec froideur, même peut-être avec dégoût, mais en principe, seul le sentiment de plaisir doit apparaître.

De toutes façons, il est plutôt flatteur pour une femme d'être remarquée par les hommes. L'hôtesse est forcément remarquée puisqu'elle est là pour que l'on s'adresse à elle. Il est normal qu'elle en tire un certain plaisir, peut-être même une certaine estime d'elle-même. Elle est celle vers qui se polarise l'attention masculine.

Mais elle sait aussi qu'elle excite le désir des visiteurs ou voyageurs masculins. Elle exerce donc une sorte de domination sur le public car elle a la faculté, tout en restant dans la limite de la bienséance et de son professionnalisme, de faire savoir à un individu en particulier qu'il est pour elle un peu plus que les autres.

Elle se trouve en fait en position de choix comme l'est la femme adulée qui a de nombreux admirateurs et dans la possibilité de choix. Dans le choix lui-même il se glisse une certaine sexualité et le choix aura forcément lieu. Quelques visiteurs lui plairont plus que d'autres. Ce choix s'opérera selon un certain nombre de critères : l'attraction sexuelle clairement exprimée, pensée ou non, consciente ou inconsciente en sera un.

Lorsqu'une femme est "à la disposition" des hommes -il faut bien sûr prendre cette expression dans le sens le plus restrictif possible- lorsqu'elle est là pour renseigner, recevoir, accueillir, aider, il y a obligatoirement une certaine sexualité qui se mêle aux rapports professionnels. C'est une des premières revendications des mouvements féministes, surtout aux Etats-Unis, que d'exiger que l'on oublie le sexe des femmes dans leurs activités professionnelles. Ces mouvements voudraient que les hommes traitent leurs consœurs comme ils traiteraient leurs collègues masculins. Ce n'est pas impossible dans le strict exercice de la profession, mais la vie sociale et professionnelle s'interpénètrent constamment, à tout moment même dans les bureaux. Il y a des phrases et des phases de travail suivies immédiatement de phrases et de phases sociales. Dès que l'on sort du professionnel pour entrer dans le social, la femme réapparaît derrière le professionnel et la relation se modifie. Il est donc extrêmement difficile sinon impossible d'effacer le féminin de la femme professionnelle.

LA FEMME LIBEREE

La femme professionnelle est par définition une femme libérée puisqu'elle s'assume. Cette liberté qu'elle vit par son travail, pas ses responsabilités, lui donne le droit et la possibilité selon qu'elle le veuille ou non d'introduire une certaine dose de sexualité dans ses relations professionnelles. Lors de l'accueil, l'hôtesse joue

et se sert de l'attirance sexuelle qu'elle exerce sur l'homme qu'elle accueille. La relation engendre un langage non-parlé par lequel l'homme comme la femme expriment la sexualité inhérente à cette relation d'accueil, et surtout due à l'attitude réceptrice obligatoire qu'adoptera l'hôtesse.

Béaucoup des éléments de la formation tendent à en faire des objets sexuels : l'élégance, le charme, le soin apporté à la femme, le sourire, la volonté d'aider, de communiquer, de se mettre à la disposition. Il est donc parfaitement naturel que l'un et l'autre partenaire soient conscients de la sexualité latente qui règle sur le processus. Mais cette sexualité est un mythe dans la mesure où l'acte sexuel ne sera pratiquement jamais atteint et où le processus de séduction ne dépassera pas habituellement le stade du compliment, tout au plus de la complicité.

C'est d'ailleurs dans cette complicité que l'homme trouve la satisfaction et par l'espoir de cette complicité que la femme le séduit car la complicité implique la reconnaissance, l'individualisation de la relation d'accueil qui, à l'origine, est anonyme.

La sexualité latente de l'accueil devient très apparente à-travers deux phénomènes :

- l'importance de l'apparence physique comme le critère de recrutement des hôteses ;

- le fait que les hommes préfèrent être accueillis par de jolies jeunes femmes plutôt que par un autre type d'être humain, et la déception qu'ils éprouvent et qu'ils laissent apparaître quand les professionnelles de l'accueil ne sont pas jeunes et jolies, mais plutôt âgées et un peu disgracieuses.

Les types physiques qui sont les plus appréciés en matière d'accueil sont certainement ceux qui évoquent la plus grande sexualité, ce qui peut être assez différent de la beauté. Une beauté froide, même si elle parfaite, n'aura pas le même succès qu'une beauté sympathique, souriante, pleine de vie, même si elle est beaucoup moins parfaite. On recherchera plus volontiers le charme et la volonté de charmer que la beauté académique. La recherche de la

beauté est orientée vers la vie plutôt que vers la perfection ; ce qui est le signe de l'importance de la sexualité puisque la vie se transmet grâce à la sexualité.

La sexualité de l'accueil est aussi présente dans le maternage impliqué par le processus : la prise en charge de celui qui arrive par celle qui le reçoit. L'hôtesse est, pour celui qu'elle accueille, qu'elle guide, celui à qui elle apprend les procédures nécessaires à l'accomplissement de sa volonté dans un environnement inconnu, un peu une mère qui guide les premiers pas de son enfant. Comme la mère, l'hôtesse est celle qui sait comment il faut se comporter, où il faut aller, à qui il faut s'adresser. Elle connaît les langages, elle a l'expérience. Elle transmet son savoir à celui qu'elle prend en charge. Elle lui permet de s'assumer, de devenir adulte dans le monde nouveau où elle l'introduit.

Il y a donc réellement maternage même s'il n'y a pas de nourriture, au sens propre du mot, car il y a nourriture psychologique. L'arrivant se repose sur l'hôtesse. Il se confie à elle pour être guidé. On notera d'ailleurs que dans le cas de l'hôtesse de l'air, il y a nourriture puisque d'une part c'est elle qui sert les repas à bord, et d'autre part, l'avion est un environnement anti-naturel pour l'homme qui naturellement ne vole pas. L'hôtesse de l'air évolue avec une aisance particulière dans cet environnement. Elle y a ses habitudes, elle en connaît les lois. L'homme lorsqu'il prend l'avion pour la première fois et même les fois suivantes est désemparé dans ce qui lui paraît être un monde hostile. L'hôtesse est la véritable mère qui le réconcilie avec le monde, lui apprend à y marcher, à y évoluer, qui le nourrit et le fait boire. Le passager est presque comme le petit homme voué à une mort certaine sans le secours de la mère-hôtesse.

Selon les théories freudiennes, à la fois contestées et reconnues, on peut rattacher à ce maternage une sexualité inconsciente. Dans le cas du petit enfant, elle reste inconsciente ; dans le cas de l'adulte accueilli, elle s'ajoute à la sexualité latente mais consciente qui entoure tout le processus d'accueil quand les partenaires y sont homme - femme.

Le passager, comme celui qui arrive, veut séduire la mère-hôtesse en même temps qu'il désire la femme-hôtesse. Les deux se confondent en un seul personnage qui est l'hôtesse. Il veut séduire la mère-hôtesse par instinct profond, mais aussi pour regagner son statut d'homme que son impuissance lui a fait perdre. Son impuissance est le résultat de son ignorance. L'hôtesse est devenue mère parce qu'elle sait. En séduisant, il ne sait pas plus, mais il acquiert un moyen de dominer. Le séducteur domine la séduite, ainsi la relation se rééquilibre. Il retrouve sa position de mâle triomphant même s'il est un mâle ignorant. L'affirmation de la virilité lui est plus précieuse, lui paraît plus importante même si elle est moins utile et qu'elle ne peut en aucun cas assurer sa survie.

LES PARTENAIRES DE L'ACCUEIL

L'accueil professionnel moderne est une sorte de champ clos où se rencontrent des partenaires qui, parce qu'il sont homme et femme, se livrent à un simulacre apparent de joute sexuelle, mais qui, dans le fond, n'est pas un simulacre. Le partenaire masculin croit pouvoir séduire le partenaire féminin. Cet espoir est entretenu par le comportement de l'hôtesse qui, à la fois par professionnalisme et par féminité, lui renvoie des signes d'accueillement qui peuvent être interprétés comme les signes de l'amour.

Il y a donc deux niveaux mais qui restent en communication constante. Le niveau utile - professionnel : l'homme arrive, a besoin d'être accueilli, guidé. Il l'est par une jeune femme compétente qui lui fournit les renseignements, la reconnaissance et l'hospitalité dont il a besoin. Mais, en même temps à un autre niveau, les mêmes partenaires se livrent à un autre type de rencontre : un homme arrive, voit une jeune femme, lui parle par nécessité professionnelle. Là il y a changement de niveau : la jeune femme répond professionnellement. De nouveau changement de niveau : la réponse est interprétée non plus professionnellement mais sociologiquement. Elle a été gentille, charmante, donc je ne lui suis pas indifférent. J'ai donc un espoir de la séduire. Et toujours à ce niveau, à travers le comportement professionnel, l'homme cherche à connaître la femme, et la femme, si elle le veut, à se faire apprécier de l'homme. La relation

se terminera sur les deux niveaux en même temps lorsque la relation professionnelle prendra fin.

On pourrait considérer que les hôtessees sont des "allumeuses" c'est-à-dire qu'elles cherchent à charmer sans permettre à celui qu'elles ont charmé de poursuivre la séduction. Mais comment pourrait-il en être autrement, comment pourraient-elles exercer leur métier si elles n'émettaient ces signes ambigus qui trompent les hommes parce qu'ils ont très envie d'être trompés. D'un côté, il y a nécessité de tromper ; de l'autre il y a volonté d'être trompé. Ce qui crée une complicité qui élimine la tromperie puisque, au fond, chacun sait ce que pense l'autre.

La femme sait que l'homme sait qu'elle est séduisante par métier. Mais elle sait aussi que l'homme feint de ne pas le savoir parce qu'il veut se créer l'illusion qu'elle est séduisante pour lui. Quant à l'homme, il sait parfaitement que la femme n'est pas dupe, qu'elle sait que l'homme s'illusionne lui même, mais il sait aussi qu'elle le laisse s'illusionner parce qu'elle y trouve un certain plaisir, car elle aime avoir des admirateurs et elle préfère avoir des admirateurs faux plutôt que pas d'admirateur du tout.

Les deux partenaires sont donc placés pratiquement sur le même plan. Ils sont à la fois aussi honnêtes et aussi malhonnêtes. Ils se bernent mutuellement, se laissent bernier volontairement car cela leur fait plaisir. Mais, au fond tout de même, la véritable sexualité, l'attirance de l'homme pour la femme et inversement qui est certainement un des moteurs les plus puissants du monde, au delà de toutes les tromperies conscientes ou inconscientes, pousse tout de même les deux partenaires à espérer que ce qui peut être compris comme faux, apparaître comme faux n'est en réalité pas faux mais vrai et réel, et que le signe d'amour n'est pas feint mais sincère.

LA SEXUALITE DANS CERTAINES "PROFESSIONS" D'ACCUEIL

Il a toujours régné une certaine ambiguïté sur l'accueil professionnel et cette ambiguïté vient de la sexualité qui plane sur ce type de relation. Le vocabulaire est lui-même un peu ambigu. Le

cas des "entraîneuses" de cabaret est assez significatif. C'est une profession très ancienne bien que non reconnue et mal définie : il s'agit en fait de jeunes femmes dont le rôle est de faire boire les clients esseulés des cabarets. Leur situation est très équivoque. Elles sont souvent considérées comme des prostituées. Il arrive effectivement qu'elles soient prostituées. Mais souvent aussi elles font leur métier "en tout bien tout honneur", c'est-à-dire en se contentant des revenus constitués par le pourcentage qui leur est alloué sur les boissons qu'elles font vendre.

On peut parfaitement admettre qu'elles participent à l'accueil dans un établissement de nuit. Leur rôle est même essentiellement basé sur l'accueil. Elles reçoivent les clients et essayent de leur faire passer un bon moment. Pour ce faire, elles doivent les reconnaître pour ce qu'ils souhaitent être reconnus (ou feindre de, bien sûr) et leur donner une certaine hospitalité. Elles s'occupent du client dans le cabaret, choisissent la table, les boissons, les incitent à danser, à plaisanter, écoutent leurs histoires quand ils ont besoin de se raconter. Elles ont toute une fonction de maternage peu connue mais très importante.

Le client est véritablement pris en charge, choyé presque comme le serait un enfant. Lorsque, comme cela arrive bien souvent, il est pris de boisson à la fin de la soirée, c'est souvent l'entraîneuse qui le met dans un taxi ou le raccompagne. Il est parfaitement compréhensible que le métier d'entraîneuse soit mal considéré. Il touche au vice de très près. Il y a incitation à l'alcoolisme. Le milieu des cabarets est généralement assez louche, peuplé de mauvais garçons. D'autre part, nous l'avons dit, de nombreuses entraîneuses se prostituent et essayent d'entraîner les clients des cabarets.

Il y a donc incertitude dans l'esprit du public quant à la fonction réelle des entraîneuses et la catégorie sociale à laquelle elles appartiennent. On est d'habitude très étonné de découvrir que quelques unes mènent une vie parfaitement normale et sont honorablement mariées.

Ce qui, à notre avis, prouve bien qu'il y a ambiguïté, c'est qu'en anglais, le mot entraîneuse se traduit par "hostess"-hôtesse. C'est donc qu'on leur assigne une fonction d'accueil et que l'on ne

répugne pas à mêler l'accueil à toutes les connotations de sexualité, de séduction et même de vice dont est chargée la dénomination d'entraîneuse. Il nous a paru important de signaler l'usage en anglais du mot hôtesse dans ce cas là. Il y a également des bar-hostesses, des hôtesse de bar, c'est-à-dire des jeunes femmes qui reçoivent dans les bars et boivent avec eux. Il est pourtant sûr que la langue anglaise est assez riche pour proposer une autre expression si on avait jugé cela souhaitable. Entertainer, companion ou simplement girl aurait pu être employée, le sens exact étant conforté par le contexte.

Dans le même ordre d'idée, mais en descendant un peu l'échelle du vice, il conviendrait de s'interroger sur la locution "sous-maîtresse" qui comme chacun sait est la directrice d'une maison de tolérance. Il est non moins évident que l'accueil des clients est une de ses principales fonctions. Dans certaines "maisons" c'est elle qui fait choisir au client sa partenaire aux moyens de photos ou en organisant une rapide présentation. Il y a là un contexte d'accueil dont le vocabulaire est l'expression.

L'emploi du mot "maison" en premier lieu, raccourci de l'expression "maison de tolérance" certes, mais surtout significatif du lieu d'accueil dans lequel on va trouver une hospitalité très spéciale mais très complète, à relier peut-être avec les coutumes de certains peuples qui offraient leurs femmes en signe de bienvenue et d'hospitalité aux voyageurs (B). L'habitude d'offrir des femmes en cadeau d'hospitalité est très ancienne. Denys de Syracuse offre trois courtisanes au philosophe Aristippe en visite à sa cour (1).

Tous les récits des banquets de l'antiquité grecque mentionnent la présence de danseuses et de joueuses de flûtes qui, pour la plupart esclaves, devaient se plier aux fantaisies des convives. Leur condition était d'ailleurs, sauf pour les plus célèbres, bien proche de celle des prostituées de rang moyen (2).

(1) DIOGENE Laërce, Livre II, Éditions Garnier Flammarion, Tome I, p. 127, Paris 1965.

(2) "Je vous ai tout d'abord parlé des belles danseuses prostituées, et maintenant je ne vous parle pas des joueuses de flûte à peine pubères qui, pour un peu d'argent, ont rapidement épuisé la force des portefeuilles". MENANDRE, La Samienne, 564/567, cité par SALLES Catherine dans Les bas-fonds de l'Antiquité, Laffont, Paris 1982.

Le mot maison étant ainsi employé, celle qui la dirige et la possède en est traditionnellement la maîtresse. D'où l'expression habituellement employée de "maîtresse de maison" qui s'applique aux dames de la bourgeoisie principalement et, par extension, à presque toutes les ménagères qui entretiennent un ménage, une maison (au sens propre du mot) pour leur famille. Soit parce que généralement les directrices de "maisons" de tolérance n'en sont pas les propriétaires, soit parce qu'il était impensable de créer une équivoque, on a employé l'expression "sous-maîtresse". Elle peut sous-entendre que cette directrice est salariée et non propriétaire du "fonds". Mais n'est-ce pas le cas de nombreuses maîtresses de maison qui reçoivent dans le cadre d'activités professionnelles : dans des châteaux-hôtels, des sociétés qui donnent des réceptions, ou même des femmes de personnages officiels ou de diplomates ? L'équivoque serait encore tout à fait intolérable.

Autre sous-entendu possible, sans doute plus proche de la vérité : la maison de tolérance est socialement partant une "sous-maison". Elle est souvent cachée dans des rues peu fréquentées ou réservées à cet effet comme par exemple dans le fameux quartier de Storyville à la Nouvelle Orléans (fermé en 1917 par égard pour le moral des troupes s'embarquant pour l'Europe !) (C).

On ne désigne ces "maisons" qu'à mots couverts ; le mot "maison", l'expression "maison de tolérance" n'étant d'ailleurs qu'un substitut moderne pour le vieux mot de bordel datant du XIIe siècle où il signifiait petite maison, transformé au XIVe siècle en bourdeau qui avait déjà le sens de maison de prostitution, modifié à la même époque à peu près par l'usage du mot italien "bordello" (encore employé en anglais), la forme actuelle s'étant imposée au XVIe siècle (Régnier, 1604) (1). On ne les montre pas. Celle qui y règne ne pouvait alors être qu'une sous-maîtresse puisque le lieu sur lequel elle règne n'est qu'une sous-maison.

Troisième possibilité, la plus vraisemblable, il fallait bien sûr distinguer l'honnête maîtresse de maison de la directrice d'une maison de prostitution sans toutefois sortir de la définition puisqu'il s'agissait bien de "tenir" la maison, d'y assurer l'ordre, d'y recevoir et accueillir habitant et visiteur.

(1) Larousse étymologique.

C'était donc bien la maîtresse de maison, mais comme son activité s'exerçait dans un domaine que la morale réproouve, qui est mis au ban de la société, également interdit puisque tombant sous l'accusation de proxénétisme, il convenait de dévaloriser l'expression normale, de montrer qu'elle était estimée comme étant très en-dessous du rôle de maîtresse de maison. On a donc sans doute pour ces raisons, commencé à utiliser l'expression de sous-maîtresse.

Le fait même qu'elle existe et qu'elle ait survécu en l'état montre bien que sa relation au rôle d'accueil de sa soeur aînée et honorable n'est pas sans fondement. Ayons encore pour conforter cette idée recours à l'anglais, ce n'est pas une traduction du type assistant land lady, under-mistress (dont le sens serait différent) ou manageress comme dans un métier honnête (l'hôtellerie de petite capacité), mais au mot français de "madame" anglicisé pour la circonstance avec un sens bien particulier que l'on a recours.

Cet usage fait très certainement référence au rôle de la "dame" maîtresse de maison bourgeoise. La transposition dans une autre langue ayant évité aux anglais l'équivoque qui a nécessité la création d'une autre locution en français. La "madame" anglaise ou américaine a le même rôle d'accueil que sa soeur la "sous-maîtresse" française, rôle affirmé, lui, sans aucune équivoque par l'emploi légèrement modifié des mots "madame" et "maîtresse de maison".

L'APPARENCE PHYSIQUE ET L'ACCUEIL

La sexualité est aussi très mêlée à l'accueil parce que les jeunes femmes professionnelles de l'accueil sont en partie recrutées en fonction de leur apparence physique. Il y a quelques années, les comités de sélection des compagnies aériennes pour les hôtesse de l'air faisaient très attention à ce qu'on appelle pudiquement la présentation. Lorsqu'une firme recrute une ou des hôtesse, on demande des jeunes femmes ayant certaines qualités, par exemple parlant anglais ou pouvant voyager, et presque toujours "ayant une bonne présentation". On n'a encore jamais vu une annonce pour recruter des hôtesse disant "présentation indifférente" ! Non, on recherche de jolies jeunes femmes ou des jeunes femmes ayant du charme.

Ce point étant établi, la suite en découle automatiquement. Quand il y a quelque part des jeunes femmes jolies et qui ont du charme, les hommes arrivent. Ils sont attirés "comme des mouches" disent les mauvaises langues, mais tout naturellement, et ils tentent de séduire les jeunes femmes. C'est la quête éternelle du mâle pour la femelle. Un mythe platonicien explique que c'est parce qu'à l'origine, dans les cieux, les êtres humains avaient un côté femelle et un côté mâle. Les dieux dans leur colère ont un jour séparé les deux côtés et renvoyé hommes et femmes sur la terre. Depuis, l'être cherche à se reconstituer en réunissant ces deux parties, et depuis ce temps l'homme cherche à s'unir à la femme (1).

L'accueil étant en majeure partie un monde de femmes et un monde de jolies femmes, il est inévitable qu'il y règne une certaine sexualité, souvent à fleur de peau mais discrète et parfois complètement inexprimée. Le côté érotique de l'accueil est aussi accentué par le type d'annonce publicitaire qu'utilisent les établissements d'accueil, les destinations touristiques, les compagnies de transport, les agences de voyages, les clubs de vacances. Tous les prospectus représentent des jeunes femmes seules ou en couple avec un homme jeune, bien habillé, style jeune cadre, mais qui est généralement toujours au second plan, l'accent est mis sur la femme et sur sa beauté.

LA SEXUALITE DANS LA PUBLICITE

Les publicités des compagnies aériennes sont particulièrement significatives à ce sujet. Les brochures, tarifs, manuels divers, photos utilisées dans la presse, représentent presque toujours soit l'intérieur d'une cabine d'avion où une hôtesse parle ou propose une consommation à un jeune couple, l'homme ou les hommes présents sur la photo disparaissent derrière l'éclat de la beauté et l'élégance des deux femmes qui, malgré leurs tenues discrètes, apparaissent comme des objets sexuels. S'il s'agit de publiciser d'autres services de la compagnie, on montrera les mêmes personnages en train d'acheter un billet à un guichet ou d'enregistrer leurs bagages à un comptoir d'accueil.

(1) PLATON, Le banquet, 189 e à 191 a.

Les catalogues d'agences de voyages proposant des voyages touristiques ont à peu près tous en couverture la photo d'une jolie fille ou d'un couple évoluant dans un des paysages proposés comme destination. Si c'est un catalogue pour l'été, la jolie fille sera au bord de la mer ou dans l'eau en train de nager vêtue d'un minuscule maillot révélant la beauté de son corps. Si c'est un catalogue d'hiver, vêtue d'une combinaison aux couleurs chatoyantes, elle descendra une pente neigeuse en exécutant un slalom impeccable. A l'intérieur du catalogue, l'image de la fille reviendra régulièrement. On montrera aussi la photo de l'hôtesse en poste à la destination qui s'occupera de l'accueil des touristes.

Les chaînes d'hôtels également dans leurs publicités principalement dans la presse "meublent" toujours les photos des halls d'hôtel ou des chambres qu'il veulent présenter de personnages pour "animer". La représentation et ces personnages sont en majorité de séduisantes jeunes personnes. Selon le type d'hôtel, palace, hôtel d'affaires, hôtel de vacances, elles seront vêtues différemment mais elles seront les mêmes, jolies, soignées et surtout désirables.

La palme en matière de publicité "érotique" revient incontestablement au Club Méditerranée. Toutes ses affiches, prospectus, catalogues, sont parsemés de photos de très jolies filles très dénudées, très bronzées ou, si c'est une publicité d'hiver, éclatantes de santé et faisant passer dans leur regard tout le message de la sexualité. Chacun sait qu'une partie de la mystique de cette association de vacances repose sur le sexe.

Toute cette débauche de photos, de dessins, ces courtes phrases à l'érotisme très apparent, dit au public qui les regarde : si vous voyagez par telle compagnie, si vous descendez dans un hôtel de telle chaîne, si vous réservez un voyage chez nous, ou si vous passez vos vacances dans un de nos établissements, vous serez accueilli par cette hôtesse ou une similaire et vous pourrez rencontrer parmi nos clients ce type de femme.

La sexualité utilisée à des fins publicitaires pour les voyages et l'hospitalité, entretient l'ambiguïté de l'accueil qui est trait-d'union entre l'état avant et l'état dans lequel on souhaite se trouver en achetant la prestation publicisée.

LA BANALISATION DE LA SEXUALITE DE L'ACCUEIL

Cette sexualité inhérente à l'accueil depuis son origine se retrouve par le phénomène de sexualisation de notre vie commune et d'érotisation de notre environnement dans à peu près toutes formes d'accueil tel que nous le pratiquons aujourd'hui. Nous avons vu que l'accueil professionnel utilisait en le sachant mais sans le dire le phénomène d'attirance des sexes et l'ascendant qu'exerce l'être désirable, l'objet du désir sur le désir lui-même et sur celui qui désire.

Cette pratique qui est au fond partie de la vie courante de tous les êtres, et qui trouve une application dans le processus d'accueil professionnel, marque aussi fortement l'accueil semi-professionnel et non professionnel, mais d'une manière différente.

D'abord, la femme qui accueille semi-professionnellement ou non professionnellement n'a pas été choisie ou recrutée pour accueillir. C'est pour elle une fonction secondaire. Ce sont donc des qualités extrinsèques à l'accueil qui l'ont mise dans une position qui l'amène à accueillir. Parmi ces qualités, nous le savons, il y a l'apparence physique et, ce qui va avec, le charme et le désir de séduire. Il est donc probable que certaines de ces femmes ne soient pas généralement parlant un "objet de désir" bien que selon le vieil adage "chacun trouve chaussure à son pied", c'est-à-dire que chaque être aussi disgracié peut-il être plaire à un autre être du sexe opposé et inversement.

De plus, par une sorte de tendance obsessionnelle, chaque être porte un jugement sur les êtres du sexe opposé qu'il rencontre. Ce type de jugement est un jugement sur l'homme et sur la femme. C'est donc un jugement qui n'est pas exempt d'une dimension sexuelle et souvent une partie de la qualité de l'accueil dépendra de ce jugement. Cette influence de la sexualité à ce moment là est sans doute beaucoup plus bi-directionnelle que dans l'accueil strictement professionnel.

Un laideron accueillant un beau jeune homme dans un bureau, sous réserve qu'elle n'ait aucune inhibition qui l'empêche d'agir selon sa nature, fera peut-être des efforts particuliers pour répondre à ses attentes parce qu'elle se sentira attirée sexuellement

vers lui, alors qu'elle ne fera pas les mêmes efforts pour un homme moins attirant et que peut-être elle sera franchement hostile à l'égard d'une autre femme surtout si celle-ci est jolie et élégante. Elle pourra voir en elle une rivale sur le plan sexuel et dans la relation possible avec l'homme.

Car dans l'accueil semi-professionnel, il n'y a pas la même obligation de bien accueillir que dans l'accueil professionnel. La sexualité y a donc un rôle sélectif. La relation sur ce plan n'y est plus de fonction à fonction avec des règles bien établies (l'hôtesse répond toujours de manière charmante à la sollicitation du client parce qu'elle est là pour ça et sa réponse est un double langage interprété de manière double par celui qui le reçoit), mais d'être à être. Le langage devient alors univoque—et la relation est beaucoup plus franche. Mais elle est tout aussi influencée par la sexualité.

Cette influence toutefois peut provoquer des résultats tout à fait opposés puisqu'il n'y a plus le garde-fou de la règle professionnelle. On en revient à la relation commune de la vie, mais qui a pour cadre la relation d'accueil et qui lui donne sa qualité. Cette relation de sexualité est alors multi-directionnelle. Les situations possibles sont infinies et chaque relation dépend un peu de l'attraction qu'un des partenaires exercera sur l'autre : le laideron accueillant un beau jeune homme, un homme laid une jolie femme.

Une femme laide, pour simplifier, pourra avoir des réactions très diverses : faire des efforts particuliers pour répondre aux attentes, être indifférente et simplement professionnelle (selon les critères de sa relation de base), être hostile, jalouse ou être complice, se sentir alliée et ainsi provoquer à son tour un ensemble de relations différentes. Le beau jeune homme pourra être sensible aux efforts déployés par le laideron pour lui plaire. Il le remarquera et un type de relations s'établira. Ou au contraire, il peut y être complètement indifférent et tourner le laideron en dérision. Ce sera alors une relation d'hostilité qui s'établira.

De même l'homme laid, à la réaction professionnelle, opposera peut-être une attitude de douceur, de compréhension et créera un langage commun, ou au contraire sera lui aussi rejeté dans le professionnalisme par l'attitude d'indifférence de sa partenaire. La

jolie femme à l'hostilité du laideron peut opposer le dédain le plus profond et l'indifférence, mais aussi au contraire peut réagir d'une manière compréhensive, gentille, ne voyant de son côté aucune raison d'être jalouse ou hostile, et tenter ainsi de gagner la confiance du laideron.

Quant à la fille laide, elle peut accepter avec plaisir et reconnaissance l'attitude complice de sa partenaire compagne de misère, mais aussi n'en avoir que faire et répondre par une certaine hostilité à une complicité qui l'attirait dans un corps auquel elle ne veut pas appartenir et qu'elle veut à toute force oublier. Si à la place du laideron, on met une jolie fille souriante, toutes les attitudes peuvent être inversées. Si c'est un homme également

Ces quelques exemples de situations naïves et banales n'ont été données que pour faire apparaître l'influence que pouvait exercer entre autres la relation de sexualité sur la relation d'accueil lorsque celle-ci n'était plus régie par certaines règles de réponse.

Même en l'état d'une technique parfaite de l'accueil, le degré d'attirance sexuelle entre les deux partenaires de la relation d'accueil exerce toujours une influence considérable. Cette influence sera donc d'autant plus importante que la technique diminue ou est moins prise en compte. C'est pour ne prendre aucun risque, consciemment ou non, que les organisateurs d'accueil professionnel qui choisissent un des deux partenaires de la relation sans connaître le second, celui à qui le premier sera confronté, recrutent les sujets les plus aptes à exercer une influence sexuelle positive, c'est-à-dire à être plutôt attirants que repoussants. Ayant mis, si l'on peut dire, la sexualité de leur côté, ils pallient ses inconvénients ou ses côtés négatifs par la technique, et les règles professionnelles encadrent la sexualité en empêchant qu'elles deviennent sélectives comme dans l'accueil semi-professionnel.

LA SEXUALITE DANS L'ACCUEIL "MONDAIN"

Dans l'accueil non professionnel, la sexualité exerce également son influence mais elle est à mi-chemin entre le professionnalisme et le semi-professionnalisme, c'est-à-dire que sans relever de

règles aussi strictes que celles de la profession, elle relève des règles de l'hospitalité et de la bienséance. Si elles sont moins contraignantes, la sanction peut en être plus terrible. L'hôtesse professionnelle transgressant les règles ne risque que sa place, l'hôtesse sociale risque sa réputation. On serait aussi tenté de dire de deux façons car les excès peuvent se produire de manières opposées.

La maîtresse de maison qui reçoit n'est tenue par aucune règle autre que celle de la politesse et de l'hospitalité. On ne peut pas vraiment dire qu'elle reçoit qui elle veut et quand elle veut car c'est souvent par obligations mondaines et par obligations professionnelles au second degré (en général celles de son mari) qu'elle accueille chez elle des étrangers et des amis. Il se joue à l'occasion de ces réceptions un jeu subtil dont toute sexualité n'est pas absente. Ce jeu relève surtout de la politesse, de la courtoisie, de la bienséance, des moeurs, des habitudes, du "snobisme", mais aussi du sexe.

Pour l'invité, il est courtois de trouver l'hôtesse séduisante car, malgré tous les efforts du féminisme, la plus belle conquête de la féminité est d'être séduisante et toutes les femmes sont flattées ou heureuses, quelquefois seulement reconnaissantes c'est vrai, d'être trouvées séduisantes. Donc toute rencontre entre un homme et une femme doit se terminer, si l'homme veut faire plaisir à la femme, par un signe par lequel il lui montre qu'il la trouve séduisante et qu'il est séduit.

Selon l'âge et l'aspect de l'hôtesse, l'invité lui trouvera une séduction ou une autre. Elle aura de beaux yeux, un sourire éclatant, un corps superbe ou beaucoup d'esprit. Bien sûr, il ne le lui dira pas. Mais il pourra le dire à un tiers. En revanche, il agira comme s'il voulait le lui prouver, lui fera des compliments, sera un peu plus que poli, sa façon de remercier pour l'invitation et de faire sentir qu'au delà du plaisir d'être reçu (avec ce que cela implique de reconnaissance puisqu'il a été invité, il est sous le toit de l'hôtesse, on lui donne à manger et à boire) il y a le plaisir de la voir elle, en tant que femme. Cette fois-ci le double langage est dans la bouche de celui qui est reçu car, en réponse à l'invitation, il a une attitude équivoque.

De son côté, l'hôtesse actuelle n'a plus une attitude hiérarchique. On parle de "chaleur" de l'accueil en voulant dire un accueil très humain. Mais un accueil très chaleureux c'est aussi celui qu'une femme réserve à son amant. C'est pourtant aussi, lorsqu'elle veut être aimable, celui qu'elle réserve à ses invités. En Grèce, la femme restait dans le gynécée. Au Moyen-Orient, elle reste encore au harem, alors que Rome a commencé à libérer la femme, mère de famille. La matrone règne chez elle et y reçoit. Elle en contact avec les invités de la maison, peut-être avec les "clients" de son mari, citoyen, patron. Comme lui, elle reçoit les hommages de la "clientèle".

La tradition s'est continuée dans les cours d'amour du Moyen-Âge, les fêtes de l'Ancien Régime, les salons littéraires du XVIIIe siècle et politiques du XIXe et du début du XXe siècle. De nos jours encore, quelques hôtesse de la haute société réunissent, lors de réceptions ou de déjeuners, de beaux esprits "triés sur le volet".

On cite volontiers les réceptions que Barbara Hutton donnait dans sa villa de Tanger ou les déjeuners de Florence Gould à l'hôtel Meurice à Paris. Hôtesse et invités y faisaient assaut d'esprit, d'intelligence, d'érudition, mais au-dessus des phénomènes planait une sexualité qui, pour ne pas apparaître, n'en n'était pas moins présente.

L'hôtesse maîtresse de maison, pour bien accueillir, bien recevoir, doit charmer et materner. C'est parce qu'elle est femme qu'elle a les capacités de charmer et de materner. Lorsqu'on reconnaît que la présence de la femme est indispensable, c'est que, inconsciemment, on admet l'influence de la sexualité.

La preuve de cette nécessité de la femme nous est apportée chaque fois qu'un personnage officiel se trouve nommé à un poste où il doit recevoir. Son épouse qui souvent jusqu'alors était inconnue devient elle aussi un personnage public et officiel. Elle participe à la fonction, elle reçoit, elle accueille. Quand un de ces hommes est célibataire ou veuf, il choisit dans sa famille une femme pour tenir le rôle de l'épouse absente.

Le Président Coty devenu veuf lors de son septennat fit appel à sa nièce pour tenir le rôle de la défunte. Il fallait une femme à l'Élysée pour recevoir. Elle est indispensable, irremplaçable. Un homme ne peut pas recevoir. C'est l'affirmation de l'influence de la sexualité sur l'accueil.

Contrairement à ce que l'on essaie de créer en général dans les affaires, le monde de l'accueil n'est pas asexué, il est au contraire très sexué. Même s'il arrive parfois, souvent même, que les rôles soient inversés, c'est la femme qui accueille qu'on le veuille ou non. Tout l'y prédispose : sa morphologie, sa tendresse, l'éducation qu'elle reçoit, les moeurs, la société. Elle sait utiliser ses qualités, elle n'hésite pas à s'en servir. Sa réserve même est le signe d'une extrême féminité dont elle sait jouer.

Instinctivement, elle reconnaît car elle individualise l'homme par l'amour. Elle fournit l'hospitalité car même si les mouvements modernes d'émancipation tendent à lui permettre d'échapper à ce rôle qui selon eux est une contrainte indépendante de sa nature, traditionnellement c'est elle qui tient le foyer et qui comme Pénélope file la laine. Sa sensibilité lui permet de tenir compte des états d'âme que procurent à son compagnon les voyages et la mouvance.

Par tradition, éducation, organisation de la société, dans notre monde, elle est la permanence. Non seulement elle tient le foyer, mais elle le garde en l'absence du chef de famille. Elle est la force immobile qui complète la force mobile masculine. C'est aussi donc par opposition l'homme qui est accueilli puisque c'est lui qui morphologiquement est dynamique. Il est la mobilité, la diversité, il va, il vient, il conquiert, il est le guerrier, sa force est dans le mouvement. Il a besoin et il recherche le havre et l'asile qu'est pour lui la femme.

C'est le désir de l'amour de sa compagne qui lui fait accomplir les plus grandes choses. Sa récompense est l'accueil qu'elle lui fait. C'est finalement pour être bien reçu par la femme qu'il devient héros. Il vit constamment dans le mythe d'Eros. Chaque accueil est un peu une conquête sexuelle pour lui. C'est toujours un peu une amante qui reçoit et accueille son amant. Lorsqu'on tente d'éliminer la sexualité de l'accueil, il se mécanise et perd une grande partie de

son humanité. On s'en rend compte dans des micro-sociétés unisexes, quelques entreprises ou services d'entreprises, communautés religieuses.

L'accueil soit obéit à des règles strictes qui ne sont pas transgressées, soit il devient mystique et ce n'est plus l'homme qui accueille, mais l'être supérieur et ce sont encore des règles qui le régissent. On se demande jusqu'à quel point quand les rôles sont inversés c'est-à-dire que c'est un homme qui accueille, il n'est pas obligé pour bien accueillir d'adopter un comportement un peu féminin et quand c'est une femme qui est accueillie ne se masculinise-t-elle pas un peu.

Si Mary Wells Lawrence, Présidente de la firme de publicité Wells-Rich-Green, raconte qu'au début de sa brillante carrière elle fit très attention de ne pas être trop "sexy" et que pour mettre les hommes à l'aise dans ses relations d'affaires, elle s'efforçait qu'ils ne pensent pas à elle comme à une femme : "Je voulais que mon sexe disparaisse" dit-elle (1). Elle admet que le monde a maintenant changé et qu'en se libérant, la femme a conquis la possibilité de rester femme dans un monde d'hommes. Donc que le monde des affaires, par une sorte de ruse de la raison comme dirait Hegel, se resexualise par ses efforts même à s'asexualiser. L'accueil n'a jamais eu ce souci car la sexualité est inhérente à son processus.

(1) Vogue USA, Janvier 1985, p. 209-275.

NOTES

NOTE A - Proxénétisme hôtelier - p. 627

L'article 335 du code pénal, loi n° 75 624 du 11 Juillet 1975 prévoit dans son alinéa 2 que "sera puni des peines prévues... tout individu :

1) ...

2) qui, directement ou par personne interposée, détenant, gérant, exploitant, dirigeant, faisant fonctionner, finançant ou contribuant à financer un hôtel, une maison meublée, une pension, un débit de boissons, restaurant, club, cercle, dancing, lieu de spectacle ou leurs annexes ou lieu quelconque ouvert au public ou utilisé par le public, accepte ou tolère habituellement qu'une ou plusieurs personnes se livre à la prostitution à l'intérieur de l'établissement ou dans ses annexes ou y recherchent des clients en vue de la prostitution..."

Ainsi, l'hôtelier est répréhensible non seulement lorsqu'on se livre à la prostitution dans son établissement, c'est-à-dire quand il loue des chambres à des prostituées pour y recevoir des clients, mais également si des prostituées essayent tout en étant clientes du bar ou du restaurant de "racoler" des clients même si elles les emmènent ailleurs après. Si la loi était appliquée avec rigueur, de nombreux hôteliers seraient sous les verrous.

NOTE B - p. 643

Certains peuples "offrent" leurs femmes à l'étranger qu'ils accueillent pour le temps où il est hébergé. Cette coutume vise à le pourvoir de ce qui lui manque pendant le voyage : tendresse, réconfort de la présence féminine, douceur du foyer.

Jean Giraudoux dans Supplément au voyage de Cook (1) met en scène un pasteur Mr Bank qui est chargé de débarquer le premier à Tahiti pour éduquer le peuple car, lors d'une précédente expérience aux îles Wallis et aux Hébrides, "l'accueil trop empressé des femmes" avait nui à la discipline de l'équipage. Ainsi Mr Bank est laissé avec Outourou, le chef de la tribu, et aussitôt trois jeunes femmes entrent dans la case. Comme le pasteur s'en étonne, Outourou lui explique qu' "elles entendent lui faire honneur", et devant les réticences du pasteur, le chef lui dit :

"Que penseriez-vous de moi si je vous laissais passer la nuit dans une case vide !"

Bank explique que cela ne se fait pas Angleterre, et Outourou de répliquer :

"Les bras m'en tombent, Mr Bank ! Comment imaginer, quand débarque un voyageur, après des semaines de solitude et de combat, qu'il se trouve des maris assez peu sensibles pour ne pas leur offrir ce dont il a rêvé tant de fois et dont le reflet dans les eaux ou les volutes des vagues lui ont chaque minute fourni l'image : une créature tendre et caressante ? /.../ Quand nous abordons dans les autres îles, après nos traversées, les habitants nous offrent leurs femmes avant tout autre aliment".

Bien que ce texte n'ait pas la prétention d'être une enquête ethnographique, on sait que Giraudoux n'a pas inventé cette coutume et le dialogue retranscrit fort bien la différence de culture. Dans l'accueil polynésien, on mettait à la disposition de celui qui arrivait tout ce qui pouvait lui être agréable y compris une compagne et, pour plus de sûreté, la propre femme de son hôte. Toutefois, cette habitude n'était pas uniquement polynésienne.

Dans un ouvrage scientifique, Kaj Birket-Smith, directeur du musée national danois de Copenhague, rapporte qu'il règne parmi les peuples esquimaux une certaine liberté de mœurs. La polygamie et la polyandrie y sont admises et on y pratique même pour des raisons pratiques, lors de longues expéditions quand l'épouse empêchée ne peut suivre son mari par exemple, ou, lorsqu'on craint une

(1) GIRAUDOUX Jean, Supplément au voyage de Cook, Pièce en un acte représentée pour la première fois au Théâtre de l'Athénée à Paris le 21 Novembre 1935.

catastrophe, pour induire en erreur les puissances mauvaises, l'échange des épouses.

En ce qui concerne l'accueil, l'auteur note :

"Les bonnes manières exigent même, chez les aléoutes, que les hommes mettent leurs femmes à la disposition de leurs hôtes, circonstances -ajoute-t-il- dont les chasseurs de fourrures russes n'ont pas manqué de tirer avantage",

et plus loin :

"Les maris ... sont si éloignés d'être jaloux l'un de l'autre que l'échange des femmes est au contraire considéré comme un des moyens les plus propres à magnifier et renforcer une amitié. Les groenlandais orientaux avaient autrefois une coutume appelée "le jeu de l'extinction des lampes" et, dans leurs grandes maisons communes, ils donnaient à leurs visiteurs l'occasion de prendre part à cet amusement" (1).

La relation de cette coutume nordique est corroborée par le récit Voyage en Laponie de Jean-François Regnard. Parti de Stockholm pour Torno le 23 Juillet 1681, l'auteur va passer tout l'été en Laponie où il va rencontrer des gens de toutes classes. En ce qui concerne l'accueil et la liberté sexuelle qui règne à l'époque dans ces pays, il note, d'abord au sujet du mariage :

"J'ai déjà dit que lorsqu'une fille est connue dans le pays pour avoir quantité de renes, elle ne manque point de partis, mais je ne vous avais pas dit, Monsieur, que cette quantité de biens était tout ce qu'ils demandaient dans une fille, sans se mettre en peine si elle est avantagée de la nature ou non ; si elle avait de l'esprit ou si elle n'en n'avait point ; et même si elle était encore pucelle, ou si quelque autre avant lui avait reçu des témoignages de sa tendresse. Mais ce que vous admirerez davantage et qui m'a surpris le premier, c'est que ces gens, bien loin de se faire un monstre de cette virginité, croient que c'est un sujet parmi eux de rechercher de ces filles avec autant d'empressement, que, toutes pauvres qu'elles sont bien souvent, ils les préfèrent à des riches qui seraient encore pucelles, ou qui passeraient du moins pour telles parmi eux. Il faut pourtant faire cette distinction, Monsieur, qu'il faut que ces filles dont nous parlons aient accordé cette faveur à des étrangers (2) qui vont l'hiver faire marchandise, et non pas

(1) BIRKET-SMITH Kaj, Moeurs et coutumes des esquimaux, Payot, Paris 1937, Traduction Dr G. MONTANDON, p. 173.

(2) C'est nous qui soulignons.

à des lapons ; et c'est de là qu'ils infèrent que, puisqu'un homme qu'ils croient plus riche et de meilleur goût qu'eux a bien voulu donner des marques de son amour à une fille de leur nation, il faut qu'elle ait un mérite secret qu'ils ne connaissent pas..."

puis au sujet de l'accueil proprement dit :

"Je vous ai remarqué, Monsieur, que les étrangers ont en ce pays un grand privilège, qui est d'honorer les filles de leur approche. Ils en ont un autre qui n'est pas moins considérable, qui est de partager avec les lapons leurs lits et leurs femmes. Quand un étranger vient dans leurs cabanes, ils le reçoivent le mieux qu'ils peuvent, et pensent le régaler parfaitement s'ils ont un verre d'eau-de-vie à lui donner ; mais après le repas, quand la personne qu'ils reçoivent est de considération, et qu'ils veulent lui faire chère entière, ils font venir leurs femmes et leurs filles, et tiennent à grand honneur que vous agissiez avec elles comme ils feraient eux-mêmes ; pour les femmes et les filles, elles ne font aucune difficulté de vous accorder tout ce que vous pouvez souhaiter, et croient que vous leur faites autant d'honneur qu'à leurs maris ou à leurs pères" (1).

Le récit se poursuit par l'aventure d'un français qui, quelques années auparavant, parce qu'il avait refusé les faveurs de la femme, fut enfermé avec celle-ci par le mari jusqu'à ce qu'ils fassent l'amour ; et par celle d'un certain Joannes Tornoëus, prêtre des lapons qui, devant les suppliques d'un lapon qui pensait que cela lui attirerait les bienfaits de Dieu, dut se résoudre à coucher avec sa femme afin, dit-il, de ne pas le désespérer.

Cette coutume d' "offrir" à l'étranger de passage sa femme ou une femme survit, paraît-il, dans certaines tribus nomades d'Afrique ou du Moyen-Orient, mais nous n'avons pu trouver aucun texte ou témoignage qui l'affirme. Elle survivrait également dans certains milieux dits "d'affaires" ou même "diplomatiques" dans lesquels on "mettrait à la disposition" des hôtes que l'on veut honorer -ou parfois "compromettre"- des jeunes femmes prostituées ou non.

(1) REGNARD Jean-François, Voyage en Laponie, in Théâtre de Regnard, Garnier, Paris, p. 499-500.

NOTE C - Storyville - p. 644

Ce quartier réservé de la Nouvelle Orléans dans lequel est née la musique de Jazz a existé du 1er Janvier 1898 au 12 Novembre 1917. Par un de ces hasards humoristiques de l'Histoire, son nom dérive d'un citoyen honnête et vertueux qui fit campagne pour que la prostitution fut réglementée dans le grand port du sud des Etats-Unis.

Alderman Sidney Story, un homme d'affaires éminent de la ville, avait beaucoup voyagé et avait appris en Europe que des mesures pouvaient être prises pour restreindre la prostitution à certains quartiers dans les grandes villes. Appuyé par le Mascot, journal local, il fit rendre par la municipalité une ordonnance n° 13 485 du 6 Juillet 1897, par laquelle à compter du 1er Octobre 1897 (date qui semble avoir été repoussée au 1er Janvier 1898), il était illégal pour toute prostituée ou femme "vivant dans le vice" d'occuper, d'habiter, de vivre ou dormir dans une maison ou une chambre située à l'extérieur d'un périmètre à peu près limité au sud par "Customhouse street" (plus tard Iberville), au nord "Saint Louis street", à l'ouest par "Robertson street" et à l'est par "Rampart street" et "Basin street". A son grand désespoir, le quartier fut surnommé "Storyville" et devint mondialement célèbre à cause de la naissance du Jazz et du nombre de grands musiciens qui y travaillaient.

La prostitution avait toujours été un important problème à la Nouvelle Orléans. La ville avait été peuplée sous Louis XIV et Louis XV justement par des femmes de mauvaise vie expulsées de France. Charles Gayarre dans son Histoire de la Louisiane relate que le 3 Janvier 1721 un bateau de la compagnie du Mississipi arriva avec à son bord 80 filles qui avaient été retirées d'une maison de correction à Paris appelée "La Salpêtrière". Ces femmes, précise-t-il, selon Jean-Baptiste le Moynne, sieur de Bienville, gouverneur de la colonie, n'avaient pas été bien choisies. Les espagnols à qui la colonie fut cédée en 1762 essayèrent sans plus de succès de remettre un peu d'ordre dans les moeurs et de réimplanter une certaine morale que ne l'avait fait l'édit de Louis XV interdisant d'amener aux colonies des femmes de peu de moralité.

La morale puritaine, que tentèrent d'imposer les américains lorsqu'ils prirent possession de la Louisiane en 1803, n'eut guère plus de succès dans le nord du quartier français (le vieux carré) qui constituait, à l'époque, la majorité de la ville. Il y eut, entre 1820 et 1850, 800 meurtres recensés. Il existe en archives des "licences" délivrées pour tenir des bordels (celle délivrée le 30 Mai 1857 sous le n° 19 à Eliza Murray et celle délivrée le 21 Mai de la même année à Mrs Mary Brooks). Quelques scandales, comme le meurtre en Mai 1870 du sénateur James Beares, amant de la plus célèbre sous-maîtresse de la ville Hattie Hamilton, et l'extension à tous les quartiers du vice, amenèrent l'ordonnance de 1897, créatrice d'un des plus connus des quartiers réservés du monde.

Il était organisé comme une ville dans la ville avec sa presse, ses commerçants, ses transports urbains. Parmi les "maisons", certaines étaient tellement luxueuses, comme "Mahogany Hall" de Lulu White, l'"Arlington" de Jorie Arlington et le salon de la "comtesse" Willie Piazza, que leur réputation dépassait largement les limites de l'Etat. Les musiciens de Jazz les plus célèbres jouèrent à Storyville : Tony Jackson, Jelly Roll Morton, Johnny Saint-Cyr, Bunk Johnson, Clarence Williams, "King" Oliver, Manuel Perez, Johnny et son frère "Babe" Dodds, et surtout Louis Armstrong.

Storyville ferma ses portes le 12 Novembre 1917 sur ordre du ministère de la marine. En effet, un décret du ministre de la guerre Newton Baker, et du ministre de la marine Josephus Daniels, d'Août 1917 prévoyait qu'aucun établissement de prostitution ne pouvait exister dans un rayon de 5 milles d'un établissement de la marine. Le port de la Nouvelle Orléans étant devenu établissement militaire, Storyville tombait sous le coup du décret. Le 10 Septembre le maire de la Nouvelle Orléans, Behrman, alla à Washington plaider la cause de ses "administrés". Le 24, il reçut cette réponse terrible : "Ou vous fermez Storyville ou l'armée le fera". Après un dernier avertissement de Washington le 1er Octobre, le maire rendit une ordonnance le 9 Octobre par laquelle Storyville devait être évacué le 12 du mois suivant à minuit. La "fermeture" donna lieu dans la plupart des "maisons" à des "cérémonies" et à des défilés dans les rues.

CHAPITRE XII

LE SOURIRE

Le Directeur d'un palace suisse nous a récemment déclaré : "Un de mes principaux problèmes, est de faire sourire mon personnel" (1).

Une grande société hôtelière européenne placarde des affiches disant : le service de /.../ c'est le sourire en plus". L'aéroport de Nice Côte d'Azur a également des affiches où l'on peut lire : "Aéroport de Nice Côte d'Azur le sourire en plus".

Pour la majorité des gens, bien accueillir c'est recevoir en souriant. Dès que l'on parle accueil, on pense sourire. Tous les manuels, les articles, etc... insistent sur le sourire, la nécessité de sourire. Apparemment, le sourire est l'élément le plus important de l'accueil. Il arrange tout ou presque. En tout cas, on lui accorde une énorme importance. Il semble que ce soit une panacée. Souvent, il fait accepter des prestations médiocres et des conditions matérielles mauvaises.

A l'opposé, même si toutes les conditions de l'accueil sont parfaites, si celui qui reçoit ne sourit pas, l'accueil ne sera pas considéré comme très bon, et presque toujours l'absence du sourire sera mentionnée.

Nous abordons ici un des côtés à la fois les plus mystérieux et les plus importants de l'accueil. Dans ce chapitre, nous nous proposons d'abord d'étudier le phénomène sourire, ensuite d'essayer d'en comprendre le rôle dans les procédures d'accueil, et enfin d'en décrire les applications.

(1) Entretien avec G. FRASCHINA, Directeur Général du Lausanne Palace, Congrès de l'E.H.M.A., 21.02.85

LE RIRE

Moins intense que le rire, le mot "sourire" vient du bas latin *sub-ridere*. C'est donc un sous-rire. Un rire inférieur moins intense que le rire ou un rire qui se place sous le rire, c'est-à-dire qu'il vient avant ou après le rire, un rire sans éclat.

On retrouve la même idée en allemand : lachen signifie rire, le diminutif lächeln sourire. Egalement en espagnol : reír : rire, sonrir : sourire. Curieusement l'anglais utilise deux mots entièrement différents : to laugh pour rire et to smile pour sourire (1).

Puisque le "sourire" est un "sous-rire", il convient d'abord de réfléchir sur le rire, ce qui provoque le rire. Nous prendrons pour référence l'étude qu'en a fait Bergson (2).

Le risible est le comique, et le comique remarque Bergson est proprement humain. Si un animal est risible, c'est que l'on aura saisi chez lui une attitude ou une expression humaine. Une chose ou un paysage ne sont jamais risibles. Ils peuvent être laids, beaux, insignifiants, jamais risibles. Tout ce qui est risible se rapporte à l'homme ou l'est par ressemblance à l'homme. L'homme est "un animal qui sait rire" et aussi "un animal qui fait rire" (3).

Le rire s'accompagne d'insensibilité et disparaît dès qu'il y a émotion. On ne peut rire de quelqu'un que si on est insensible à sa détresse, que si on est détaché du contexte. Beaucoup de situations, lorsqu'on est insensible et détaché, deviennent alors risibles.

En revanche, détaché ne veut pas dire isolé. Le rire a besoin d'un écho : "il est toujours le rire d'un groupe" (4). On ne rit pas d'une plaisanterie qui s'adresse à un groupe dont on ne fait pas partie, elle ne nous concerne pas. Le rire implique une sorte de complicité : au théâtre, tous les spectateurs sont complices pour rire des mésaventures de celui qui est sur la scène.

(1) Dictionnaire étymologique LAROUSSE.

(2) BERGSON Henri, Le rire, PUF, Paris 1940.

(3) Id., Ibid., Ch. I, p. 3.

(4) Id., p. 5.

LE RIRE GESTE SOCIAL

Beaucoup d'effets comiques sont d'ailleurs intraduisibles d'une langue à une autre parce qu'ils appartiennent à une société et pas à une autre.

"Le rire doit avoir une signification sociale" (1).

Une fois posées les conditions du rire, Bergson recherche les causes du comique. Il pense que la raideur mécanique chez l'homme le rend risible. C'est pour cela que le distrait fait rire : il agit mécaniquement car il ne voit pas le contexte qui aurait dû lui faire changer sa façon d'agir, et l'effet nous paraît d'autant plus comique que nous jugeons la cause plus naturelle, c'est-à-dire par exemple lorsque nous connaissons la cause de la distraction. Certains vices sont comiques car ils imposent leur raideur : l'avarice, la jalousie. Les personnages des pièces qui en traitent semblent agir comme mus pas des ficelles. C'est un automatisme voisin de la distraction.

Le comique est inconscient. Quand celui qui fait rire s'aperçoit qu'il fait rire, il change d'attitude. Le personnage tragique ne change pas d'attitude, il est fier d'être tragique.

Le vie exige flexion et élasticité. Dès que la raideur s'instaure, elle est sanctionnée. Le rire est donc un "geste social" car il inspire la crainte et, de ce fait, réprime les excentricités. Il est une sorte de garde-fou de la société. Pour conforter cette idée de raideur mécanique, Bergson étudie le comique des formes et se demande notamment pourquoi certaines difformités peuvent être comiques. Il énonce une "loi" :

"Peut devenir comique, toute difformité qu'une personne bien conformée arriverait à contrefaire" (2).

c'est-à-dire celles qui sont le résultat d'une certaine raideur mécanique. L'art du caricaturiste est de saisir un trait mécanique imperceptible et de l'amplifier pour le rendre très visible. Lorsqu'il

(1) BERGSON Henri, op. cit., Ch I, p. 6.

(2) Id., p. 16.

agrandit volontairement un nez ou une oreille, il rend perceptible un mouvement que fait le sujet pour mieux sentir ou mieux entendre. Dans toute forme humaine, il voit l'effort d'une âme qui façonne la nature.

Du comique des formes, Bergson passe au comique des gestes et déclare :

"Les attitudes, gestes et mouvements du corps humain sont risibles dans l'exacte mesure où ce corps nous fait penser à une simple mécanique" (1).

Hors les applications signalées plus haut, c'est de ce principe que ressort le comique de l'imitateur. En effet, on ne peut imiter de nos gestes que ce qu'ils ont de mécaniquement uniforme. Donc, imiter quelqu'un, c'est faire apparaître ce qu'il y a d'automatique chez cette personne et, par là même, la rendre comique. Cela explique pourquoi deux visages exactement semblables font rire ensemble par leur ressemblance, alors que pris séparément ils n'auraient rien de comique. De même, un geste unique n'est pas risible, le même geste répété plusieurs fois le devient.

La vie, normalement, ne doit pas se répéter. Dès qu'il y a répétition, nous pensons à la mécanique, à la fabrication industrielle. La tendance de la vie à devenir mécanique est comique. Bergson donne sa formule de la production du rire : "Du mécanique plaqué sur du vivant" (2). Il explique ainsi par exemple le comique du déguisement. Le vêtement habituel, bien que distinct de la personne, apparaît comme faisant corps avec elle car nous en avons l'habitude. Un vêtement inhabituel, soit d'une autre époque ou d'une forme ou d'une couleur inhabituelles, est comique parce qu'il apparaît différent de la personne : quelque chose qui a été mécaniquement plaqué sur la personne vivante.

Cette explication lui aurait été suggérée par la réflexion d'un cocher qui traitait un nègre de "mal lavé". Le visage noir évoquait un visage peint ou barbouillé de noir. De même alors qu'un nez rouge apparaît comme peint, la couleur de la peau, bien que

(1) BERGSON Henri, op. cit., p. 23.

(2) Id., p. 24.

naturelle puisqu'elle est inhabituelle, apparaît comme plaquée artificiellement. Le nègre apparaissait alors comme un blanc déguisé. C'est la nature truquée mécaniquement qui est comique. La société en général composée d'êtres vivants peut elle-même être considérée comme un être vivant. Le côté cérémonial de la société est en quelque sorte son vêtement.

Si on se concentre sur la cérémonie -la forme, le geste- en oubliant la cause ou la raison de la cérémonie, le geste est comique car il apparaît comme mécanique, automatique. Ainsi, le fonctionnaire "fonctionne" comme une machine. Le règlement administratif que l'on applique quelles que soient les circonstances, quand il n'est pas tragique, est comique : le douanier qui demande au réfugié qui a tout perdu s'il n'a rien à déclarer, etc... Tout ce qui règle administrati- vement le cours de la nature sans plus tenir compte de celle-ci est comique. Celui qui comme Sganarelle répondrait, pour étayer son raisonnement, que le coeur est à droite et le foie à gauche, est comique car son ardeur l'entraîne à nier l'évidence comme un pignon en entraîne un autre.

C'est donc bien du mécanique plaqué sur du vivant : la nature, le corps sont souples ; la mécanique est raideur. Bergson formule une autre loi :

"Est comique tout incident qui appelle notre attention sur le physique d'une personne alors que le moral est en cause" (1).

et, à titre d'exemple, cite le cas de l'orateur qui éternue au moment le plus important de son discours.

Le comique de l'association d'une vertu morale et d'un trait physique découle de la même loi : "Il est honnête et petit". Quand le corps prend le pas sur l'esprit, c'est la forme qui prime l'esprit et on arrive à l'aberration citée par Bergson. Babis dit dans l'Amour Médecin : "il vaut mieux mourir selon les règles que de échapper contre les règles" (2).

(1) BERGSON Henri, op. cit., p. 39.

(2) Id., p. 41

Le bégaiement est souvent comique car il est un automatisme dans lequel le corps prend le pas sur l'esprit dans le sens où le contenu du discours n'est pas modifié, mais son impact, lui, l'est. La perception du discours n'est pas la même. En fait, le mécanique plaqué sur du vivant amène à rire car il fait ressembler les personnes à des choses.

Bergson parle des clowns de cirque qui rebondissent comme des ballons, et de Monsieur Perrichon qui comptait ses colis avant de partir en voyage, y inclus dans le nombre sa femme et sa fille. Lorsque le mécanique s'introduit dans les situations, il crée tout pareil le comique :

"Est comique tout arrangement d'actes et d'évènements qui nous donne, insérées l'une dans l'autre, l'illusion de la vie et la sensation nette d'un agencement mécanique" (1).

Autrement dit, lorsque le déroulement de la vie paraît ne plus dépendre des hommes mais d'une machine, on retrouve le geste ou la parole répétés, l'idée fixe, l'obstination qui peut aller jusqu'à la colère. On retrouve aussi dans cette loi toutes les situations où quelqu'un croit parler ou agir librement alors qu'en réalité, il n'est que le jouet d'un tiers. L'homme apparaît comme une marionnette.

De même, les situations qui s'enchaînent les unes aux autres sans que les protagonistes n'y puissent rien, et que l'on découvre progressivement : c'est le thème d'une vieille chanson de Ray Ventura "Tout va très bien, Madame la Marquise..." D'abord, on apprend la mort de la jument grise et peu à peu, au cours des couplets, on découvre que la pauvre bête est morte dans l'incendie des écuries qui ont brûlé avec le château, etc. pour arriver au point où la marquise n'a plus rien ; tout ce qu'elle possédait a disparu. Le comique de la chanson vient de l'enchaînement mécanique à rebours. On est parti d'un petit malheur qui a été causé par un grand qu'une mécanique inexorable nous a amené à découvrir, alors que si d'emblée le grand malheur avait été annoncé, il n'y aurait eu aucun effet comique.

(1) BERGSON Henri, op. cit., p. 53.

Ce processus d'enchaînement est aussi comique lorsqu'il est ramené à son point de départ, c'est-à-dire qu'une somme d'efforts n'a servi à rien : l'homme a été le jouet d'une mécanique. Bergson cite Kant : "le rire vient d'une attente qui se résout subitement en rien" (1). L'introduction du mécanique dans la vie correspond, dit-il aussi, à une distraction de la vie.

"Si les événements pouvaient être sans cesse attentifs à leur propre cours, il n'y aurait pas de coïncidences, pas de rencontres, pas de séries circulaires ; tout se déroulerait en avant, et progresserait toujours" (2).

Seulement, les événements ne sont pas toujours attentifs, et il arrive qu'une situation appartienne en même temps à deux séries d'événements indépendants et qu'elle puisse être interprétée dans deux sens différents. C'est le quiproquo. Deux personnages voient dans les mêmes événements deux événements différents. Labiche était un des maîtres de ce procédé qui rappelle là encore la mécanisation de la vie ; tout comme les scènes qui se retournent ("le voleur volé") ou celles qui suggèrent une liaison mécanique entre deux êtres : le premier prend un coup, c'est le second qui a mal, etc...

Ainsi, chaque fois que l'homme à cause d'une raideur qui n'est pas humaine perd sa qualité d'homme, soit qu'il apparaisse comme une chose soit comme une machine qui fonctionne mécaniquement, automatiquement il y a création du comique. L'absurdité qui rend une situation comique n'est rien d'autre qu'une raideur qui empêche l'esprit d'être clairvoyant, raideur de l'obstruction, de l'idée fixe.

LE RIRE DETENTE ET SANCTION

Après avoir analysé les situations qui produisent le rire, Bergson se penche sur le personnage comique et sur le rire lui-même.

(1) BERGSON Henri, op. cit., p. 65.

(2) Id., p. 66.

Le personnage comique est plutôt sympathique ; il a une apparence de bonhomie. Dans le rire, il y a un mouvement de détente -comme dans les rêves- car comme lui le rire éloigne la réalité. Il y a une idée de facilité dans le rire face au sérieux difficile de la vie. Le rire, c'est le jeu, le repos, le loisir. Mais :

"Le rire est avant tout une correction faite pour humilier. Il doit donner à la personne qui en est l'objet une impression pénible. La société se venge par lui des libertés qu'on a prises avec elle. Il n'atteindrait pas son but s'il portait la marque de la sympathie et de la bonté" (1).

Insistant sur ce point qui est capital pour notre réflexion sur l'accueil, Bergson écrit plus loin :

"Il a pour fonction d'intimider en humiliant" (2).

D'autre part, le rire est lui-même une mécanique, l'effet d'un mécanisme naturel ou acquis par une longue immersion dans la société. Cela n'a pas d'importance. Ce qui compte, c'est qu'il jaillisse tout seul. Il n'est pas l'effet de la volonté. On ne rit pas sur commande. C'est une riposte, un châtement immédiat à certains défauts que l'on aperçoit.

Ce côté mécanique du rire en explique d'ailleurs le côté communicatif. On dit que le rire est contagieux. Vraisemblablement parce qu'il apparaît lui-aussi comme du mécanique plaqué sur du vivant. Quand nous voyons quelqu'un rire, nous avons aussi envie de rire car nous voyons un homme qui agit mécaniquement ; il devient lui-même comique. En riant nous-mêmes, nous devenons donc comiques et faisons rire une troisième personne.

Si nous avons voulu dans cette réflexion sur les fonctions du sourire dans l'accueil analyser, à l'aide de l'ouvrage d'Henri Bergson, à la fois les procédés de production du rire et les fonctions du rire, c'est pour bien le différencier du sourire tant du point de vue production que du point de vue fonction.

(1) BERGSON Henri, op. cit., p. 150.

(2) Id., p. 151.

Nous avons vu que le rire naissait essentiellement du comique et que ce comique se manifestait principalement quand l'homme perdait son humanité, ce qui le rend homme (sa raison, son libre arbitre) c'est-à-dire quand il sombrait dans une sorte de déterminisme, quand il ne se contrôlait plus qu'il était le jouet d'une sorte de mécanique. Du mécanique plaqué sur du vivant !

Autrement dit, ce qui fait rire c'est l'homme qui n'est plus complètement homme, qui est devenu un peu machine. La sanction est immédiate et automatique (elle aussi) : c'est le rire. Le rire est le reproche que fait la société à celui qui la trahit, car en perdant un peu de son humanité, un homme trahit les autres hommes. Il sort de la société.

Nous savons qu'une légère excentricité n'est pas risible. Nous avons vu qu'une grande l'est (la distraction, l'idée fixe, le déguisement). Donc, d'une certaine façon, on pourrait dire que le rire sanctionne la différence. Sa fonction pourrait être analysée comme double.

Premièrement, il punit, il châtie en humiliant ; c'est la défense de la société. Deuxièmement, il signale à celui qui en est l'objet son excentricité, sa différence. Il dit : vous n'êtes pas comme tout le monde. Vous faites des choses qu'il ne faut pas faire. Il vous fait réintégrer la "normalité" si vous ne voulez pas être humilié.

Le rire est donc une manière d'exprimer des sentiments de réprobation vis à vis de quelqu'un. C'est un procédé d'expulsion de sensations psychologiques violentes. Lorsque notre psychique est agressé par quelqu'un que nous trouvons non conforme à l'image de l'humanité que nous nous sommes faite, cela crée un malaise chez nous et nous expulsions ce malaise à l'aide du rire.

Cette procédure d'expulsion est non volontaire. Elle est automatique si le rire est naturel car le comique n'est qu'humain, ce qui le provoque est appris, c'est la société qui nous l'enseigne. Mais cet enseignement est tellement enraciné en nous, tellement ancien, que c'est presque une seconde nature. De tout temps, le distrait a fait rire car de tout temps il a été anormal. Nous disons de tout temps peut-être un peu abusivement car nous ne savons que fort

peu de choses du comportement de l'homme préhistorique et, en tout cas, rien de son comportement psycho-social, des interdits et des normes de sa société. On ne sait donc pas s'il riait ou ce qui le faisait rire s'il riait. On ne trouve des traces du rire qu'à partir de l'antiquité. Toutefois, comme le rire est un procédé naturel, on doit bien supposer que l'homme préhistorique riait.

En ce qui nous concerne donc, dès que nous apercevons quelqu'un de non conforme (un déguisement) ou que nous vivons une des situations mentionnées plus haut (quiproquo), avant même de réaliser quoi que ce soit, nous rions. C'est en faisant allusion à cet automatisme que l'on dit que le rire est naturel. Alors, nous le répétons, que si le procédé mécanique est naturel, ce qui fait rire ne l'est pas absolument. Mais, la réaction est immédiate, réflexe. On entend un mot répété dix fois, nous éclatons de rire ! C'est donc une sensation qui déclenche l'automatisme du rire.

LE RIRE SELECTIF

Toutefois, c'est ce que l'on pourrait appeler une sensation intelligente car elle est sélective puisque certaines répétitions ne déclenchent pas le rire. Elles sont au contraire ennuyeuses ou impératives alors que d'autres, et le procédé est connu au théâtre, produisent du rire au point que souvent on sent venir la répétition. On l'attend. Et bien que l'on sache qu'elle va se produire, on attend qu'elle se soit produite pour rire.

Il y a donc cette riposte immédiate, inconsciente qu'est le rire. Le rire est difficilement imitable. Il est pratiquement toujours spontané. Seuls les acteurs de talent imitent bien le rire. L'homme de la rue, lorsque son rire n'est pas spontané, rit mal : il rit faux. Cela se sent tout de suite, même quand il veut être poli et rire d'un bon mot qui ne le fait pas rire. L'homme a toutes les peines du monde à feindre le rire. Le rire ne dure pas et instinctivement, l'homme reprend son visage impassible dès que celui qui a fait le mot a cessé de le regarder.

En revanche, il est parfois difficile d'arrêter le rire spontané. Certaines personnes sujettes au fou-rire -le rire fou,

incontrôlé, incontrôlable- ne peuvent s'arrêter. Tout effort de volonté est vain même lorsque la cause du rire a cessé ; le souvenir de cette cause fait encore rire. Parfois même, quand il y a eu cessation du rire, la pensée de la cause fait rire à nouveau.

Le rire est donc un réflexe, un automatisme et il ne se plie pas, ou si peu, à la volonté qu'il n'est pratiquement pas utilisable mondainement. Il est sanction, mouvement de réprobation, réflexe de défense que l'homme arrive difficilement à contenir.

LE RIRE OPPOSE A L'ACCUEIL

S'il est peu utilisable mondainement, il est complètement à l'opposé de l'esprit de l'accueil. Le rire ne peut pas être accueillant puisqu'il est sanction, réprobation. En accueillant, on intègre à soi-même, à la société dont on fait partie, au groupe que l'on représente. On efface au contraire toute différence pour ne considérer que l'être qui arrive.

Nous savons que pour les chrétiens, en recevant l'étranger, on reçoit Dieu ; ce qui est la manière suprême de ne pas voir les différences, d'oublier toute "anormalité" puisque celui que l'on reçoit au delà de lui-même est un autre unique, le même pour tous ! Dieu. En lui, on voit deux personnages : lui-même avec ses différences (dont on s'occupera plus tard), mais surtout Dieu qui se manifeste par lui.

Donc il n'y a rien de risible. Il ne peut rien y avoir de risible dans l'accueil. On ne rit donc jamais de celui que l'on accueille, cela serait doublement inconvenant. Ce serait voir en celui qui arrive quelqu'un d' "anormal". Donc, oublier l'universalité du voyageur, de l'arrivant, lui retirer son caractère divin, ne voir que la différence, ce serait ainsi le sanctionner, l'humilier, le rappeler à l'ordre, ne pas l'accepter tel qu'il est, pratiquement le refuser, tout au moins psychologiquement.

Le rire est incompatible avec l'accueil. Son effet est contraire à tout ce que veut produire l'accueil. Il reconnaît certes, mais négativement ; il ne reconnaît que le mal, que ce qu'il ne faut

pas faire. Au lieu de valoriser, il humilie. Il n'aide pas, il ne protège pas, il ne prend pas en charge, il châtie. Il ne s'occupe pas des attentes de celui qui en est la victime. Son état d'esprit ne l'intéresse pas. Quels que soient les besoins de celui qui arrive, il fuse, et ne s'inquiète pas s'il fait mal, s'il met mal à l'aise, s'il gêne, alors que l'hospitalité vise à protéger, à mettre à l'aise, à répondre aux attentes de l'arrivant. Elle s'inquiète de l'état d'esprit du voyageur. Tout est fait psychologiquement et matériellement pour aider celui que l'on reçoit. On ne veut en aucun cas remarquer ses défauts et encore moins le réprimander.

L'accueil implique que l'on se mette à la disposition de celui qui vient, que l'on modifie ses propres habitudes pour lui être agréable. Le rieur, lui, utilise celui dont il rit à son profit. Il en fait une victime. Il fait ressortir son anormalité pour renforcer sa propre normalité. Il y a une certaine méchanceté dans le rire. Le rieur est cruel, pugnace, intolérant. Il est le contraire de ce que doit être celui qui accueille.

LE SOURIRE : PHENOMENE PHYSIOLOGIQUE

L'extraordinaire est donc que le sourire, sous-rire, rire inférieur ou rire sous-jacent au rire, rire sans éclat, soit au contraire presque indispensable à l'accueil ; en tout cas tellement important pour que l'on arrive à les confondre. Qu'est-ce donc que le sourire, et en quoi est-il si différent du rire ? En est-il le petit frère ou quelque chose de complètement indépendant ?

Malgré toute l'importance qu'on lui accorde, il semble que le sourire ait été peu étudié. Charles Darwin s'y intéresse dans L'expression des émotions publié en 1877. Wilhem Wundt également dans Eléments de psychologie - physiologie (1). Mais c'est Georges Dumas, Docteur en médecine, Professeur de psychologie à la Sorbonne, Maître de la psycho-physiologie qui, dans son livre Le sourire (2), nous a semblé donner la meilleure analyse de ce phénomène resté très mystérieux.

(1) Paris, F. ALCAN

(2) Paris, PUF 1948

Déjà Voltaire s'est interrogé sur le sourire :

"Ceux qui savent pourquoi cette espèce de joie qui excite le ris retire vers les oreilles le muscle zygomatique, l'un des treize muscles de la bouche, sont bien savans" (1).

Dumas a une théorie physiologique. Il part du sourire spontané. C'est, dit-il, la réaction la plus facile des muscles du visage pour une excitation modérée. Cette excitation, quand elle est modérée, se manifeste particulièrement dans ces muscles à cause de leur extrême mobilité. Mais en réalité, la réaction qu'ils expriment est générale et se marque plus ou moins dans le système musculaire tout entier. Elle est surtout visible sur le visage.

Il résulte de cette définition, appuyée sur le raisonnement et l'expérience, que le sourire qui s'exprime chez l'homme sur la face pourra tout aussi bien s'exprimer suivant les espèces et la mobilité particulière de certains muscles, sur toute autre partie du corps. Darwin remarque que chez les grands singes proches de l'homme, il se manifeste encore sur la face. On remarque chez eux un certain rictus.

Chez le chien, dit-il aussi, on trouve un équivalent du sourire facial dans une sorte de rictus moins dessiné que celui du singe. Mais le véritable sourire canin est le mouvement de la queue. C'est celui qui exprime la joie la plus simple et la plus fugitive. Les muscles légers et particulièrement mobiles de cet organe jouent ici le même rôle que les muscles de la face chez l'homme.

Le chat qui sourit met sa queue à la verticale et en fait onduler le bout légèrement. La pie et les oiseaux en général paraissent de même sourire avec les muscles érectiles des plumes de leur queue. Il n'y a donc rien de moralement déterminé dans le jeu des muscles par lesquels nous sourions. C'est le hasard de notre organisation physique qui nous fait sourire avec nos muscles zygomatiques et nos orbiculaires. En effet, on ne sourit pas qu'avec la bouche. Ce sont tous les muscles faciaux, particulièrement mobiles, qui sont intéressés : les yeux se pincent, les pommettes remontent, le front se tend, les oreilles aussi se mobilisent.

(1) VOLTAIRE, Dictionnaire philosophique, Article Rire.

Le point important est que le sourire se produise nécessairement pour toute excitation légère du facial et qu'il puisse recevoir une explication purement mécanique.

Cela entraîne diverses conclusions : la joie et le plaisir qui sont des excitations légères se traduisent par le sourire, alors que les sentiments qui impliquent des excitations violentes mobilisent l'ensemble du système musculaire. Le sourire n'existe plus, il est remplacé par des mouvements plus intenses. Ainsi, nous l'avons vu, une certaine réprobation déclenche le rire (avec éclats). Mouvement violent : on se tord de rire ; quelques fois même, il y a relâchement des sphincters. La colère entraîne des mouvements brusques, parfois désordonnés. La douleur également : on se tord les mains. On se raidit dans la souffrance.

Dumas rejoint là l'appréciation du plaisir du philosophe cyrénaïque Aristippe qui dit que le plaisir est un mouvement doux et lent alors que la douleur est un mouvement rapide et violent (1). Il y avait donc chez lui déjà l'intuition de cette expression de la joie et du plaisir par une excitation légère qui ne pouvait mettre en mouvement qu'une partie du corps humain. Les connaissances anatomiques de l'Antiquité en général et le fait qu'Aristippe ne fut pas médecin l'ont empêché d'aller aussi loin que Georges Dumas. Mais les deux pensées se recourent.

A l'opposé, les causes morbides qui diminueront ou supprimeront le tonus des muscles du visage devront les éloigner du sourire et les rapprocher de l'expression contraire qui est celle de l'abattement. Le déprimé a un visage inexpressif. Les coins de la bouche sont tombants puisque les zygomatiques ne sont pas contractés. L'ensemble du visage paraît mou. Ni les yeux, ni aucune autre partie du visage ne reflète une excitation quelle qu'elle soit.

Cela se traduit dans le corps tout entier. Il va lentement. Il a une démarche fatiguée, il se traîne, se tient voûté, les bras tombants, la tête penchée sur la poitrine. Dumas admet d'ailleurs que les causes qui produisent cet hypotonus et qui l'entretiennent ne

(1) DIOGENE Laërce, Vie, doctrines et sentences des philosophes illustres, II 82, p. 135, T1, Ed. Garnier Flammarion, Paris 1965.

sont pas connues avec plus de précision que les causes qui, dans la joie, produisent et entretiennent l'accroissement du tonus (cette réflexion date de 1948).

A contrario, et pour bien prouver le côté mécanique du sourire, il cite des cas pathologiques de sourire réflexe. En effet, toutes les causes morbides qui augmentent le tonus des muscles du visage tendent à provoquer l'expression du sourire. Par exemple, dans l'excitation maniaque qui s'oppose si nettement à la mélancolie dépressive par ses caractères physiologiques et psychologiques, l'accroissement du tonus se manifeste dans les muscles du corps tout entier. Mais ce tonus atteint particulièrement les muscles très mobiles et associés qui concourent à la production du sourire.

De même, le tonus qui caractérise souvent certaines formes expansives de paralysie générale, se manifeste particulièrement sur les muscles du visage. Darwin avait déjà signalé le fait :

"La disposition qu'ont les muscles zygomatiques à se contracter sous l'influence des émotions agréables est démontrée par un fait curieux qui m'a été communiqué par le Dr Browne relatif aux malades atteints de la paralysie générale des aliénés. On constate presque invariablement chez ces malades de l'optimisme, des illusions de santé, de positions de grandeur, une gaieté insensée, de la bienveillance, de la prodigalité. D'autre part, le symptôme physique primitif de cette affection consiste dans le tremblement des commissures des lèvres et des angles extérieurs des yeux. C'est là un fait bien constaté. L'agitation continuelle de la paupière inférieure, les tremblements des muscles grands zygomatiques sont les signes pathognomoniques de la première période de la paralysie générale. La physionomie offre d'ailleurs une expression de satisfaction et de bienveillance ..." (1).

Dumas note également que parfois la lésion cérébrale qui provoque l'hémiplégie totale peut, en agissant sur les fibres motrices de la face, provoquer une contraction permanente des muscles du sourire. Une excitation partie des fibres centrales du facial va donc provoquer un sourire en vertu de la loi d'équilibre et du moindre effort.

(1) DARWIN Charles, De l'expression des émotions, Paris 1877, cité par DUMAS Georges, Le sourire, Paris 1948.

Ces exemples ont été donnés de façon à bien démontrer le caractère mécanique du sourire réflexe. Il est, dans la très grande majorité des cas, provoqué par une émotion modérée qui est le signe du plaisir. Il faut signaler ici que Wundt pense, lui, que ce sont les excitations légères qui sont agréables, que ces excitations d'énergie modérée sont accompagnées du sentiment de plaisir.

Mais, peu importe que l'excitation légère soit le signe du plaisir ou qu'elle en soit la cause. L'important pour notre réflexion, est de savoir qu'il y a association entre excitation légère et plaisir, que cette excitation produit une énergie modérée qui accroît le tonus musculaire en général, que ce tonus accru est particulièrement visible sur les muscles du visage, tous mobiles, et qu'il produit le sourire.

Il y a donc association mécanique certaine entre sourire et plaisir, joie. Nous excluons les quelques cas pathologiques cités plus haut car, s'ils provoquent effectivement une sorte de sourire, le contexte empêche de se tromper et aucune confusion n'est possible entre le sourire réflexe de plaisir et le sourire réflexe pathologique.

LE SOURIRE VOLONTAIRE : FAIT MECANIQUE

Mais, bien qu' "originel", le sourire réflexe est rare par rapport au sourire volontaire dont le visage humain s'éclaire sans cesse. Le sourire volontaire accompagne tous les actes de la vie sociale où nous voulons être polis. On nous présente quelqu'un, nous le saluons en souriant. On nous passe un plat à table, ou nous le prenons, ou nous le refusons, en souriant dans les deux cas. On nous rend un menu service, nous remercions en souriant.

Le problème psychologique est de savoir pourquoi et comment l'homme a transformé un simple réflexe mécanique en un signe aussi usuel que le sourire voulu. Le sourire en lui même, nous l'avons vu, n'a aucun sens psychologique. C'est un ensemble de contractions associées par lesquelles l'excitation se décharge. C'est un mode d'expression. Mais cette expression n'a pas non plus de sens physiologique comme le cri de douleur à la suite d'un traumatisme.

Pour le comprendre, il faut supposer, à côté de la physiologie, la vie sociale où l'expression est interprétée. Le Professeur Duchenne formule cette conception d'une manière quelque peu curieuse pour un scientifique, mais très explicite :

"Le créateur n'a pas eu à se préoccuper ici des besoins de la mécanique. Il a pu selon sa sagesse ou par divine fantaisie, mettre en action tel ou tel muscle, un seul ou plusieurs à la fois lorsqu'il a voulu que les signes caractéristiques des passions même les plus fugaces fussent écrits passagèrement sur la face de l'homme. Ce langage de physionomie une fois créé, il lui a suffi pour le rendre universel et immuable, de donner à tout être humain, la faculté instinctive d'exprimer toujours ses sentiments par les contractions des mêmes muscles" (1).

Ainsi, l'expression du fait social est déjà préparée par la nature. L'homme vient au monde avec des muscles d'expression. Darwin fait pourtant remarquer qu'avec les mêmes muscles, le singe grimace et qu'il est donc peu probable que la fonction de ces muscles ne soit que celle d'exprimer des sentiments car qui oserait prétendre qu'il y a des muscles dont la fonction est de grimacer ?

C'est donc en détournant les muscles de leur fonction primitive (une simple contraction sans aucun sens physiologique) que nous avons dressé nos muscles à l'expression volontaire de nos sentiments. Nous sommes en présence d'un fait mécanique, d'un réflexe de décharge dont nous avons fait le plus social de nos gestes expressifs. La transformation s'est opérée naturellement en vertu du principe d'économie et de moindre action. Cette mécanique simple qui est à l'origine de la naissance du sourire va en gouverner l'évolution.

Nous l'avons vu, l'excitation légère du plaisir se traduit par le sourire réflexe. Très rapidement, l'homme a donc interprété le sourire comme le signe de la joie et du plaisir, et il est alors parfaitement compréhensible que ce jeu de physionomie uniquement physiologique ait pris de lui-même dans la vie sociale un sens expressif. Par association d'idées, le sourire doit son sens à la mécanique qui l'a associé au plaisir. De même pour les cris de souffrance qui traduisent la douleur -une excitation très forte et

(1) Mécanisme de la physionomie humaine, cf. Sir Charles Bell, Anatomy of expression cité par DUMAS Georges, Le sourire.

que l'on peut parfaitement imiter volontairement pour feindre la souffrance- et qui ont acquis ce sens par association d'idées.

Le réflexe est devenu signe. Le signe naturel du plaisir et de la joie ; ce qui a entraîné la création du sourire volontaire, réfléchi lorsque l'homme veut paraître éprouver du plaisir. L'homme a en fait prolongé la nature, et il utilise le sourire dans un grand nombre de cas de la vie en commun.

Le sourire est à l'origine une simple réaction mécanique, puis il nous apparaît, en vertu d'une association physiologique, comme l'expression naturelle de la joie et finalement nous en faisons le signe volontaire de ce sentiment. Voilà certainement l'évolution de la transformation dont on peut trouver d'autres exemples : la contraction du frontal comme signe de l'attention, l'abaissement de la commissure des lèvres lorsque nous voulons paraître tristes, etc.

L'APPRENTISSAGE DU SOURIRE

Encore faut-il savoir comment nous arrivons à feindre ces expressions mécaniques. Est-ce par imitation de nous-mêmes ? Autrement dit, sommes-nous notre propre modèle ? Il faut ici encore avoir recours à l'expérience médicale pour comprendre l'évolution. Le Docteur Dumas dans son laboratoire de Sainte-Anne a fait des expériences avec des aveugles-nés. Il s'est aperçu qu'il leur était impossible d'imiter les expressions alors que leurs émotions spontanées se transcrivaient normalement sur leur visage avec la même énergie, et même avec plus d'énergie que chez les clairvoyants, mais ils ne pouvaient les mimer.

Il cite le cas d'une aveugle qui, deux minutes après s'être mise en colère, n'a pas pu retrouver l'expression faciale de la colère. Il en a déduit que les aveugles-nés étaient incapables de reproduire volontairement les expressions spontanées de leur face et que certains sont même dans l'impossibilité de reproduire volontairement un simple sourire. La mémoire des contractions musculaires des muscles du visage étant insuffisante pour permettre une mimique et il conclut que c'est par la vue et non par le sens musculaire que le clairvoyant acquiert la possibilité de mimer des expressions.

Ainsi l'enfant qui arrive très vite à acquérir des mimiques expressives reçoit, par la vue, des schémas qu'il imite. Ce sont les schémas collectifs de ceux qui l'entourent : parents, famille, éducateurs. Mais par une sorte de raccourcis, il reçoit ces schémas tout socialisés et constituant déjà un langage socialement utilisé. C'est-à-dire qu'il apprend tout de suite que l'on sourit pour remercier.

L'homme associe ainsi le sourire non seulement à tous les sentiments agréables, la joie, le plaisir, l'amour, l'affection, la reconnaissance, mais aussi à de très nombreux actes sociaux. L'homme qui sourit veut dire : "j'ai du plaisir à faire ceci ou cela, à vous voir, à vous rendre tel service, etc." Le réflexe est ainsi généralisé. On l'utilise sans cesse. Il y a en quelque sorte création d'un second réflexe social : en telle circonstance, on sourit automatiquement.

Mais ce second réflexe découle bien entendu du premier qui suit une sensation agréable. Il y a ensuite reproduction volontaire de l'expression (le sourire) pour signifier que l'on a du plaisir. La reproduction de l'expression devenant tellement fréquente et étant associée toujours aux mêmes circonstances, il y a création d'un réflexe au deuxième degré : face à cette circonstance, un sourire réflexe se forme. Mais remonter du second au premier réflexe est chose relativement facile par la série des associations qui relie le sourire social au sourire biologique et mécanique dont il est issu.

INNÉ ET ACQUIS

Le sourire est donc à la fois inné et acquis, ce qui en fait un élément très particulier de la vie sociale. Ce double caractère explique des phénomènes remarquables par les psychologues de l'enfance. Dès la naissance ou presque, le bébé sourit. C'est une manifestation du sourire réflexe, le sourire inné. L'homme, dès son plus jeune âge, éprouve du plaisir et des joies, c'est bien connu.

Plaisir physique pour le nourrisson lorsqu'il tète, s'alimente et, à la fin de la prise, on constate souvent sur la figure des nouveaux-nés une expression de sourire béat consécutif au plaisir de

s'être alimenté et représentatif de l'état de bien être que l'alimentation procure. Plaisir lorsque ses parents s'occupent de lui, la sensation de bien être d'être changé par exemple, de jouer avec la mère.

Très tôt, on passe au stade sourire volontaire. La mère sourit quand elle vient voir son bébé, quand elle s'occupe de lui. La vue de son enfant généralement la remplit de bonheur. Ce bonheur se manifeste par un sourire et l'enfant voit ce sourire. L'association d'idée entre présence de la mère et bien être qui en résulte se fait très rapidement chez l'enfant. On a une double incitation à l'apprentissage du sourire volontaire :

- l'association d'idée plaisir physique-présence de la mère. La plaisir déclenche l'apparition du sourire réflexe. La vue de la mère, signe précurseur du plaisir physique qui va suivre, déclenche par anticipation le sourire réflexe. On a, mais on ose à peine le dire, un phénomène un peu similaire à celui que Pavlov a observé sur le chien ;

- il y a ensuite l'observation de l'enfant qui voit sa mère s'approcher de lui en souriant. Nous avons vu que Georges Dumas avait observé que l'enfant recevait les schémas collectifs déjà socialisés par la vue. La vue de la mère souriante est la première leçon de comportement que reçoit l'enfant et il va adopter ce mode d'expression par mimétisme.

Peu à peu au cours de son éducation, il va apprendre les circonstances où il "faut" sourire et celles où on ne doit pas sourire. Il va apprendre que l'on remercie en souriant, que l'on sourit à ceux que l'on rencontre, que l'on ajoute à la joie des autres en manifestant sa propre joie en souriant. Mais aussi qu'il y a des circonstances où l'on ne doit pas sourire : lorsque par exemple on est entouré de gens tristes à des funérailles ou dans des circonstances tragiques.

Cette éducation sociale et du comportement va aller de pair avec l'éducation proprement dite et constituera même une partie importante du savoir nécessaire à l'homme pour survivre dans le monde. Le sourire est d'ailleurs utilisé de manière différente par les diverses sociétés de la terre et a été utilisé à différentes époques.

SOURIRE ET HISTOIRE

Bien que nous n'ayons pas eu connaissance de recherches faites dans ce sens, on remarque tout de même que les statues égyptiennes de la haute antiquité ou les représentations graphiques de cette civilisation ne montrent aucun personnage souriant. De même, les premiers kouros grecs ne portent aucune trace de sourire. Il semble également que la statuaire pré-colombienne d'Amérique du Sud, et notamment celle de l'île de Pâques, ne représente que des personnages sérieux aux traits réguliers. On pourrait expliquer l'absence de sourire sur les visages de différentes façons : un art balbutiant dont la technique ne permettait pas de représenter le sourire. Mais ce n'est pas toujours le cas, et certainement pas celui de l'Égypte dont nous connaissons l'art consommé.

Les personnages sont peut-être toujours représentés dans des circonstances qui excluent le sourire : cérémonies protocolaires ou religieuses, guerre, c'est possible, bien que l'on retrouve trace de représentations incluant des enfants ou des jeux. Le sourire était peut-être dévalorisant pour une raison que nous ignorons, et comme les personnages représentés étaient forcément des personnages importants de la société, il était normal que l'on cherche à les valoriser donc qu'on les représente non souriants.

Il semble que l'on voie apparaître le sourire dans notre civilisation à l'époque homérique. L'Illiade et l'Odyssée sont pleins de personnages qui rient et qui sourient. Il n'y a ensuite apparemment plus eu d'interdit ou de pudeur ou encore, la technique le permettant, on n'a plus hésité à représenter des personnages souriants. Il y a chez la Vénus de Milo une trace de sourire et on peut même dire que la représentation du sourire constitue en elle-même un art consommé. Le sourire le plus célèbre étant certainement celui de la Joconde peinte par Léonard de Vinci.

Il semble en revanche qu'en Orient, on n'ait pas hésité à représenter très tôt des divinités souriantes. Le fameux sourire de Bouddha est très caractéristique. De nombreux personnages hindous, népalais, philippins esquissent tous une sorte de sourire léger très discret, mais expriment certainement une sorte de plaisir et de bonheur intérieur. Ce n'est ici ni la place ni le temps de faire une

histoire du sourire, mais une telle entreprise ferait certainement ressortir des analyses intéressantes.

LA SIGNIFICATION DU SOURIRE AU JAPON

L'usage de sourire s'est généralisé et tout particulièrement chez certains peuples qui en ont encore étendu le sens. M. Lafcadio Hearn a spécialement étudié le cas du Japon où l'usage de sourire est très répandu et où il excède largement l'usage que l'on en fait en Europe :

"Un japonais peut sourire et sourit jusque dans les griffes de la mort pour les mêmes raisons que dans toutes les circonstances de la vie. Il n'y a là ni bravade, ni hypocrisie, non plus que cette sorte de résignation malade que nous considérons volontiers comme l'indice d'une certaine faiblesse ; c'est une loi d'étiquette élaborée et cultivée de longue date, c'est encore un silencieux langage" (1).

C'est le sourire volontaire appris par la civilisation et utilisé comme signe de politesse comme nous le connaissons et dont l'origine est le sourire réflexe du plaisir, mais poussé à l'extrême par le japonais. Il sourit, dit l'auteur, dans la tristesse, même dans la souffrance, ce qui pour nous peut paraître paradoxal.

Il cite le cas d'une dame anglaise habitant à Yokohama dont la servante arriva un jour avec une mine particulièrement souriante comme s'il lui était arrivé quelque chose de très agréable. Au lieu de cela, elle lui apprit que son mari venait de mourir et qu'elle la priait d'assister à ses funérailles. Et également celui d'un savant japonais chez qui il était reçu à dîner et qui lui annonça que sa femme étant morte depuis plusieurs années, il devait faire appel à sa belle soeur pour jouer le rôle de maîtresse de maison.

Il est donc incontestable que le japonais va plus loin que l'euro péen dans la généralisation du sourire. En souriant, il veut dire : "ne vous affligez pas avec moi, je ne veux pas vous obliger à partager ma douleur. J'ai même honte de souffrir".

(1) Article Revue de Paris 15 Juillet 1900, Le sourire japonais, Cité par DUMAS Georges, p. 80.

Dans l'esprit du plus pauvre des paysans, dit M. Hearn, règne la conviction que laisser voir l'expression d'une colère ou d'une peine n'est jamais utile et toujours désobligeant, si ce n'est impoli. Si, comme ailleurs, un chagrin naturel le pousse à éclater en sanglots qu'il ne peut réprimer, le japonais aura conscience d'être inconvenant et s'excusera de son égoïsme et de son impolitesse. Cette façon de penser et ce comportement ont entraîné une règle de politesse : si on est dans l'obligation absolue de faire part d'un événement malheureux, on le fait toujours en souriant et plus le sujet est triste, plus on accentue le sourire.

On est ici bien loin du sourire réflexe qui a été complètement détourné de sa signification. Car le japonais dans ce cas ne veut pas exprimer la joie, mais donner à son visage une expression polie sous laquelle il cache sa souffrance. C'est une attitude de haute civilité et de grande délicatesse envers les autres à qui on ne veut causer aucune gêne. En fait, par le sourire, le japonais malheureux dit à ceux qui l'entourent : "ayez de la joie, ne trouvez sur mon visage que les signes du plaisir" ; et par là, il rejoint au fond le sens primitif du sourire.

Ainsi, d'analogies en analogies, et par des associations d'idées toujours plus larges, l'homme a étendu le sens du sourire qui, à l'origine, est un réflexe qui exprimait le plaisir et dont il a fait une expression de politesse banale ou délicate quand elle dissimule la confusion ou la douleur.

LES DIFFERENTS TYPES DE SOURIRE

Entre le sourire réflexe et le sourire volontaire, réfléchi, il existe de nombreux sourires automatiques. Ils ne sont pas réflexes dans le sens qu'ils ne sont pas physiologiquement provoqués par un état de plaisir, mais ils n'en sont pas moins inconscients car ils naissent sur nos lèvres dès que nous sommes placés dans certaines situations. Ces sourires de pure forme et de politesse ont pu être conscients à un certain moment de notre existence quand nous les avons appris, mais bien vite ils ont été le résultat de l'habitude et l'habitude est une deuxième nature. Par extension, l'homme a créé une grande variété de sourires. C'est-à-dire qu'il a déterminé que

dans un grand nombre de situations, il convenait de sourire soit pour feindre d'avoir du plaisir, soit pour masquer des sentiments peu avouables.

Il y a bien sûr les sourires vrais qui se rattachent à la joie, les sourires de l'amour, des sentiments agréables ; les sourires feints de politesse. Mais il y a aussi des sourires volontaires qui sont des sourires narquois, des sourires de dédain, des sourires de défi, des sourires moqueurs, des sourires amers, des sourires de résignation, des sourires de tristesse, des sourires pincés, etc.

Il y a également un sourire provoqué par le comique : c'est peut-être le véritable sous-rire. C'est le degré faible du rire que mentionne Pidérit (1) ; le rire sans éclat tel que le définit Littré. Il nous faut là revenir à la théorie de Bergson : le sourire que provoque le comique est comme le rire spontané mais, soit que l'excitation soit limitée, soit que la sanction que l'on souhaite infliger à celui qui fait rire dusse elle-même être limitée parce que la situation n'est pas assez grave pour provoquer le rire, il ne se développe pas en rire et n'éclate pas.

Ce n'est donc pas un sourire provoqué par le plaisir comme le sourire réflexe que nous avons examiné précédemment, ni encore moins un sourire de politesse ou de convenance. Ça n'en n'est pas moins un sourire réflexe comme son frère aîné le rire.

Comme l'autre sourire réflexe, il n'a aucun sens psychologique et il est le résultat d'une contraction musculaire produite par une émotion plus modérée que celle qui provoque le rire. Ce n'est qu'un réflexe de simple décharge. Mais comme le sourire de plaisir a été très tôt associé à un ensemble de situations agréables et est devenu le signe de la joie, le sourire comique a été rapidement associé aux impressions comiques et il est devenu lui-même une expression. Nous avons alors imité volontairement le sourire comique comme nous imitons le sourire de la joie et, pour les mêmes raisons, par politesse. Nous sourions d'une histoire ennuyeuse, d'une mauvaise plaisanterie quand nous voulons être poli avec celui

(1) La mimique et la physionomie.

qui a raconté l'histoire ou fait la plaisanterie. Ces sourires sociaux, bien qu'analogues dans leur forme, se distinguent par leur signification. L'un simule le plaisir en général, l'autre le plaisir du comique en particulier. Les deux n'en constituent pas moins les langages conventionnels.

Ces deux espèces de sourire, par leurs croisements et leurs combinaisons avec d'autres mimiques, expliquent les nombreuses variétés du sourire : le sourire amer, le sourire de défi, le sourire de dédain ou le sourire de résignation.

En effet, beaucoup de sourires tiennent à la fois du comique et du plaisir en général. Les deux états psychologiques, bien que distincts, peuvent s'associer et les causes physiologiques identiques facilitent la fusion. Pour illustrer cette théorie, Georges Dumas prend l'exemple du sourire qui illumine la face de celui qui vient de faire un bon dîner et se demande dans quelle catégorie on doit ranger ce sourire. Il tient des deux, dit-il, car le bien être corporel dû au bon dîner se traduit par l'accroissement du tonus qui tend lui-même à produire le sourire en agissant sur les muscles mobiles de la face.

Mais par ailleurs il nous met dans une sorte d'état de grâce qui facilite la réception des impressions comiques. On voit plus vite ce qu'il peut y avoir d'insolite dans un objet, une situation ou une personne. Ainsi les sourires de la bonne digestion et les accès de gaieté dont ils font partie sont complexes. Ce sont à la fois des sourires du bien-être et des sourires du comique.

A côté de ces sourires mixtes, il en existe d'autres encore plus complexes formés par la combinaison de l'un ou de l'autre sourire avec des expressions émotionnelles diverses. Le sourire amer correspond physiologiquement à l'association des mouvements ordinaires du sourire avec l'expression de la bouche et des lèvres que provoquent certains saveurs désagréables et surtout les saveurs amères. C'est une mimique particulière qui accompagne non seulement les saveurs amères, mais aussi les douleurs morales que nous disons aussi amères. Les muscles en jeu sont presque tous les mêmes et on conçoit que les deux expressions aient pu facilement fusionner.

Pourtant, psychologiquement, il y a opposition entre l'amertume et les sentiments qui d'habitude font sourire. Mais ici, on n'a pas affaire au simple sourire de plaisir, mais au sourire du comique. Ce sourire comique n'est compréhensible qu'en tenant compte de la conscience que nous avons de notre supériorité, et le sourire amer est celui de l'homme qui se croit accablé injustement par les hommes ou le destin. Il rit de ce qui lui arrive, mais cela lui laisse tout de même un goût amer dans la bouche. Ou bien si le goût n'existe pas, il a la même réaction qui se traduit par une mimique qui, associée au sourire du comique, donne le sourire amer.

Le sourire du dédain est aussi un sourire du comique. Sa moue est très particulière, il y a rétraction de la lèvre supérieure et renversement de la lèvre inférieure. Il exprime la supériorité tranquille de celui qui sourit. Il semble dire à celui à qui il s'adresse : "tu es si petit, si infime que ton offense ne peut chez moi qu'éveiller la gaieté et pas la colère". C'est de la raillerie.

Les sourires du mépris et du défi sont issus du même état psychologique : le sentiment de supériorité de celui qui sourit face à la petitesse ou l'inimportance de celui qui l'offense, qui l'agresse ou qui veut se mesurer à lui. Ils prennent toutefois une forme légèrement différente parce que le sourire du comique, provenant de l'état psychologique, s'associe avec des réactions physiologiques dues aux sentiments du mépris et du défi. Darwin remarque que la manière la plus ordinaire de manifester le mépris consiste dans certains mouvements de la région nasale et buccale : le nez se relève, les narines se contractent, la lèvre supérieure se relève aussi. Ce sont les caractéristiques du sourire méprisant.

Le défi se caractérise surtout dans les muscles du visage par un relèvement très particulier de la lèvre supérieure qui tend à découvrir et parfois découvre les canines. Associé au sentiment de supériorité exprimé par le sourire du comique, il donne ce très léger sourire que l'on appelle le sourire de défi. Selon Darwin, le sourire moqueur se rattache de très près par sa signification psychologique et son expression au sourire précédent. C'est évidemment un sourire du comique et la moquerie est souvent le stade préliminaire du défi. Dans ces types de sourires, on suit sans trop de peine les

combinaisons des éléments psychologiques : le comique, avec les éléments physiologiques : le comportement des muscles de la face.

Si les sourires précédents sont tous des "aménagements" du sourire comique, il semble que le sourire de résignation soit lui un sourire de plaisir. Il exprime la paix de l'âme retrouvée, son désir de ne pas réagir contre la destinée, contre l'adversité, de s'accomoder de tout. C'est atteindre l'ataraxie épicurienne -l'absence de troubles qui, pour ce philosophe, est le bonheur- que de refuser de lutter contre les éléments extérieurs qui lui sont hostiles. Il y a un certain plaisir dans la résignation : celui du calme, de la tranquillité, et c'est ce plaisir qu'exprime l'homme en souriant.

Mais ce sourire est teinté de tristesse qui produit une expression contraire au sourire : affaissement des commissures des lèvres, yeux baissés. Cela modifie bien sûr la physiologie du sourire et donne un sourire timide, fugitif, "en demi-teinte". Ainsi, par combinaison des deux sourires et des expressions d'états mentaux divers, on obtient une variété de sourires dont nous avons examiné quelques cas.

On doit toutefois remarquer que, mis à part le sourire de résignation, le sourire du plaisir, réflexe consécutif à un accroissement du tonus musculaire dû à une excitation modérée, n'exprime qu'un état général de joie et qu'il n'a pu s'associer naturellement ou artificiellement qu'aux sentiments de joie sincère ou simulée. Il est devenu par conséquence l'expression volontaire de la politesse et son très grand développement et dû à la simplicité du sentiment qu'il exprime.

LE TONUS ET L'EXPRESSION DU SOURIRE

Le sourire du comique est, lui, beaucoup plus complexe et porteur de significations multiples. Il est chargé de tous les sentiments qui se rattachent au rire, et comme lui il prend le sens, atténué, d'une sanction. Le sourire de plaisir n'aurait pas pu se combiner avec des sentiments qui sont étrangers au plaisir (le mépris, le dédain, l'amertume) sans perdre tout son sens, alors que le sourire du comique se prête parfaitement à ces combinaisons.

Ces différents sourires sont, dans leurs formes, heureusement différents du sourire de plaisir et peuvent ainsi être facilement identifiés. Toutes ces expressions sont aujourd'hui des langages objectifs qui s'apprennent comme tous les langages et qui survivent aux individus comme ils les ont précédés. L'un veut dire : "j'ai du plaisir", l'autre exprime l'ironie, la supériorité.

Toutefois, Georges Dumas insiste particulièrement sur l'importance des variations du tonus musculaire qui dominent à son avis toute la physiologie et toute la psychologie de l'expression. Cette notion que nous reprendrons nous paraît importante pour l'accueil parce qu'elle peut déterminer les qualités et les dons nécessaires à un bon professionnel de l'accueil.

"Les physiologistes contemporains entendent par le tonus, cet état de contraction légère et constante qui se manifeste plus ou moins dans tous les muscles et qui paraît tenir, au moins chez l'homme, à des causes périphériques et à des causes centrales. Les causes périphériques sont les excitations multiples provoquées dans les centres nerveux par les contractions musculaires, les contacts de l'air et de la peau, des parois artérielles et du sang, les changements chimiques interstitiels des tissus et autres phénomènes analogues. A tout instant, les excitations qui diminuent par les nerfs sensibles reviennent par les nerfs moteurs, après s'être réfléchis sur les centres médullaires ou cérébraux, et déterminent le tonus. Les excitations centrales moins connues paraissent être liées à la circulation du sang dans les centres et elles viennent s'ajouter aux causes périphériques pour en renforcer l'effet. Si l'on veut, après ces brèves explications, se représenter clairement le phénomène du tonus, il suffira de considérer que, par rapport au système nerveux central, les excitations périphériques constituent un courant d'entrée et les contractions musculaires du tonus un courant de sortie" (1).

Il estime qu'à côté du tonus, il y a hypotonus responsable des expressions de tristesse et de peur, et le tonus accru, hypertonus, responsable des expressions de joie et sans doute de la colère. En effet, l'homme joyeux sent le besoin de se mouvoir, il s'agite avec promptitude et vivacité, il gesticule, les enfants sortent et dansent, les voix s'élèvent. Il y a suractivité ; ce que l'on retrouve aussi dans la colère. Au contraire, l'homme triste est un peu paralysé et relâché. Il reste inerte, muet. On retrouve un peu les mêmes phénomènes dans la peur. On est paralysé par la peur, on

(1) DUMAS Georges, op. cit., p. 104.

reste muet, épouvanté. Donc le sourire réflexe provoqué par les excitations dues au plaisir a été imité et il est devenu volontaire pour signifier que l'on a du plaisir.

Mais il existe un deuxième sourire réflexe, celui du comique qui, lui aussi, a été imité et qui, mêlé à d'autres sentiments, signifie l'amertume, le mépris, le dédain. Autrement dit, le sourire est double.

C'est incontestablement le sourire plaisir qui intéresse l'accueil. Mais ne peut-il pas être confondu avec d'autres sourires ? Ce serait alors une arme à double tranchant qui pourrait avoir un effet tout à fait opposé à celui attendu.

Après avoir examiné ce qu'était le sourire, les différentes formes du sourire, ses différences et ses analogies avec le rire, il nous faut revenir à la question fondamentale : pourquoi le sourire est-il si important pour l'accueil ?

LE SOURIRE ET L'ACCUEIL

Le sourire de l'accueil est, nous l'avons dit, le sourire du plaisir. Il signifie que la vue de celui qui arrive procure à celui qui reçoit cette excitation modérée dont parle Georges Dumas qui est le signe de la joie. Il dit : "Je suis heureux de vous voir, votre arrivée me remplit d'aise et de bonheur". Voilà la signification de base.

Elle répond en fait à un certain nombre d'attentes de celui qui arrive. Il y a dans ce sourire du plaisir deux réponses aux questions du voyageur. Il est d'abord signe de reconnaissance. Si l'on sourit, c'est que l'on sait que sa présence vous fait plaisir, va vous apporter du bonheur. On l'a donc reconnu comme quelqu'un en particulier qui a cette qualité. On l'a sorti de l'anonymat et identifié comme celui qui, pour un temps, va changer notre vie, va l'améliorer. En souriant, on assure celui qui est en face qu'il est porteur de joie, de plaisir pour nous ; ce que ne peut pas être un total inconnu puisque par définition, on ne sait pas si l'inconnu est ami ou ennemi, s'il nous est hostile ou non.

LE SOURIRE SIGNE DE RECONNAISSANCE

Le sourire dit à celui à qui il s'adresse que non seulement il n'est pas un inconnu, mais qu'on l'a parfaitement reconnu comme un ami, comme un de ceux dont la présence nous est favorable, dont nous avons envie d'être entouré. Par le sourire, nous l'admettons dans le cercle des intimes, parmi ceux avec qui nous nous sentons lié par des liens qui peuvent être ceux de l'amitié ou, s'ils ne le sont pas, qui créent un peu les mêmes obligations de dévouement, de protection. Ce sourire spontané (ou "volontairement spontané") éclate à la seule vue de l'arrivant. La spontanéité indique l'absence de calcul, la véracité du sentiment. Lorsque c'est vraiment quelqu'un que l'on connaît et que l'on sait nous apporter de la joie et du bonheur, sa vue provoque le sourire réflexe du plaisir.

Lorsque dans la procédure d'accueil, le sourire est automatique et qu'il apparaît comme spontané, il donne l'impression à celui qui arrive d'avoir été immédiatement reconnu au sens propre du mot, c'est-à-dire sans médiation de la raison ou d'une motivation extra-sentimentale, extra-passionnelle. Il sait qu'il a été, dès son apparition, "vu" comme quelqu'un qui apporte le bien, et que même si sa représentation physique n'avait pas jusqu'alors été regardée par celui qui reçoit, cela n'a pas d'importance car, à-travers lui, c'est l'homme de bien que l'on voit, que l'on a reconnu et que l'on reçoit.

Le sourire de joie de celui qui accueille classe l'arrivant comme un "bon", un être favorable et un être de bien par opposition au mal, à l'hostile, au mauvais. Sachant que le pire est l'indifférence, nous l'avons dit car elle signifie le néant et que tout être préfère être classé comme mauvais que pas classé du tout car le besoin d'existence est fondamental, c'est par le sourire que l'on fait accéder celui à qui il est destiné à l'échelon supérieur de l'humanité, la classe des bons, des gens de biens.

Par ce signe, on tire l'arrivant de l'indifférence et on l'admet immédiatement dans la catégorie des bons qui, par extension, est la catégorie des célèbres, des intelligents, de ceux qui ont toutes sortes de qualités : quelle plus belle preuve de reconnaissance et quelle meilleure reconnaissance !

LE SOURIRE APAISANT

Ensuite, le sourire de plaisir de l'accueillant calme les angoisses du voyageur. Nous le savons, le voyageur est un être perturbé par les aléas de son déplacement. Il a perdu la force que lui donnait son immobilité. Il a quitté son terrain de prédilection sur lequel il était établi et où il avait établi ses défenses pour se propulser vers un autre terrain. Mais, entre les deux, il traverse des zones d'insécurité dans lesquelles il n'a aucune assise stable. De partout, il est étranger, le passant, avec tout ce que cela implique de désavantages, de fragilité et de faiblesse.

Il ne va retrouver sa force et sa stabilité que quand il aura été accepté sur un nouveau territoire. Jusque là, il a besoin de se garder. Le temps du voyage est un temps peu sûr. C'est le temps de l'inconnu au cours duquel on court tous les risques et on est soumis au hasard de la route et des rencontres. L'arrivée est le terme des périls à condition que le lieu d'arrivée soit aussi le lieu d'asile, c'est-à-dire un endroit où l'on est prêt à recueillir celui qui voyage, à lui donner asile, l'admettre dans l' "Asulon", du verbe grec "sulan", le lieu inviolable, où on ne peut -à privatif- le piller, le dépouiller.

Tant que le voyageur n'est pas reçu dans ce lieu, il est soumis à tous les risques du voyage. Le sourire de celui qui l'accueille fait taire ses angoisses parce qu'il est le signe qu'il va être admis dans cet endroit où il va trouver asile et protection. Le sourire de l'accueillant est perçu comme acquiescement à sa demande d'accueil. Le voyageur pose une question : "allez-vous me recueillir, me protéger, m'admettre parmi les vôtres ?" Cette question n'a pas besoin d'être formulée, elle est de fait. Le sourire en est la réponse affirmative. Il signifie dans le cas précis : oui nous vous acceptons. C'est donc l'assurance d'être protégé, et la fin de l'insécurité.

Le sourire-acquiescement est un sourire du plaisir. Il est celui provoqué par la joie de voir quelqu'un que l'on aime et que l'on a plaisir à recevoir, qu'on le connaisse déjà ou qu'à travers celui qui arrive on reconnaisse l'homme en général ou le voyageur en particulier ou tout autre personnage qu'on a plaisir à recevoir. Seul le plaisir ressenti importe car il est l'indication que celui qui le

ressent va effectivement, au nom de ce plaisir, recevoir celui qui arrive. Comme le sourire est réflexe, signe du plaisir ressenti, il devient également signe de l'accord de réception que donne celui qui reçoit.

Ainsi, à la question non formulée posée par la présence du voyageur à la porte de l'asile, le maître de maison fait une réponse non formulée qui s'exprime par le sourire. Comme la vue souvent dans ce cas porte plus loin que la voix, la réponse suit immédiatement la question. Si, dès qu'il aperçoit le voyageur, celui qui doit le recevoir sourit, ce dernier sait tout de suite qu'il peut aller jusqu'à l'accueillant sans risque d'être repoussé.

C'est à ce moment là, dès qu'il réalise qu'il va être reçu, admis dans le cercle des amis, que les angoisses du voyageur disparaissent. Il n'a plus rien à craindre, il est déjà dans la place, protégé, sous l'aile du maître de maison. Le sourire de plaisir a pris là une signification bien précise que reprend évidemment le sourire volontaire du professionnel de l'accueil.

NE PAS SOURIRE : UN SIGNE D'HOSTILITE

L'absence de sourire de la part de celui qui reçoit, si elle n'est pas automatiquement interprétée comme un refus de recevoir, n'est tout de même pas neutre et ceci est un point capital dans le déroulement de l'accueil. Elle est la plupart du temps interprétée comme un acte d'hostilité, tout au moins une marque de défiance. Ce sentiment est relativement aisé à comprendre. Dans l'accueil, la neutralité n'existe pas. On est heureux de recevoir ou non. Le sourire est le signe du bonheur que l'on a à recevoir. Son contraire n'est que très rarement (cela n'arrive guère que lorsque on aperçoit un ennemi notable) un mouvement de colère, ou carrément d'hostilité c'est-à-dire se préparer à un combat physique, une attitude agressive. Il est beaucoup plus généralement l'indifférence qui se manifeste simplement par l'absence du sourire.

Une figure non souriante est ainsi souvent perçue comme une figure hostile et agressive car celui à qui est destiné le signe a

un raisonnement simpliste par lequel il se dit : si on n'est pas heureux de me voir, c'est que l'on est "malheureux" de me voir. "Si mon arrivée ne déclenche pas le sourire réflexe, signe de la joie, c'est que je suis une gêne pour ne pas dire une peine pour celui chez qui j'arrive". Les angoisses du voyageur ne cessent pas ou tout au moins, elles se modifient.

Dans le pire des cas, l'absence du sourire risque de signifier le refus de recevoir. Il y a alors augmentation des angoisses car il va falloir, après avoir été si près du but, trouver un autre asile ou rentrer chez soi et il y a, en sus, amère déception. Toutes les attentes du voyageur restent insatisfaites. Dans le meilleur des cas, le voyageur est accueilli. Une partie de ses attentes sont satisfaites, il est protégé mais il n'est pas reconnu. L'absence de sourire le confirme dans sa qualité d'étranger. Il est toléré, non accepté.

L'accueil, en l'absence de tout sourire, prend l'aspect d'une procédure mécanique inhumaine. Le sourire est donc le signe de l'humanité de l'accueil. Nous ferions mieux de dire, par opposition à la version mécaniste de l'accueil, que le sourire est le signe de l'animalité de l'accueil puisque, nous l'avons vu, les animaux sourient. Le mouvement de la queue chez le chien quand il accueille son maître est le sourire réflexe signe de joie. Les animaux bien sûr bloqués dans leur déterminisme intégral, n'ont pas de sourire volontaire.

La machine n'a évidemment aucun sourire. L'absence de sourire donc d'abord interprétée comme signe d'hostilité peut aussi être interprétée comme le signe de la mécanisation de l'accueil. L'homme devient machine comme devant une chaîne d'usine où le même geste se répète à l'infini sans qu'il n'y ait plus d'intervention intellectuelle, ou une intervention minimum. On a l'impression que l'accueil sans sourire est un de ces gestes sans signification accomplis automatiquement, sans réelle intention, un geste professionnel. On pourrait dire un geste alimentaire. La fonction est remplie, mais sans plus.

LE SOURIRE DANS L'ACCUEIL PROFESSIONNEL

Prenons par exemple l'accueil hôtelier. Le préposé peut parfaitement accomplir les gestes nécessaires à l'accueil : ouvrir la porte, s'effacer pour laisser passer celui qui arrive, avoir avec lui le dialogue indispensable pour l'identifier et lui donner une certaine indication, le faire inscrire, l'accompagner ou le faire accompagner dans sa chambre, etc. La fonction accueil aura été parfaitement remplie, mais il y a de fortes chances pour que le client interrogé sur la qualité de l'accueil réponde qu'il a été pour le moins "indifférent" sans dire qu'il a été mauvais. Ce qui aurait été injuste puisque tout le nécessaire a été fait, admettons-le, parfaitement.

Par indifférent (on entend ce qualificatif très souvent dans les milieux touristiques lors des critiques de l'accueil) on veut dire généralement plusieurs choses.

D'abord, on donne au mot son sens commun : qui n'a provoqué aucun intérêt particulier. Dans ce cas, cela signifie que l'accueil a été accompli d'une manière routinière. Peut-être parce que, pour celui qui accueille, la procédure d'accueil a été banalisée au point qu'elle est devenue une suite de gestes réflexes qui n'attirent même plus l'attention de celui qui les accomplit ; ce qui évidemment implique qu'il ne prenne aucun intérêt à celui qu'il accueille. Ou peut-être parce que celui qui arrive et que l'on reçoit est tellement insignifiant qu'on ne l'a même pas remarqué et que bien sûr on n'a pris aucun intérêt particulier à sa personne.

Ensuite, on donne au mot son sens profond "in differe" -ne pas être différent- c'est-à-dire que celui qui a reçu n'a fait aucune différence en ce qui concerne la personne qu'il a accueilli. Les deux sens sont très similaires, mais il y a tout de même une petite nuance qui superpose une deuxième signification à la première. A la banalisation de l'acte, on ajoute la volonté de l'acteur de ne pas distinguer l'objet, ce qui nous rapproche du concept de reconnaissance mais par la voie mécaniste.

Les mêmes gestes, techniquement parfaits (nous l'avons admis), accomplis avec le sourire auraient été "démécanisés" par ce sourire même. Il prenait ici encore d'autres significations : il

affirmait et démontrait que celui qui accueillait n'était pas une machine, un robot, mais un homme -car seul l'animal sourit et cet animal avait l'aspect d'un homme- ; que l'acte d'accueil n'était pas complètement banalisé, routinier, automatique ; qu'il impliquait une réflexion et qu'il procurait des sensations puisque le sourire en est le signe (du plaisir et de la joie) ; que celui qui l'accomplissait avait "différencié" celui qu'il accueillait car, en lui souriant, il lui indiquait qu'il l'avait identifié comme un ami, un de ceux qui apporte le bonheur par opposition à l'ennemi qui apporte le malheur.

En "différenciant" l'accueil, le sourire l'humanise, évite que ses gestes soient perçus comme des mouvements mécaniques, lui permet d'apparaître comme découlant d'une sensibilité et non pas d'une énergie mise en route automatiquement. Ici, se posent un certain nombre de questions. Si, à tous ces gestes parfaits, on en ajoute un autre tout aussi mécanique qui est le sourire, où est réellement la différence ?

D'abord, il faut bien le dire, dans l'apparence. Le sourire est un signe de certains sentiments et il n'y a aucune raison de croire que celui qui émet le signe ment. Sauf exception, et nous y reviendrons, celui qui sourit a le bénéfice du doute éventuel et son sourire est considéré comme naturel. Mais il faut aller encore un peu plus loin même si celui qui est accueilli soupçonne celui qui l'accueille de sourire volontairement. Il va dans un premier temps faire taire ses scrupules car il est plus flatteur pour lui de croire qu'il procure réellement du plaisir à celui qui le reçoit que de se rendre compte qu'on ne lui sourit que par politesse. Il va à son tour volontairement, et autant que cela est possible, faire taire sa raison, son pouvoir de réflexion, et se tenir à la signification naturelle du sourire : sa vue et sa présence procurent à celui qui sourit du plaisir et de la joie.

Nous le savons, il est toujours agréable et flatteur d'être celui qui apporte le bonheur. Il y a une sorte de supériorité du père donateur, de celui qui envoie la manne, une tradition qui divinise celui qui rend heureux ; la lumière, signe de joie -on illumine pour faire la fête- est apparentée au savoir, au savoir révélé, au savoir que Dieu donne aux hommes. On dit le bonheur descend du ciel.

Donc, tant qu'il peut, celui qui perçoit le sourire va s'accrocher à la signification première de ce sourire et effacer tous les signes qui l'empêcheraient de considérer ce sourire comme naturel. Si toutefois, toute illusion est impossible, celui à qui l'on sourit va être sensible au fait que l'on prenne le soin et la peine de lui adresser un signe par lequel son interlocuteur veut lui dire qu'il éprouve du plaisir à le voir.

Il y a une différence entre sourire et sourire à quelqu'un. Le sourire réflexe naturel est impersonnel. Il est la conséquence d'une excitation interne provoquée par une cause, un plaisir qui peut être intense : nous l'avons vu, le tonus accru consécutif à un bon repas, ou une cause extérieure, une situation comique, ou la vue de quelqu'un ou quelque chose qui nous est agréable. Le sourire se forme sur notre visage indépendamment de notre volonté et ne s'adresse pas à la source de ce qui le provoque, c'est-à-dire ni au bon repas, ni au quiproquo, ni à l'objet ni non plus à la personne dont la vue nous est agréable. Nous sourions comme nous pleurons quand nous éprouvons du chagrin, c'est-à-dire que l'expression n'est pas dirigée, elle n'est pas émise pour être reçue et perçue par quelqu'un.

Première distinction : si la vue d'une personne nous est agréable, nous dirigeons nos regards vers elle, et lui montrons notre visage souriant. On ne peut pas dire que nous lui sourions, mais que nous sourions naturellement. Toutefois, nous voulons lui faire savoir que c'est elle, sa vue qui nous fait sourire en nous procurant du bonheur. Nous voulons le lui faire savoir, car nous savons que ce sera pour elle agréable de réaliser qu'elle est celle qui apporte la joie. Il s'établit ainsi entre les deux partenaires humains une relation particulière basée sur le plaisir que l'on donne à l'autre et sur la reconnaissance que le second en a au premier. Il y a échange plaisir contre reconnaissance qui crée une complicité entre ces deux êtres. Mais, à l'origine, le sourire n'a pas été émis à son intention, il est naturel et a en quelque sorte été "récupéré" par celui qui souriait pour signifier un intérêt particulier à celui qui était la cause profonde du sourire.

Deuxième distinction : la vue d'une personne ne nous est pas particulièrement agréable, mais, par association d'idées, car nous

pensons qu'elle peut nous amener du bien ou par convenance sociale ou tout simplement par professionnalisme, nous voulons lui être agréable. Nous lui sourions c'est-à-dire que nous émettons un sourire volontaire spécialement à son intention. Par ce sourire qui n'est pas signe de plaisir chez nous mais qui est émis pour faire plaisir à celui à qui il s'adresse, nous voulons dire à ce dernier que nous connaissons son importance pour nous, le pouvoir qu'il a de faire quelque chose de bon pour nous, que nous sommes conscient de ce qu'il est.

Ne commandant pas nos émotions, nous ne pouvons émettre un "vrai" sourire naturel et réflexe. Mais devant l'absence d'émotion, notre raison prend le dessus sur nos passions (absentes) et nous commande d'émettre un sourire (volontaire) pour pallier le manque de sourire réflexe. Notre raison sait que celui qui est en face est "bon" pour nous et elle veut qu'il perçoive le même signe que si nous éprouvions réellement du plaisir. Elle veut faire percevoir ce signe à notre vis-à-vis car elle sait que cela lui est agréable et elle craint que ne percevant pas chez nous le signe du plaisir, d'ami qu'il est il devienne ennemi, que l'absence du signe ne le déçoive au point qu'il soit amené à abandonner les bonnes intentions qu'il pouvait avoir à notre égard. C'est le cas du client entrant dans un magasin avec des intentions d'achat et qui devant la mine inexpressive ou même renfrognée du commerçant, repart sans avoir rien acheté.

On peut réellement dire ici que l'on sourit à quelqu'un car le sourire est non seulement dirigé mais émis à l'intention de quelqu'un en particulier qui a été identifié, reconnu comme pouvant faire le bien et avoir besoin, pour conserver ses bonnes intentions, de recevoir le signe de notre reconnaissance. C'est presque un sourire de remerciement -a priori- le sourire de remerciement étant bien sûr, lui, naturel et réflexe puisque il suit une bonne action qui nous a été faite.

Il faut noter que bien souvent celui qui bénéficiera éventuellement d'un bien, soit que celui qui le procure ne changera pas d'avis comme par exemple dans le cas d'une distribution obligatoire ou dans le cas de charités décidées pour des questions humanitaires, ne lui sourira pas forcément. Il sourira éventuellement après avoir reçu le bienfait en remerciement pour signifier que le bienfait lui a

fait plaisir. Mais encore pas toujours car certains indigents considèrent qu'il est normal que l'on s'occupe d'eux. Nous excluons le cas où malheureusement celui qui reçoit est trop faible pour éprouver véritablement du plaisir.

L'EFFET DU SOURIRE VOLONTAIRE

Revenons-en au sourire volontaire. Il est manifestement perçu comme un signe de bienveillance fait à celui à qui il s'adresse et, à ce titre, est presque autant apprécié que le sourire réflexe. On sait que la raison a pris la place de la sensation. On est donc particulièrement sensible et dans certains cas plus sensible encore, au geste raisonnable qu'au geste passionnel.

Le sourire donc, et c'est ce que nous voulions démontrer, même lorsqu'on sait qu'il est parfaitement volontaire, n'apparaît pas en général, (nous traiterons plus loin des exceptions), comme un automatisme au même titre que les gestes mécaniques qui peuvent composer la procédure d'accueil.

Mais il y a encore une autre différence, et paradoxalement, celle-là est d'ordre sensoriel. La vue d'un visage souriant est plus agréable que celle d'un visage impassible. Le sourire dans la plupart des cas, nous voulons bien l'admettre en fonction de toutes les connotations qui y sont attachées, enjolive un visage. Nous le savons, on ne sourit pas qu'avec la bouche. Pidérit (1) signale que les joues, le nez, les paupières, les yeux, le front, les oreilles interviennent dans le sourire. Le front pour sourire se déride, il s'agrandit, se lisse. Les yeux deviennent "pétillants". Le sourire est une expression très générale à laquelle participent un grand nombre de muscles. Le sourire est produit par une décharge diffuse qui se répand dans l'organisme qu'il intéresse tout entier.

On peut donc véritablement parler d'attitude souriante. Et cette attitude donne à la personne un aspect plus engageant que lorsqu'elle ne sourit pas. Voir une personne qui sourit c'est voir une personne un peu plus jolie.

(1) La mimique et la physionomie, Paris, cité par G. DUMAS.

On parle de visage "avenant" c'est-à-dire, au sens étymologique de convenir, un visage qui convient -aux circonstances- ; et au sens courant, un visage qui plaît par son air, sa bonne grâce.

On introduit ici la notion de beauté physique, beauté qui est concédée par le sourire. On dit également qu'un sourire illumine un visage, l'éclaire. Incontestablement ces expressions font référence à la qualité esthétique de la lumière. Les amateurs d'art examinent les tableaux notamment en fonction de la lumière qui "se dégage" de l'oeuvre. La luminosité dans l'oeuvre de Matisse par exemple est pour quelque chose dans sa beauté. Il y a lien certain entre lumière et beauté et un visage qui sourit est plus beau parce que le sourire lui apporte une certaine lumière.

Le plaisir que l'on éprouve à voir quelqu'un sourire n'est pas étranger à notre quête du sourire, à la généralisation du sourire comme signe du plaisir, ni même au fait qu'il en soit devenu ce signe. Malgré toutes les explications physiologiques de Georges Dumas, on pourrait tout de même parfaitement concevoir que l'humanité ait adopté un autre mouvement comme expression du plaisir : fermer les yeux, par exemple, ce qui n'est guère plus pénible que de contracter les muscles zygomatiques.

Mais nous constatons que peu d'expressions sont aussi valorisantes pour le visage que le sourire et alors, il y a eu conjonction de la physiologie et de l'esthétique pour donner un sens psychologique à une expression. Un visage non souriant, impassible, "renfrogné" produit une impression de malaise désagréable, donne envie de fuir. Un visage souriant au contraire met à l'aise, attire.

L'homme, pour séduire son prochain, sourit. Le sourire de l'amour s'il est sourire instinctif de plaisir a un double rôle : il valorise celui qui veut se faire aimer. Cette action sensorielle du sourire a des effets sur toutes les relations humaines. Les situations les plus pénibles le sont un peu moins quand on y introduit le sourire. Il détend souvent les situations les plus difficiles comme la vue de certaines couleurs ou de certaines formes, l'audition de certains types de musique, ont des effets divers sur l'organisme : abattement ou excitation.

La vue du sourire a également des effets sur l'organisme. Il est rassurant, calmant, il transmet le plaisir et la joie par mimétisme comme certains cavaliers prétendent que le cheval leur transmet son énergie par osmose. Celui qui sourit transmet un peu de son plaisir à celui qui perçoit son sourire comme si son visage envoyait les simulacres dont parle Epicure et par lesquels il expliquait la vue (1).

Comme le rire, le sourire est communicatif. Le rire l'est parce que la vue de quelqu'un qui rit est risible. Le sourire l'est pour d'autres raisons : en fonction d'une certaine solidarité humaine qui a cours dans des circonstances particulières. On voit quelqu'un sourire. C'est qu'il a du plaisir. On ne veut pas altérer ou gâcher son plaisir en présentant une face triste : alors on sourit. Ou bien, en voyant un groupe qui sourit, on sourit soi-même parce qu'alors on peut participer au plaisir collectif. Enfin, en voyant des gens sourire, on sourit soi-même parce que le sourire des autres a calmé nos angoisses, nos peurs ont disparu. Nous réalisons que nous sommes entourés d'amis, nous n'avons plus rien à craindre alors nous sourions parce que nous sommes heureux et parce que nous voulons affirmer notre intégration à ce groupe d'amis.

Le sourire est donc communicatif pour des raisons surtout psychologiques alors que le rire l'est pour des raisons surtout mécaniques. Il faut toutefois noter que l'un comme l'autre ne sont communicatifs que jusqu'à un certain point. En effet, la vue de quelqu'un en train de rire ne fera pas toujours rire celui à qui il vient d'arriver un grand malheur et qui est très affligé. De même que la vue d'un groupe heureux et souriant ne fera pas automatiquement sourire quelqu'un de très malheureux.

On ne peut cependant nier qu'il y ait communication du sourire et c'est pour cela que le sourire de l'accueil, même volontaire, même s'il n'est resté qu'au niveau de l'apparence, est très important. En incitant un autre à sourire, celui qui sourit provoque chez cet autre un état meilleur. En éprouvant la même tristesse, par exemple, on se sent mieux en souriant qu'en pleurant.

(1) Lettre à Hérodote, 46-50.

SOURIRE ET POLITESSE

Revenons à notre question initiale qui était : si à des gestes mécaniques on ajoute un autre geste mécanique, le sourire, pourquoi ce dernier prend plus d'importance que les autres et semble moins mécanique. Nous avons déjà apporté deux réponses :

- pour des questions d'apparence et nous avons vu les significations que pouvait avoir cette apparence,

- pour des questions de sensibilité.

Il y a encore un troisième type de réponse que l'on pourrait apporter à cette question -et c'est peut-être la plus simple- c'est qu'en effet tout change quand l'accueil est souriant ou qu'il ne l'est pas en fonction de conventions sociales. On s'attend à être reçu avec le sourire. Le sourire est une marque de politesse. On a l'habitude dans un certain nombre de situations déterminées d'avoir en face de soi des personnages souriants. Quand on est client dans un magasin, il est d'usage que le commerçant vous reçoive avec le sourire. Quand on frappe à la porte d'un ami, il est d'usage que ce dernier sourit en venant nous ouvrir. Il y a tout un ensemble de situations dans lesquelles les moeurs, les usages, la politesse, la tradition, ont imposé le sourire. Quand le sourire en est absent, on ne peut s'empêcher de trouver la situation anormale et insolite.

Dans ces situations, le sourire n'attire plus notre attention, il est tellement de rigueur qu'il fait partie de la situation. C'est son absence qui est remarquable. On ne se rend guère compte que celui à qui l'on serre la main sourit et que nous sourions aussi. La poignée de mains est perçue comme un tout, une attitude générale qui comprend le sourire. Tant qu'elle est complète, rien ne nous choque et nous ne l'analysons pas.

En revanche, nous remarquons presque toujours quelqu'un qui nous serre la main sans sourire. Le geste apparaît comme faux, il contient une contradiction. On nous serre la main, ce qui est un signe d'amitié, de confiance, de communication physique, nous nous mettons à la merci l'un de l'autre, mais personne n'est obligé de l'accomplir. Mais si celui qui nous serre la main le fait sans plaisir,

pourquoi le fait-il, nous demandons nous ? La réponse est immédiate : par obligation. Son serrement de main perd alors une grande partie de sa valeur. Il aurait été accompagné du sourire, nous n'aurions pas remarqué le côté insolite du geste et même si comme dans de nombreux cas nous savons parfaitement que la poignée de mains est de pure forme (notamment pour les hommes politiques à qui il arrive de serrer plusieurs centaines de mains par jour) le geste complet ne nous aurait pas choqué et aurait conservé sa valeur.

On est généralement encore beaucoup plus sensible à l'absence du sourire dans des situations où sa présence est plus significative et, il faut le dire, moins fugitive que dans la poignée de mains : l'acte d'achat par exemple, surtout au moment du choix et du paiement.

Le sourire fait partie de tous les actes de la vie et il facilite toutes les relations humaines, c'est incontestable, mais c'est certainement dans l'accueil que son absence est la plus ressentie. Nous nous sommes longuement étendu sur sa signification et les effets qu'il avait sur celui vers qui il était dirigé et qui le percevait compte tenu de tout ce dont il est porteur et c'est sans doute dans la procédure d'accueil que l'absence de sourire apparaît socialement comme la plus incongrue. Il semble tellement normal à tous ceux qui voyagent d'être reçus et accueillis avec le sourire, à tous ceux qui ont affaire à des professionnels de l'accueil de les voir souriants, que quand ils sont reçus par des gens non souriants, glabres, impassibles, ils ne ressentent plus que le vide laissé par ce sourire absent.

La plus grande partie de la perfection matérielle des gestes de l'accueil et la perfection de l'aménagement s'effacent pour laisser la place à la frustration engendrée par l'absence du sourire. On a l'impression que celui qui est accueilli sans sourire a envie de dire : "pourquoi ce déploiement de techniques sophistiquées, de décors châtoyants, pourquoi tant d'argent dépensé et d'efforts accomplis pour mettre au point un cadre d'accueil merveilleux, un fonctionnement irréprochable, si tout cela est gâché, réduit à néant parce qu'il manque le plus facile, le moins cher et le plus important parce que le plus significatif des éléments de l'accueil, le sourire".

Cette réflexion imaginaire, nous l'avons tous faite un jour ou l'autre. Nous avons tous pensé devant un réceptionnaire d'hôtel impassible ou une hôtesse à la beauté glaciale : "il ou elle ferait mieux d'être moins parfait (d'en faire un peu moins, comme on dit) et d'être plus souriant". Souvent même on ajoute : "d'être moins prétentieux", parce que l'absence de sourire est souvent perçue socialement comme la volonté de se situer hiérarchiquement au dessus de celui à qui l'on s'adresse ou qui s'adresse à nous. Le sourire est bienveillant. Quand on veut affirmer sa position, on n'est pas bienveillant. C'est quand elle est affirmée et non contestée que l'on peut être bienveillant.

SOURIRE ET HIERARCHIE

Donc, celui qui veut sans hésitation créer des distances sociales ne sourit pas, il ne recommencera à sourire que lorsqu'il sera sûr que ces distances existent. C'est donc pour cela que l'on constate que ce sont souvent ceux qui sont les plus élevés dans la hiérarchie, dont la position n'est pas contestée, qui ont une autorité naturelle ou reconnue qui sont les plus affables, communicatifs, charmants avec ceux qui sont de loin leurs inférieurs et que ce sont ceux dont la position est la plus incertaine et qui sont le moins élevés dans la hiérarchie qui sont les plus durs et les moins agréables en tous cas les moins souriants.

Il faut également noter que certains rapports hiérarchiques dans certaines circonstances interdisent le sourire. Le Général ne sourit pas en accueillant un soldat qui vient lui faire un rapport. Un magistrat ne sourit pas au témoin non plus. Parce qu'en effet, pour en revenir aux conventions sociales, dans d'autres circonstances également bien déterminées, l'absence de sourire est le signe du sérieux et de l'importance de la situation et c'est le sourire qui, à son tour, serait déplacé.

Nous voulons donc dire que dans les procédures d'accueil dont le sourire fait "normalement" partie, son absence pourrait parfois être interprétée comme un effort de celui qui ne sourit pas alors qu'il aurait dû sourire, pour se hisser à une position hiérar-

chique qu'il n'a pas en se servant pour cela de celui qu'il accueillait comme "marche pied". Le raisonnement (conscient ou non) serait le suivant : vous êtes mon inférieur, je n'ai pas à vous sourire, en tout cas pas à sourire le premier, la différence hiérarchique (prétendue) prenant ici le dessus sur les circonstances qui voudraient qu'il n'en soit pas tenu compte. Partant de là, certaines personnes devant en accueillir d'autres, extrapolent et pensent qu'en souriant elles affirmeraient et reconnaîtraient leur position hiérarchique et sociale inférieure et adoptent une attitude qu'elles voudraient neutre, qui est souvent perçue comme agressive et hostile. Elles sont jugées bêtement prétentieuses alors qu'en souriant elles auraient été jugées naturelles et charmantes.

LE SOURIRE ELEMENT DU PRODUIT COMMERCIAL

Cette parenthèse sur certaines causes sociales de l'absence de sourire refermée, on est bien obligé d'admettre qu'être accueilli par un visage fermé, qui ne se déride pas, qui reste imperturbable et inexpressif, est extrêmement frustrant par celui qui arrive. Hors les significations profondes qui ne lui sont pas transmises, il a l'impression d'être lésé, de ne pas en avoir pour son argent et nous abordons ici un autre aspect de l'accueil professionnel.

Quand l'accueil professionnel intervient, c'est qu'il fait partie d'un produit que le consommateur achète : une nuitée à l'hôtel, un repas au restaurant, la participation à un congrès ou d'un produit nécessaire acheté par le biais de la fiscalité dans le cadre du service public : la consultation d'une administration, l'hospitalisation publique.

Le sourire est par convention sociale automatiquement inclus dans la procédure d'accueil. Le public, fort de cette conviction, est donc en droit d'attendre de professionnels ce qu'il attend de non professionnels : être accueilli selon les règles de cette convention (non écrite mais néanmoins connue de tous). Il a le juste sentiment que ces professionnels sont payés pour faire leur métier et le bien faire et que bien faire leur métier de chargé d'accueil c'est entre autres sourire à ceux qu'ils accueillent.

Le sourire est important, nous le savons, le public y est attaché. Il achète un produit qui doit inclure le sourire comme une automobile doit avoir des roues pour pouvoir être vendue comme une automobile. Donc, quand il achète ce produit et que ce produit n'est pas complet (absence de sourire) il a justement le sentiment d'être grugé, presque volé. La rupture de la convention sociale a ici des conséquences économiques car elle engendre l'insatisfaction du client ce qui peut l'amener à ne pas renouveler son achat.

Le sourire est tellement lourd de signification dans l'accueil commercial et touristique que son absence, qui peut parfois apparaître comme banale dans d'autres relations de la vie, prend ici un aspect dramatique au point de modifier complètement la perception du produit qu'en a l'acheteur. Cela explique donc les publicités que nous avons mentionnées au début de ce chapitre. Le sourire fait partie du produit. Il est donc publicisable au même titre que d'autres éléments de ce produit : facilités matérielles, qualités d'ingrédients, perfection de l'organisation, etc...

Son absence dégrade le produit, lui enlève une partie de sa valeur et incite le consommateur soit à en discuter le prix soit, ce qui est la réaction normale, à se porter vers un autre produit qui, lui, sera vendu complet : une nuitée d'hôtel avec un accueil souriant, un repas dans un restaurant où le maître d'hôtel a le sourire quand il vous reçoit, un congrès où les hôtesse vous prennent en charge avec le sourire.

Du côté du professionnel, son non-sourire peut aussi avoir des conséquences dramatiques. Quand par professionnalisme il doit sourire et qu'il ne sourit pas, il est incontestablement un mauvais professionnel, quelqu'un qui fait mal son métier. Il met ainsi l'entreprise pour laquelle il travaille en péril. Cela peut avoir des conséquences au niveau de son emploi. La question peut se poser juridiquement de savoir si, dans le cas d'un professionnel de l'accueil, l'absence de sourire est une faute professionnelle (A). Cela en a certainement au niveau de son recrutement. Les entreprises pour lesquelles l'accueil compte beaucoup (hôtels, compagnies de transports, entreprises touristiques, entreprises commerciales) s'attacheront en priorité des collaborateurs qui auront fait la preuve de leur aptitude à sourire et de leur volonté de sourire.

LE SOURIRE MATERNEL

Le sentiment général est que le sourire étant par convention inclus dans de nombreux actes de la vie, et principalement dans tous ceux qui impliquent des rapports sociaux, on n'a pas le droit de ne pas sourire quand il faut normalement le faire faute de quoi on s'exclut partiellement de la société. Ce "on n'a pas le droit" qui ressort de toutes les réflexions entendues au cours de nombreuses années dans les carrières du tourisme indique la force de la frustration qui saisit celui qui est accueilli sans un sourire. Ainsi, à plus forte raison, un professionnel du tourisme "n'a pas le droit" de ne pas sourire, car c'est partie intégrante de son métier.

Au delà de la convention sociale, il y a aussi un besoin instinctif du sourire. David Riesman (1) avec qui nous nous entretenons de ces questions, prétend que l'homme à travers le sourire de ceux qui l'entourent -et particulièrement de ceux qui l'accueillent- recherche le sourire de la mère. Nous l'avons signalé, il y a dans l'accueil une notion évidente de maternage. Cet aspect serait encore amplifié par ce besoin instinctif du sourire. La mère reconnaît et protège son enfant. La mère est par nature accueillante : elle a donné naissance et est toujours prête (malgré les théories d'Elisabeth Badinter) à recevoir son enfant (2). On a souvent constaté que des hommes, dans des circonstances particulièrement dramatiques, se tournaient vers leur mère et l'appelaient même s'ils n'avaient pas eu de rapport avec elle depuis longtemps. Monsieur Riesmann pense donc que la relation même distendue n'est jamais rompue, que dans chaque sourire social (et c'est pour cela que l'homme en est si friand, qu'il y attache tellement d'importance) il cherche et trouve le sourire maternel.

Il y aurait relation instinctive entre l'expression du sourire et le giron maternel protecteur, calmant, reposant, sécurisant. Cette opinion ne fait que renforcer notre théorie de la convention sociale qui y trouve un fondement supplémentaire.

(1) Auteur de La foule solitaire, Directeur Département Sociologie Harvard, Entretien avec l'auteur, Janvier 1983.

(2) BADINTER Elisabeth, L'amour en plus, Paris 1983.

LE SOURIRE COMMERCIAL

Il convient maintenant d'aborder le problème de ce que l'on appelle communément le "sourire commercial", c'est-à-dire le sourire volontaire qui est émis pour faciliter une transaction commerciale.

Le paradoxe de ce sourire est qu'il est décrié par tous mais que personne ne peut s'en passer, et que la grande majorité s'y "laisse prendre". Comme son nom l'indique c'est une attitude qu'adopte le commerçant face à son client pour l'inciter à l'achat, pour aider la transaction. C'est donc un sourire volontaire. Mais il a un fondement réflexe qu'il ne faut pas négliger et qui l'authentifie : la fonction du commerçant est de vendre. En vendant, il y trouve son intérêt c'est-à-dire qu'il gagne de l'argent, ce qui est le but de son commerce. Avec l'argent gagné, il achète les choses nécessaires à sa survie et aussi du superflu. L'argent (dans notre société bien sûr) est donc dans une certaine mesure la possibilité d'acheter du plaisir, du bonheur, tout au moins de la satisfaction.

D'autre part, la transaction commerciale est la raison d'être du commerçant. Pour lui, elle est existentielle. Sans transaction, il disparaît. La faciliter est pour lui une manière d'exister, d'assurer sa survie. La venue du client est donc porteuse d'un assez grand nombre d'espairs. Elle est la condition nécessaire à l'accomplissement d'une transaction : grâce au client, le commerçant existe. Elle est la possibilité de faire une transaction fructueuse, de gagner de l'argent et avec cet argent d'acquérir du bien, de la joie, du bonheur.

Elle est aussi porteuse d'avenir car le client du commerce, le chaland, est susceptible d'accomplir d'autres transactions. A ce titre, il fait partie de l'achalandage, du fonds de commerce, il constitue pour le commerçant un certain enrichissement, c'est-à-dire la promesse et la possibilité d'acquérir d'autres biens qui donneront peut-être de la satisfaction et du bonheur, ne serait-ce que par le sentiment de réussite que connaissent bien tous ceux qui sont "dans les affaires".

Il est donc parfaitement légitime que la vue du client déclenche chez le commerçant cette excitation modérée dont parle Dumas et qui provoque le sourire : le plaisir. En principe, la venue

du client est tellement grosse d'espoir qu'elle remplit le commerçant de bonheur et qu'il sourit par un sourire naturel réflexe. L'origine du sourire commercial est incontestablement naturelle.

La fonction du commerçant et son action se sont bien sûr banalisées au cours des âges. Il est un maillon d'un énorme circuit de distribution des biens qui sont produits et qui sont nécessaires à la survie de l'humanité. Dans la pratique, la venue du client, si elle reste l'espoir d'une transaction, est tout de même moins idéalement porteuse de bonheur que ce qu'elle l'est théoriquement. Elle est un acte répété tellement de fois dans la journée, dans la semaine, qu'il n'a plus rien d'exceptionnel. C'est d'autre part un acte qui profite un peu aux deux. Le commerçant a besoin du client, mais le client a aussi besoin du produit qu'il veut acheter et du réseau de distribution dont le commerçant est le maillon.

La transaction est idéalement dévalorisée : théoriquement moins lourde, elle l'est pratiquement autant. C'est là qu'est le paradoxe car d'habitude c'est la théorie, l'idéal qui donne beaucoup de valeur psychologique aux choses. Ici l'idéal est un peu abandonné : le commerce n'est pas socialement enrichissant, le commerçant est même un peu dévalorisé, il apparaît souvent comme un parasite qui vit au crochet de ses clients. Il y a toute une tradition anti-commerciale. La transaction commerciale n'est pas auréolée de la même "valeur" humaine que le fait d'arme, l'accomplissement intellectuel. Elle reste bassement matérielle. Mais voilà, elle est indispensable ! (C'est une des contradictions de notre société partagée entre les valeurs morales et les valeurs matérielles). Tout le monde en reconnaît la nécessité et l'intérêt et tout est fait pour la faciliter.

Le commerce banalisé, un peu dévalorisé, est idéalement moins gros du plaisir et de la joie que ce qu'on pourrait le penser. Sa promesse ne provoque donc plus "en général" le sourire réflexe de la joie. Mais pour les raisons exposées par ailleurs et par convention sociale, la transaction est facilitée par le sourire du commerçant qui, au moment où il sourit, et par le sourire, la replace dans son contexte idéal initial et la revalorise. Devant cette nécessité du sourire, le sourire commercial a prospéré. Il s'est établi et est devenu un des attributs de bon vendeur comme le sourire de l'accueil est un des attributs du bon chargé d'accueil.

Tous les clients savent maintenant que le sourire commercial est volontaire. Pour les mêmes raisons que ceux qui sont accueillis, ils ne peuvent s'en passer et répugnent à le considérer comme mécanique car c'est à eux, clients, et au client Monsieur X. en particulier, qu'il est adressé. Il est donc personnel.

Le sourire commercial fait lui aussi partie de la transaction et pourquoi pas presque du produit que l'on acquiert par la transaction. Il modifie la relation client-commerçant en l'élevant du plan purement commercial à un plan plus humain, plus sensible. Toutefois, il est tellement connu pour être un sourire de convention qu'intervient la qualité du sourire, c'est-à-dire la qualité de l'expression.

LA "QUALITE" DU SOURIRE COMMERCIAL

Le sourire commercial ne remplit pas son rôle quand il est manifestement trop mécanique. Disons le mot : trop mal fait. Quand le sourire réflexe est trop mal imité. Le sourire intéresse le visage tout entier et même le corps tout entier. Mais restons-en au visage. Le signe principal du sourire est malgré tout la contraction des muscles zygomatiques qui a amené le relèvement de la commissure des lèvres et l'élargissement de la bouche. Quand le sourire volontaire se borne à ce mouvement, ce dernier souvent apparaît plus comme un rictus que comme un sourire. De plus, quand il est fugitif ou de courte durée, il apparaît encore moins comme un sourire. Il rate complètement son effet. Il est à la limite considéré comme un geste inutile, plutôt vexant pour celui à qui il est adressé, qui est supposé s'y laisser prendre et s'en contenter.

Le sourire "commercial" mieux exécuté mais irrémédiablement plaqué sur le visage du commerçant n'est guère d'un meilleur effet. Il se montre trop pour ce qu'il est, un geste banal fait par pure convenance mais sans aucune attention et surtout sans respect pour celui à qui il s'adresse. C'est en cela qu'il est mal perçu. Il ne respecte pas la sensibilité du client et il suppose un manque de perspicacité total. Il est même outrageant car il signifie : "Tu veux un sourire, en voilà un ! Tu ne peux tout de même pas prétendre à un vrai et beau sourire !" Justement si, le client prétend recevoir

un vrai et beau sourire. Le sourire commercial mal exécuté est en quelque sorte une tromperie. La mauvaise exécution c'est un sourire circonscrit à la bouche auquel ne participent ni les yeux ni le front. C'est un sourire exécuté alors que manifestement on pense à autre chose et on fait autre chose. C'est un mouvement des lèvres qui ne donne pas l'illusion du sourire.

Mais c'est aussi un sourire indifférent adressé à tous de la même façon qui ne reconnaît ni ne distingue personne en particulier. Il n'est pas physiologique comme le sourire réflexe. Il est volontairement adressé à celui qui fait face mais il est le même pour tous sans distinction de personne ni de circonstance. Le sourire, comme le rire, est plus ou moins intense : selon les cas, ceux à qui il s'adresse. Lorsque l'intensité ne varie jamais, le sourire apparaît tout à fait mécanique et perd même alors son côté volontaire.

Comme nous l'avons dit, la volonté de sourire est interprétée favorablement par celui qui en est l'objet. Elle est même considérée comme flatteuse d'autant que le sourire volontaire est tellement plus fréquent que le sourire naturel qu'on en vient parfois à oublier que ce dernier existe ou tout au moins qu'il est le vrai sourire. Le sourire volontaire a maintenant acquis un statut qui a presque totalement effacé le côté dévalorisant qu'il avait pu avoir. En revanche, le sourire mécanique incomplet et mal fait est lui tout à fait dévalorisé, la variation d'intensité du sourire implique une certaine attention, une adaptation aux sens et aux situations. Cette variation est alors le signe de la personnalisation du sourire.

Il est sûr que l'on sourit plus largement à la vue de quelqu'un qui nous est très cher qu'à la vue de quelqu'un que l'on connaît à peine. Il y a donc un "ton juste" du sourire qui ne trompe guère celui à qui il s'adresse. Une erreur de ton apparaît souvent comme complètement déplacée et fait sombrer le sourire même bien exécuté dans la mécanique et le ridicule. Un client arrivant dans un hôtel où il vient pour la première fois ne s'attend pas y être reçu avec le sourire éclatant que l'on réserve à ceux de sa famille ou à des habitués de longue date. Un sourire mal adapté peut même amener une certaine confusion et le client à se demander si on ne le prend pas pour un autre.

Le choix de la bonne intensité du sourire relève d'une alchimie très subtile qui fait intervenir un grand nombre de facteurs : positions hiérarchiques réciproques des deux partenaires, circonstances, âges des partenaires, etc. Tous ces facteurs n'interviennent pas dans le sourire naturel réflexe puisqu'il est le résultat du sentiment que ressent celui qui sourit. Mais ils doivent être intégrés et parfaitement appréciés dans le sourire volontaire. Généralement le travail d'intégration se fait sans difficulté et instinctivement. C'est quand il n'est pas fait que les erreurs risquent de se produire et le fait qu'elles se produisent est immanquablement le signe d'un sourire volontairement mécanique et fait sans attention ni soin.

Le sourire commercial, pour jouer son rôle, pour être apprécié, doit être juste. Ce doit être un sourire volontaire fait à l'occasion d'un acte de commerce. Mais pas un sourire que l'on revêt comme un vêtement en venant travailler dans le commerce. Il perd alors une partie de sa signification et risque de ressembler un peu au rictus du dément.

Comme le sourire commercial mal fait, un certain nombre de sourires sont désagréables. Le sourire servile qui est, en fait, le dernier niveau de la dégradation du sourire commercial. Il est une pâle imitation du sourire de plaisir, mais plaqué le plus souvent sur une figure haineuse ou quelquefois peureuse. C'est le sourire de celui qui cède à la force, qui devient souriant pour plaire à celui qui l'emploie, mais qui reste animé de mauvais sentiments vis à vis de celui à qui il sourit. Ce sourire est désagréable d'abord parce qu'il est facilement perceptible, ensuite parce qu'il est le signe de la bassesse d'esprit, du déshonneur. On n'a pas envie d'être en contact avec celui qui sourit de cette façon. C'est un sourire qui s'apparente à celui de la tromperie, bien différent du sourire poli. Il veut masquer des sentiments hostiles alors que le sourire poli ne cherche qu'à rendre plus agréable. Le sourire servile est facilement perceptible parce que le fond de haine, de rancœur ou d'indifférence sur lequel il est plaqué est tellement fort que même si la bouche sourit, le reste du visage et de la personne garde une attitude hostile.

Il y a aussi des sourires méchants. Là aussi les yeux sont haineux, l'attitude générale hostile. Le sourire méchant est une variété du sourire comique. Il est naturel, non volontaire. C'est le sourire de celui qui se réjouit à l'avance de ce qui va arriver à quelqu'un d'autre. Il n'est pas accompagné comme le sourire de plaisir ou le sourire poli d'un regard droit et franc, mais d'un regard de côté ou des yeux baissés. On dit couramment que ce type de sourire "donne froid dans le dos". On prétend que c'est le sourire du bourreau ou celui des assassins.

Il y a aussi le sourire perfide, etc. Tous les sourires ne sont pas des sourires d'accueil, loin s'en faut. Le sourire d'accueil est un sourire de plaisir, chaleureux, maternel. Il est empreint d'une certaine douceur. Il est quelques fois très léger, à peine perceptible car à l'absence de sourire s'attache aussi une certaine dignité dont celui qui accueille ne doit pas se départir dans certains cas. Il y a ainsi dans le sourire de l'accueil une variété d'intensité qui peut aller du sourire éclatant lorsqu'on reçoit un ami à l'absence de sourire quand on reçoit un personnage très haut placé et qu'on est loin d'être de son rang.

Il y a en effet une certaine familiarité dans le sourire qui parfois n'est pas de mise et qui peut même porter préjudice à la qualité de l'accueil. Les nuances en cette forme d'expression revêtent une extrême importance. Quelquefois aussi le sourire de l'accueil est une réponse au sourire de celui qui arrive. Le voyageur en vue du but sourit de contentement d'être enfin arrivé à bon port. Il va pouvoir se reposer, se restaurer, être protégé. C'est la fin des dangers de la route, des risques, des fatigues. Tout ce bonheur futur le rend heureux. Il sourit.

Il sourit aussi volontairement en arrivant parce qu'il veut apparaître à celui qui le reçoit comme un homme heureux, en forme. Il y a une sorte de dynamique de la joie et du bonheur. On parle d'une joie éclatante, d'un bonheur radieux. En souriant le voyageur veut placer la relation avec son hôte sur le plan de la facilité, de la gaieté, de la vie. Aussi, veut-il qu'on lui sourie et pour en être sûr, il commence lui-même par sourire. Instinctivement, il connaît le pouvoir de communication du sourire. Il a donc, pour s'assurer qu'il est reçu d'une manière souriante, décidé de faire les premiers pas.

Il s'attend donc à ce qu'on lui sourie en retour. Il sourit pour qu'on lui sourie.

On peut donc imaginer sa déception si à son sourire celui qui le reçoit répond par un visage glacial et une figure impassible. Non seulement on ne répond pas à ses attentes, on ne calme pas ses angoisses, mais encore on ne tient pas compte de ses efforts, de son état d'esprit. Ce sentiment de déception se double souvent d'un sentiment de colère. Il pense que les rôles ont été inversés alors que c'est celui qui reçoit qui doit sourire le premier. Non seulement c'est lui, le voyageur, qui sourit mais encore l'autre n'en prend même pas la peine.

L'APTITUDE AU SOURIRE

Habituellement au sourire du voyageur l'hôte accueillant répond par un sourire d'accueil, ce qui est bien naturel. Il existe incontestablement une aptitude au sourire. Certaines personnes sourient plus facilement que d'autres. Certains tempéraments sont des tempéraments souriants. Si l'on reprend les théories de Georges Dumas, cet aptitude est avant tout physiologique. Elle est liée au tonus musculaire qui est un peu une disposition spéciale plutôt que véritablement à la santé. On voit des malades qui sourient constamment et des gens en bonne santé qui sourient peu. Il y a donc un lien entre l'énergie et la force et le sourire. L'état de faiblesse engendre la tristesse tant psychologiquement que physiologiquement. L'apparence de l'anémié est triste, il n'y a rien de gai chez lui. Il est alors aussi possible que le sourire soit apprécié parce qu'il est également le signe du dynamisme, de l'énergie et de la force.

Outre les dispositions physiques au sourire, il y a des dispositions psychologiques. Un être très perturbé sourit plus difficilement que quelqu'un qui n'a pas de gros problèmes. Sans faire allusion aux perturbations psychologiques graves, névrose, psychose et même schizophrénie qui mettent en péril à peu près tous les contacts humains, il existe de nombreuses perturbations légères qui troubleront assez le psychisme pour empêcher le sourire ou tout au moins le rendre rare.

La paranoïa même très légère est de ce type. Tous les problèmes d'instabilité caractérielle aussi. D'une manière générale, tous ceux qui ne sont pas bien équilibrés psychologiquement, qui sont comme on dit "mal dans leur peau", qui ont des problèmes d'identité, sourient difficilement.

L'aptitude au sourire implique d'une part un esprit sain, d'autre part que cet esprit soit tourné vers l'extérieur. L'extroverti est plus doué pour le sourire que l'introverti car ses décisions sont prises plus en fonction de son environnement, de ses propres sentiments. Par ailleurs, la faculté de sourire implique également une réceptivité aux attentes des autres. Le sourire volontaire est un acte généreux. Il semble que l'avare soit avare de tout, même de ses sourires. Il sourit en contemplant sa cassette mais pas aux autres car il voit en chacun celui qui peut lui prendre son argent.

Celui qui sourit donne quelque chose de lui même. Il faut pour cela que rien ne le retienne, qu'il n'ait aucune arrière pensée. Pour que son sourire soit franc et entier et ne soit pas un de ces demi-sourires dont on décèle tout de suite l'automatisme, le "perturbé" se plie le plus souvent aux règles de politesse et de convivialité, mais il s'y plie de mauvaise grâce car il estime qu'avant d'être aimable envers les autres, il faut que les autres le soient avec lui ou qu'il faut que ses propres problèmes soient réglés. Son sourire s'en ressent et il est rarement entier sauf avec les personnes avec qui ses problèmes n'apparaissent pas, amis sûrs ou personnes en qui il a confiance.

Comme ce type de problèmes est difficile à régler, on s'aperçoit qu'il est extrêmement rare que l'on assiste à des améliorations spectaculaires de l'aptitude au sourire. Ce sont les gens les plus sûrs de leur identité, de leur personnalité qui sont les plus doués pour sourire. Là encore, la mesure joue un très grand rôle parce que le vaniteux ou l'orgueilleux sourit peu. Ou son sourire est un sourire de supériorité qui est une variété du sourire comique. Il s'amuse de la petitesse des autres. C'est de toute façon un sourire désagréable car il implique que celui à qui il s'adresse est reconnu comme inférieur à celui qui sourit, ce qui est l'inverse de ce que l'on attend.

Ainsi, celui qui est trop "sur de lui", ce qui est aussi une forme de déséquilibre, sourit également mal. On pourrait ainsi trouver de nombreuses formes de troubles légers imperceptibles de psychisme qui n'affectent que très peu ou pas du tout le comportement et qui se transcrivent au niveau de l'expression et surtout au niveau du sourire.

Il peut aussi exister des inhibitions particulières. Celui qui n'aime pas les gendarmes n'arrivera pas à bien sourire en accueillant un. Ces inhibitions pour la plupart acquises, que l'on nomme parti pris pour les plus banales et innocentes ou, dans leurs formes moins innocentes, racisme, frustration découlant de la lutte des classes, haines familiales ou tribales, etc. interdisent tout sourire pour ceux qui en sont les victimes.

Toutefois, beaucoup de ces inaptitudes physiologiques et psychiques sont passagères. Certaines sont dues à la maladie : celui qui souffre de l'estomac, de mal aux dents, ou de migraine est peu enclin à sourire ; d'autres à des circonstances particulières : celui qui est sous le coup d'une forte émotion, une grande peine, ou un événement important ou même une très grande joie qui l'amène à se désintéresser du contexte, ne sourira pas parce que son attention sera fixée sur un autre sujet et il accueillera ou vivra le contact humain d'une manière tout à fait mécanique sans réellement voir celui qui lui fait face. D'autres enfin sont simplement le fait de la fatigue. Le sourire étant dû au tonus, quand on est exténué, il est plus difficile de sourire.

On se rend ainsi compte que le "bon" sourire est une chose rare :

- le sourire naturel réflexe est certainement le plus rare car il découle des sentiments, de la joie et du plaisir que l'on ne commande pas ;

- le parfait sourire volontaire aussi, car il requiert nous l'avons vu des dispositions physiologiques et psychologiques particulièrement favorables. Même en présence de ces dispositions, il peut encore être altéré par des accidents et des inhibitions temporaires.

Pour ceux qui ne sont pas très doués, il implique un art consommé qui intègre toutes les nuances de l'intensité et la possibilité d'agir sur toutes les parties du visage intéressé et aussi une volonté farouche de "bien" sourire. Autrement dit, un art que peu de personnes peuvent parfaitement maîtriser et que pourtant tout le monde exerce avec plus ou moins de talent et aussi plus ou moins de réussite.

LA VOLONTE DE SOURIRE

Le sourire parfait est donc une chose relativement difficile à obtenir et rare. Pourtant, et c'est là un paradoxe, la plupart des gens considèrent qu'il est facile de sourire et que tout le monde peut sourire. En fait, c'est presque vrai. Tout le monde devrait pouvoir sourire. Il suffit de vraiment vouloir et il est relativement facile de sourire plus ou moins bien. Ce qui est extrêmement difficile, c'est de "très bien" sourire et de sourire quand les circonstances l'exigent et non pas seulement quand on en a envie.

Cette aptitude, ou plutôt ces aptitudes au sourire sont une des qualités les plus recherchées lors du recrutement des professionnels de l'accueil. Elle est relativement difficile à déceler car lors des entretiens préliminaires à l'embauche, le candidat n'est jamais placé dans le contexte dans lequel il évoluera et il est malaisé de prévoir comment il réagira dans telle ou telle situation. Des candidats qui peuvent apparaître timides face à leur futur patron se "débrident" dans l'exercice de leurs fonctions. D'autres au contraire très à l'aise dans l'intimité d'un bureau, se figent quand ils ont affaire au public. D'autres enfin, normalement doués pour le sourire, sont tellement préoccupés par les tâches administratives ou annexes qui font toujours partie des emplois d'accueil qu'ils "oublient" complètement le sourire.

Il faut aussi que la mise en oeuvre de ces "dons" soit rendue possible et favorisée par l'organisation du travail. On ne peut guère demander à quelqu'un qui est surchargé de travail de sourire à ceux qui viennent interrompre ce travail. Il est nécessaire que ceux qui sont en contact avec le public soient suffisamment disponibles pour se consacrer au public et pour ne pas au contraire

le considérer comme une gêne, ce qui arrive malheureusement souvent. Les technologies modernes tendent à améliorer grandement les conditions de travail et donc souvent à faciliter le sourire.

Prenons le cas des services de réception des grands hôtels. Les tâches de ce service sont multiples : réservations, tenue des plans de locations, main-courante, facturation, caisse et aussi accueil des clients. Les problèmes étaient relativement bien résolus à une époque où la main d'oeuvre était bon marché (1).

Il y avait beaucoup d'employés dans ces services et chacun était à peu près spécialisé. Certains ne s'occupaient que des réservations et du courrier, d'autres de la main-courante, des factures et de la caisse. D'autres enfin n'étaient là que pour accueillir les clients et entretenir des contacts avec eux. Il faut d'ailleurs noter qu'à cette époque la vente directe était dans les hôtels beaucoup plus importante que maintenant. Les moyens de communication n'étaient pas aussi développés. Il y avait moins de réservations faites à l'avance. Le public se présentait, demandait à voir des chambres, discutait le prix. Il s'engageait alors une négociation de l'issue de laquelle dépendait la vente. Le rôle du réceptionnaire d'hôtel, tout au moins de celui qui s'occupait du contact avec le public (le chef de réception en général) était très important pour la marche de l'hôtel.

L'augmentation du coût de la main d'oeuvre, la démocratisation des voyages, l'appauvrissement de la clientèle en général, et quelquefois la baisse de la fréquentation des hôtels, ont amené les hôteliers à réduire le nombre des employés de ces services. D'autre part, la modernisation des modes de transmission, une certaine diminution de l'offre hôtelière et l'évolution des moeurs qui ont fait que les clients d'un hôtel en majorité réservent leurs chambres et ne voyagent plus ou très peu "à l'aventure", ont modifié le rôle du réceptionnaire : moins de contact avec la clientèle et avec le public, beaucoup plus de tâches administratives.

(1) Jusqu'à 1939 environ.

Il n'est pas rare de voir aujourd'hui dans des services de réceptions d'hôtels ayant 100 ou 200 chambres un ou deux employés seulement en service ensemble. Ainsi, si la facturation n'est pas mécanographique ou informatique, les employés ont encore à faire de longues additions sur des mains-courantes manuelles. Ils doivent répondre au téléphone pour enregistrer la plupart des réservations, envoyer des messages par télex, émettre des factures et les encaisser. Il est évident que si un client arrive et interrompt le préposé quand il est au milieu d'une addition de 25 chiffres, il est à peu près certain que ce dernier le considérera comme un gêneur et devra faire un grand effort pour lui sourire et bien le recevoir.

Si un autre se présente quand le téléphone sonne, qu'un troisième client demande sa note, et qu'un quatrième souhaite changer de l'argent, le préposé risque de se sentir "agressé" de toutes parts et d'adopter une attitude hostile alors qu'il est justement là pour être agréable avec le clientèle. Il est donc extrêmement important, si on veut que les professionnels de l'accueil puissent être courtois et souriants, qu'on leur en donne la possibilité et qu'ils soient suffisamment disponibles pour que le client ou le visiteur ne constitue pas une gêne mais soit considéré comme la véritable raison d'être du préposé.

SOURIRE ET TECHNIQUE

La mutation informatique qui est parfois une véritable révolution est en train de résoudre une partie de ce problème. En facilitant les enregistrements de réservations et des débits, l'émission des factures, etc. et surtout en permettant l'interruption de la tâche en cours sans perte du bénéfice du travail accompli (comme lorsqu'on interrompt quelqu'un entrain de compter), elle rend les réceptionnaires d'hôtel beaucoup plus disponibles et facilite l'éclosion de leur sourire.

Nous avons pris l'exemple d'une réception d'hôtel, mais ces remarques sont aussi valables dans de très nombreux cas. Quand un vendeur de magasin est surchargé, il accueille moins bien et sourit moins. Si un employé de l'administration est aussi trop occupé, le public sera moins bien reçu.

Ainsi, pour en revenir à la réflexion de notre collègue hôtelier qui déclarait que son principal problème était de faire sourire ses employés, il conviendrait de vérifier un certain nombre de points :

- le recrutement a-t-il tenu compte de l'aptitude à sourire des candidats à des emplois d'accueil ?

- l'organisation du travail est-elle suffisamment souple pour permettre aux employés en contact avec la clientèle d'être assez disponibles pour avoir le temps et surtout l'envie de sourire ?

- le climat social est-il suffisamment détendu pour inciter les employés à sourire ?

- a-t-on assez attiré l'attention du personnel sur les attentes des clients, notamment celles concernant le sourire et a-t-on assez insisté sur la loi économique qui veut que le client reste, malgré toutes les idéologies et doctrines, l'élément le plus important d'une entreprise, car sans lui, il n'y a plus d'entreprise, lui seul assure sa survie.

Ces considérations de gestion mises à part, le souci de cet hôtelier reflétait la part prépondérante que tient le sourire non seulement dans le processus d'accueil mais aussi dans tous les prolongements de l'accueil. Il est donc nécessaire que le sourire soit une sorte d'état permanent ou tout au moins une expression qui réapparaît lors de tous les contacts ou de presque tous les contacts humains. Le sourire est le mode d'expression qui, à tout moment, doit rappeler que l'on a du plaisir à se voir. Il serait en effet ridicule que l'on dise à quelqu'un "j'ai eu du plaisir à vous voir quand vous êtes arrivé, mais maintenant je n'éprouve plus aucun plaisir à votre vue". C'est ce que signifierait l'absence de sourire après un accueil souriant.

Toute la durée de la rencontre entre deux êtres qui s'aiment et qui s'apprécient est ponctuée de sourires. On dirait presque que les deux partenaires, comme on ne peut pas sourire tout le temps, recherchent les occasions pour exprimer le plaisir qu'ils ont d'être l'un avec l'autre. Cela explique les coups d'oeil

furtifs accompagnés de sourires que se font les amoureux lorsqu'ils ne sont pas seuls.

Les rapports humains qui veulent être aussi une forme particulière de rapports d'amour, d'amour chaste, spirituel, intéressé pourquoi pas, doivent aussi être ponctués par des sourires qui à tout moment rappellent la joie que procurent ces rapports. Ce sont ces signes qui rendent un peu plus humaines toutes les rencontres entre les hommes, qui les hissent au dessus des rencontres animales. Même si les animaux sourient naturellement, seuls les hommes sourient volontairement. Par ces sourires volontaires, imitation du sourire naturel réflexe, l'homme veut en dire un peu plus que de prétendre simplement qu'il éprouve du plaisir.

Il exprime aussi par là la volonté qui l'anime de cohabiter agréablement avec d'autres hommes, de former avec eux une communauté, d'aller au delà des différences, des inhibitions ou de ses aversions pour que tous ensemble ils puissent non pas vaincre la nature, mais lui faire donner tout ce qu'elle peut donner pour la survie physique et morale de l'espèce. Le sourire est un élément capital de la vie en commun parce qu'il est un message d'espoir et un message de charité.

L'accueil est toujours le commencement de quelque chose. Un séjour dans un hôtel ou dans un hôpital débute par l'accueil, celui qui va acheter quelque chose est d'abord accueilli, etc. Le sourire de la procédure d'accueil va placer tout le séjour ou toute la transaction qui suivra l'accueil sous le signe du plaisir et de la satisfaction. Il est le signe prometteur du bon déroulement de ce qui va suivre. On pourrait presque dire qu'il y a quelque chose de métaphysique dans le sourire, qu'il s'y attache une certaine superstition. A ce titre, il serait le signe qu'envoie Dieu pour faire savoir aux hommes que ce qu'ils entreprennent va bien se dérouler. Si tel était le cas, il n'y aurait plus à nous étonner que tous les hommes recherchent tellement le sourire et lui accordent une telle importance.

NOTE

NOTE A - p. 705

L'absence de sourire peut en effet être considérée comme une faute professionnelle.—La compagnie "American Airlines" a licencié en Avril 1975 un de ses stewarts. L'intéressé qui prétendait garder "une certaine liberté de jugement pour décider de l'opportunité de sourire aux passagers" a perdu le procès qu'il avait intenté en 1981 à la compagnie.

Le tribunal a, par son jugement, confirmé que le sourire était donc un élément essentiel de la compétence professionnelle dans ce cas.

CHAPITRE XIII

LA COMMUNICATION

L'accueil comme trait d'union entre l'extérieur et l'intérieur a besoin de la communication. Sans communication, pas d'accueil. Celui qui reçoit a un message à faire passer à celui qui arrive et celui qui arrive doit aussi communiquer avec celui qui l'accueille. Sans cet échange, il y a impossibilité de mener le processus d'accueil à bonne fin, même de le commencer. Sans pouvoir se faire entendre, l'étranger reste toujours un étranger et l'autre, même s'il le voulait, ne pourrait devenir son ami et l'accepter sous son toit. La communication est donc le véhicule de la volonté d'accueillir.

L'accueil ne va pas de soi. Il n'est pas donné, il est un acte réfléchi qui, pour exister, a besoin de l'interaction de deux êtres, des deux partenaires. Pour que cette interaction ait lieu, il faut qu'il y ait échange. Or cet échange ne peut se faire qu'au moyen de la communication qui permet aux messages d'aller et de venir, de circuler entre les deux partenaires ; c'est dire combien cette question est importante pour la réussite de l'accueil.

Cette communication peut prendre au moins quatre formes : gestuelle, visuelle, écrite et verbale.

LA COMMUNICATION GESTUELLE

Le geste accompagne presque toujours la parole et il est souvent aussi expressif. Dans l'accueil, il arrive qu'il précède la parole et que celle-ci ne soit que le complément du geste, complément dont le but est de préciser l'intention traduite par le geste.

Au geste, nous assimilerons l'expression du visage qui est, comme chacun sait, très "parlante". Le geste a un double effet : il exprime et il fait. Parfois, il exprime en faisant c'est-à-dire que c'est l'action en elle-même qui est significative. L'aide physique par exemple traduit la volonté d'aider et la perception de cette volonté est réconfortante moralement pour celui qui est aidé comme l'aide physique le réconforte matériellement.

Nous savons qu'un des premiers gestes de l'accueil est de se lever, lorsqu'on est assis et que quelqu'un que l'on va accueillir arrive. Nous connaissons les principales significations de ce geste : reconnaissance de l'importance de l'arrivant. Traditionnellement on se met debout pour parler à quelqu'un d'important. C'est une posture respectueuse mais qui n'implique ni l'infériorité ni la prière, qui n'est pas le signe de la peur ou de la soumission comme pourrait l'être l'inclinaison du buste ou de la tête, la gèneflexion, l'agenouillement ou la prostration.

C'est aussi un signe d'intérêt. En se levant, on se rapproche de l'objet de son intérêt pour mieux le voir, mieux l'entendre. La joie peut également s'exprimer ainsi. On saute de joie en le faisant et pour le faire on se met debout. Etre debout, c'est aussi être digne. Se dresser c'est vouloir tirer avantage de toute sa taille et ne pas se trouver désavantagé en restant assis. C'est donc se mettre sur le même plan que celui qui arrive. L'accueil n'en aura que plus de prix puisque ce ne sera pas un esclave couché qui accueille mais un maître.

La station debout peut donc signifier deux choses à la fois : la déférence vis à vis de celui qui arrive et l'affirmation de la propre force de celui qui reçoit. Mais c'est encore le signe que l'on ne se cache pas, que l'on s'expose, donc que l'on n'a pas peur. L'absence de peur peut être le résultat d'une très grande confiance en soi ou aussi d'une très grande confiance en la personne qui arrive. Ne pas craindre de s'exposer signifie que celui qui est en face est un ami, ou si ce n'est pas un ami c'est alors un signe de courage.

Quoiqu'il en soit, se lever pour accueillir quelqu'un qui arrive est une marque d'intérêt. On ne se lève pas quand un chat

ou un chien entre dans une pièce. Un supérieur d'une manière générale ne se lève pas lorsque un inférieur vient le voir. Mais on se lève toujours lorsque quelqu'un que l'on veut honorer vient nous voir, une dame, quelqu'un d'âgé, etc... Il est difficile de faire la part entre les règles de politesse apprises, c'est-à-dire les moeurs et la nature, l'instinct qui pousse également à se lever comme dans l'explosion de joie que peut provoquer la venue et la vue de quelqu'un qui vous est cher.

Les deux ont d'ailleurs leur valeur d'accueil. Il est agréable d'être celui dont la vue procure la joie. Mais également d'être l'objet de certaines marques de respect, d'être reconnu comme celui à qui l'on doit donner un certain type d'accueil. Le geste de se lever déjà si expressif en lui même, mais qui relève en partie du protocole et des règles de politesse les plus élémentaires, est toujours accompagné de gestes complémentaires qui en précisent la valeur.

La promptitude avec laquelle on se lève est également très significative. Pour un personnage important, on se mettra prestement sur les pieds, on bondira presque. De même, nous l'avons dit, à la vue de celui que nous aimons beaucoup. A mesure que l'importance du personnage diminue ou que la joie est moins grande, la promptitude du geste devient moins grande. Dans les cas extrêmes, ce qui, peut-être, frise l'impolitesse, on ne se lèvera qu'après avoir parlé à celui qui arrive. Cette promptitude est un élément naturel qui en quelque sorte, donne une valeur différente au geste de se lever. Ainsi sa compréhension permet de le corriger, et lorsqu'on veut bien accueillir, on veille non seulement à se mettre debout, mais à se mettre debout promptement.

Toutefois, la rapidité du geste doit aussi être mesurée. D'abord pour ne pas tomber dans la brusquerie qui est toujours désagréable, elle est l'opposé de la douceur. Ensuite, elle peut signifier la surprise. Ce qui peut avoir un côté positif si réellement la personne qui se présente n'était pas attendue et n'avait que très peu de chance de se trouver là, et aussi un côté négatif parce que lorsqu'on est préposé à l'accueil, l'arrivant est toujours attendu. Cette rapidité peut également être interprétée comme un signe de défense. La vue de l'arrivant signifie un danger. On se met immédiatement sur ses pieds prêt à combattre. C'est donc un

mouvement très mesuré, exécuté à une vitesse déterminée qui sera parfait et qui exprimera avec beaucoup de précision et de subtilité le degré de reconnaissance, la joie éprouvée par celui qui reçoit.

Ce message, pour être correctement délivré, nécessite une très grande maîtrise de soi. Cette maîtrise elle-même dans ce type de geste est le signe soit d'une très grande éducation soit d'un parfait professionnalisme. Le but d'ailleurs de ce grand professionnalisme est de pallier la déficience de la fonction et de donner l'impression à celui qui est reçu qu'il l'est par quelqu'un de grande qualité. La valeur de l'accueil en effet est également proportionnelle à la qualité de celui qui reçoit. On est toujours beaucoup plus flatté d'être accueilli par le roi lui-même que par son valet.

La subtilité réside dans la façon dont le geste va mêler une certaine promptitude qui sera, par exemple, déférente avec une lenteur qui dénotera une grande sûreté de soi et un certain mouvement de surprise qui pourra exprimer la joie. Il est évident que sauf pour un acteur ayant eu le temps de répéter, une pareille perfection ne peut être atteinte artificiellement. Seule la circonstance qui le commande ou l'éducation permettent de l'atteindre. Sinon on en est réduit à la vérité du geste, donc à révéler son exacte signification.

Le geste de se lever est souvent complété, lorsque les données matérielles le permettent et quand les circonstances le demandent, du mouvement qui consiste pour celui qui s'est levé à aller vers celui qui arrive pour l'accueillir. Ceci tend à signifier que le moment culminant du processus d'accueil se situe lors du premier contact ou du premier face à face qui permet le contact physique (serrement de mains, embrassade, ou simplement regard, ou encore inclinaison de la tête ou du buste pour mentionner ce qui se pratique dans notre société. Toute autre forme de marque d'accueil ayant la même valeur symbolique pratiquée dans d'autres sociétés joue évidemment le même rôle).

Ce mouvement est très chargé de signification et permet un très grand nombre de nuances. Son champ d'action est beaucoup plus vaste que celui du geste qui consiste à se lever. Il est certain que plus celui qui accueille fait de chemin vers celui qui arrive, plus il lui manifeste son intérêt et son désir de le bien recevoir. Lors-

qu'un un chef d'Etat vient attendre au bas de la passerelle de l'avion qui l'a amené un autre chef d'Etat en visite officielle, cela signifie que celui qui reçoit est allé jusqu'à la limite de son territoire pour recevoir l'arrivant. Il a fait pour l'honorer un très long chemin (souvent théorique et symbolique). Il a voulu être là lorsque celui-ci poserait pour la première fois le pied sur la terre du pays où il est invité. Il est allé à la porte de chez lui accueillir son hôte, lui premier personnage de l'Etat. Donc l'homme le plus important du territoire a jugé qu'il devait se déplacer personnellement pour recevoir un personnage du même rang. Il y a dans ce mouvement le signe d'une volonté d'honorer qui se traduit par l'acceptation d'un sacrifice, d'une gêne pour celui qui reçoit. Au lieu d'attendre tranquillement dans son bureau, il va vers...

Ce mouvement est d'autre part le signe du plaisir que l'on a à voir celui qui arrive. On ne peut attendre. En allant accueillir à la limite extrême du territoire, on raccourcit le temps qui sépare du moment de joie que sera la rencontre. Il y a enfin le principe d'hospitalité qui veut que l'on protège celui que l'on héberge. Le chef d'Etat, en allant lui-même recevoir un autre chef d'Etat dans son premier pas sur le territoire de son pays, vient en fait prendre en charge l'arrivant. Il veut personnellement veiller à sa sécurité, s'assurer en personne qu'il n'arrivera rien à son invité et qu'au besoin il le protégera lui-même au péril de sa propre vie.

Il y a donc dans ce déplacement un symbolisme extrêmement lourd. Lorsque les voyages se faisaient par chemin de fer ou par bateau, il arrivait que des chefs d'Etat aillent réellement aux frontières de l'Etat accueillir un visiteur de marque. L'attente au bas d'une passerelle d'avion est équivalente puisque c'est là que l'invité foulera le sol national pour la première fois et que d'autre part c'est réellement le seul endroit où il sera accessible puisque jusque là il est en l'air dans son avion.

Il arrivait aussi au temps des voyages en chemin de fer, que l'accueil ait lieu à la gare de la ville que l'invité allait visiter, la capitale ou une autre. Le chef d'Etat invitant n'allait pas jusqu'à la frontière, mais l'attendait au coeur du pays. Ce qui correspond aujourd'hui à un accueil dans le salon d'honneur d'une aérogare. L'invité est accueilli à la passerelle par un collaborateur du chef de

l'Etat qui l'accompagne jusqu'au salon où attend l'invitant. Enfin le chef d'Etat peut attendre son invité à sa résidence officielle où ce dernier sera accueilli officiellement.

Dans les trois cas, il y a déplacement plus ou moins important, fixé par un protocole pointilleux, mais aussi par les circonstances. Plusieurs éléments peuvent entrer en ligne de compte pour fixer le déplacement qui convient : la courtoisie bien sûr, mais aussi un rapport de force, ou la tradition, ou enfin le but de la visite. Cette notion de déplacement inhérente à l'accueil qui signifie nous l'avons dit aller vers... est évidemment particulièrement apparente dans le protocole diplomatique dont nous avons choisi quelques exemples.

Mais elle existe sous une forme peut-être un peu plus réduite dans toutes les sortes d'accueil. L'absence de déplacement est à peu près toujours le signe d'un intérêt limité, d'une routine de l'accueil, d'une certaine dépersonnalisation de l'accueil sans que cela soit aussi dévalorisant que ce que les mots pourraient le faire croire. La très grande majorité des accueils professionnels se font en fait sans déplacement car ceux qui sont préposés à cette fonction sont souvent enfermés dans des bureaux ou derrière des comptoirs.

Il n'en reste pas moins que cette notion de déplacement - continuation du geste de se lever existe bien dans la vie courante. La maîtresse ou le maître de maison recevant va toujours actuellement ouvrir la porte lorsque leurs invités arrivent. Ce déplacement est certes motivé par la nécessité d'ouvrir la porte, mais même dans les maisons cossues qui entretiennent comme on dit "un train de maison" et qui ont des domestiques pour ouvrir les portes, lorsqu'un invité de marque est attendu le maître de maison va jusqu'à la porte pour l'accueillir. Il apparaît dans le hall d'entrée pour lui souhaiter la bienvenue ou bien attendra dans la pièce dans laquelle il souhaite recevoir l'arrivant (cette dernière forme d'accueil étant tout de même un peu cavalière sauf pour une femme bien sûr). Si la maison a un jardin, le maître de maison peut aller à la porte d'entrée du jardin, c'est-à-dire à la limite de son territoire pour y recevoir son invité. Les types de déplacements du chef d'Etat se retrouvent donc à une autre échelle dans la vie courante.

Dans un hôtel l'hôte, selon l'importance de son client, va l'accueillir sur le trottoir, ou se tient à la porte de son établissement, ou va vers lui lorsqu'il franchit cette porte, ou encore l'attend à son comptoir de réception. En plus petit, le même processus existe dans un bureau : on va recevoir à la porte, ou on fait le tour du bureau pour accueillir, ou encore on accueille debout en restant derrière le bureau. Le déplacement est donc un mouvement assimilable à un geste d'accueil qui a une signification très perceptible.

A l'importance du déplacement on pourrait ajouter, comme pour le geste de se lever, la promptitude avec laquelle celui qui reçoit se déplace pour aller au devant de son invité. Il peut se précipiter vers lui pour lui signifier qu'il ne saurait retarder plus longtemps le plaisir de la voir, ou aussi par déférence pour ne le laisser sans compagnie que le moins de temps possible. Il peut aller vers lui d'un pas calme mais résolu pour montrer à la fois tout le soin qu'il apporte à cet accueil mais aussi qu'il reste conscient de la dignité dont doit être empreint cet accueil. La précipitation vers... pouvant être assimilée à de la servilité à moins que des circonstances particulières (grand âge de l'arrivant, bagage, objet ou fleurs dont on voudrait le décharger), lui donnent au contraire la serviabilité pour raison, il peut également aller très lentement pour ne donner au déplacement qu'une valeur symbolique laissant celui qui arrive couvrir la plus grande partie du chemin qui sépare les deux partenaires.

On s'aperçoit que dans ces deux gestes très banals de l'accueil, se lever et aller au devant, on trouve une très grande variété d'attitudes qui chacune cherche à signifier quelque chose et à établir une certaine gradation dans la forme de l'accueil. En un mot, le geste n'est pas gratuit. Il parle. Quand les deux partenaires sont en présence l'un de l'autre, lorsque le contact existe, c'est le temps des gestes traditionnels et ancestraux de l'accueil. Ces gestes sont très nombreux et sont fonction des sociétés, des moeurs, et dans chaque société des positions hiérarchiques respectives des deux personnes en présence.

Les plus classiques dans notre civilisation sont la poignée de mains avec toutes ses variantes (une main dans une main, une

main dans deux mains, deux mains dans deux mains, plus ou moins longue, plus ou moins active, plus ou moins chaleureuse) ; l'embrassade sans baiser avec des tapes affectueuses dans le dos, geste très en faveur dans les pays de culture hispanique, ou l'embrassade avec baiser sur les joues ou même sur la bouche comme dans l'ancienne Russie ; le baise-main réservé aux femmes bien sûr mais aux femmes mariées ou l'ayant été, les règles du savoir vivre précisant que l'on ne baise pas la main d'une jeune fille. Au Moyen-Orient, on baise souvent les doigts. En Extrême-Orient au contraire on s'en tient en général aux inclinaisons de tête et de buste plus ou moins profondes.

Chacun de ces gestes a encore une signification symbolique très précise. Le contact physique est le signe que l'on ne craint pas celui qui arrive, on met son corps à sa portée. Le serrement de mains est toujours le signe de la paix, du scellement d'un accord. La liaison de deux hommes, de deux personnalités, de deux esprits est symbolisée par les deux mains qui s'unissent. Grâce à elles, les deux corps n'en forment plus qu'un.

L'embrassade est le signe de l'acceptation dans la famille. On n'embrasse que ses proches, que ceux qui vous sont chers, que ceux que l'on aime. Les amoureux s'embrassent, se serrent dans les bras l'un de l'autre. Embrasser un étranger c'est lui signifier qu'il fait maintenant partie de la famille, qu'on le prend sous sa protection. Non seulement les deux mains mais les deux corps se sont touchés, unis. C'est le geste de la confiance de l'hospitalité. C'est celui qui transmet la chaleur humaine. C'est celui qui dénude car, par le contact on découvre le corps d'habitude caché par les habits.

Ainsi dans chaque geste d'accueil il y a un message. Il faut toutefois noter que les gestes (serrements de mains, embrassades) sont réservés à l'accueil privé et à l'accueil protocolaire. L'accueil professionnel ne les utilise que rarement, seulement dans le cas où le rang hiérarchique de celui qui reçoit ou une ancienne amitié le permet. Un directeur d'hôtel par exemple serrera la main d'un client habituel ou même de quelqu'un qu'il reçoit pour la première fois s'il a conscience d'être socialement équivalent ; comme une vendeuse d'un magasin peut aussi serrer la main d'une cliente amie. L'accueil professionnel d'une manière générale utilise des gestes qui n'impli-

quent aucun contact physique car par définition il n'y a entre les partenaires de ce type d'accueil aucune intimité. Ils sont en principe des étrangers l'un pour l'autre que des circonstances exceptionnelles mettent en présence.

La courtoisie se contente de gestes sans contact (le contraire serait déplacé) sauf toutefois si c'est celui qui a droit aux égards qui tend la main ou propose l'embrassade. La lui refuser serait alors discourtois. La notion de "celui qui a droit aux égards" n'est pas toujours clairement définie. C'est en principe celui qui est accueilli, mais lorsque celui qui accueille est d'un rang hiérarchique ou social très supérieur, c'est lui qui a droit aux égards. Lorsqu'une femme est impliquée dans l'accueil, c'est alors elle qui reçoit les égards. Toutefois, lorsqu'elle reçoit professionnellement, il peut arriver que ce soit celui qu'elle reçoit qui doit être honoré. Il faut beaucoup de subtilité pour ne pas commettre d'impair pour "dire" ce que l'on veut dire.

L'accueil professionnel, lui, utilise surtout des inclinaisons de tête et de buste, des gestes non terminés et des gestes directionnels. Un maître d'hôtel pourra accueillir des clients connus en ouvrant les bras comme s'il allait les embrasser, mais le geste sera tronqué et se terminera par une inclinaison de tête. Il sera continué par un geste directionnel : une main à hauteur de l'épaule pour diriger vers la table où on va installer les arrivants. Puis le maître d'hôtel tirera les chaises et les repoussera pour aider les clients à s'asseoir.

Dans cette sorte de geste on retrouve les deux principaux éléments de l'accueil, la reconnaissance et l'hospitalité. Les bras ouverts sont le signe de la reconnaissance familiale, les clients sont considérés comme de la famille, ils sont reçus comme ceux avec qui on est lié, dont on ne craint rien, à qui on offre tout ce que l'on a. Mais le fait que les bras ouverts évoluent en inclinaison de tête est le signe de la reconnaissance de l'importance du client, c'est un signe de déférence. Le geste directionnel correspond à la prise en charge. On donne l'hospitalité que l'on veut parfaite. On lui évite des embarras. On facilite son installation, on veut être sûr qu'il est assis confortablement.

Un réceptionnaire d'hôtel pourra également pour un client connu lever un bras ou les deux en signe de reconnaissance, début de "l'abrazo" hispanique. Pour un client inconnu, il se lèvera et par un signe de tête lui signifiera qu'il se met à sa disposition. Une fois le client enregistré, on peut l'accompagner jusqu'à sa chambre, la lui faire visiter, lui expliquer comment elle "fonctionne" : où sont les interrupteurs, les commandes diverses, climatisation, réfrigérateur, télévision, téléphone, comment appeler, quels sont les services de l'hôtel. C'est ce que ferait une maîtresse de maison pour un invité. Non seulement on lui montre sa chambre, mais encore on lui dit à quelle heure le dîner sera servi et éventuellement qu'elle sera la tenue adéquate. Le réceptionnaire fait la même chose : à la fois il fait à l'hôte-client les honneurs de la maison, et il le prend en charge en veillant à ce qu'il n'ignore rien, qu'il ne risque pas de se perdre dans les couloirs. Il vérifie que tout fonctionne bien dans le logement qui lui est attribué. Il veille à son confort qui est le type d'hospitalité que vient chercher ce client.

Ce type d'accueil est encore en pratique dans presque tous les palaces ou hôtels de grand luxe. Le réceptionnaire, s'il n'accompagne pas complètement le client, pourra l'accompagner jusqu'à l'ascenseur. Si le geste est moins parfait, la signification en est la même : il est pris en charge. Dans un hôtel de moindre catégorie, on pourra peut-être se contenter d'un geste indiquant l'ascenseur ou l'escalier menant à la chambre. C'est le geste minimum de prise en charge mais qui est signe d'attention et de soins.

Ces gestes sont à peu près identiques pour les hôtesse de l'air ou les stewarts qui montrent leurs sièges aux passagers et les aident à installer manteaux, bagages à mains. L'hôtesse d'accueil dans un congrès ou un bâtiment fera les mêmes gestes d'accueil. Elle se lèvera si elle n'est pas déjà debout, ira vers l'arrivant, et après s'être enquis de ses désirs, l'accompagnera éventuellement ou lui désignera l'endroit où il doit aller.

Il y a donc dans l'accueil une expression corporelle, implication physique de celui qui reçoit qui par ses mouvements "dit" à celui qui arrive qu'il est le bienvenu et le prend en charge. A contrario, pour rejeter quelqu'un que l'on ne veut pas recevoir, au lieu d'ouvrir les bras on les étendra devant soi paumes ouvertes

comme pour repousser l'arrivant, et le geste directionnel ne se fera pas mains ouvertes vers l'escalier ou l'ascenseur, mais l'index pointé vers la sortie pour signifier que la seule voie ouverte est celle-là. Le geste là sera le signe du non-accueil.

De même la parfaite immobilité sera perçue comme un refus d'accueillir. On ne conçoit pas un réceptionnaire d'hôtel ne bougeant pas. Dans le pire des cas, il tendra au moins une fiche d'inscription et une clé. Mais le geste ainsi réduit au minimum utile sera jugé discourtois et l'accueil qualifié de mauvais. On pourrait inventorier d'autres gestes, mais le but de notre réflexion était surtout d'attirer l'attention sur l'importance du geste en tant que moyen de communication entre l'arrivant et celui qui reçoit, avant qu'il y ait contact verbal et en soutien de ce contact, et de préciser que le geste ne peut pas être absent de la pratique de l'accueil. Le geste traduit des pensées et des sentiments que la parole ne peut pas toujours exprimer ou qu'elle ne peut exprimer avec la même concision et la même brièveté.

L'expression du visage peut être sans doute considérée comme un geste. Nous traitons du sourire par ailleurs car c'est un élément tellement important dans l'accueil qu'il mérite d'être approfondi, mais le visage hors le sourire peut tout de même être parlant. Il reflète l'intérêt et l'attention que l'on porte à quelque chose ou à quelqu'un. Il peut exprimer la douceur ou la colère. Le regard est souvent déterminant dans une relation. C'est grâce au regard que beaucoup de positions hiérarchiques relationnelles s'établissent. Regarder quelqu'un dans les yeux est un indice de franchise. Le menteur baisse les yeux. Soutenir un regard c'est être franc et courageux. Un regard fuyant est signe de fausseté, les yeux baissés de servilité. On parle d'yeux rieurs, de regards envoûtants, charmeurs.

Avec le visage, on est à la fois dans le domaine du geste, dans celui du maintien, dans celui de l'esthétique et dans celui de la personnalité. Il est donc évident que le sentiment que l'on éprouve face à un visage est le résultat du mélange de ces quatre éléments.

Il n'est pas de notre propos d'étudier les physionomies mais simplement d'assimiler certains jeux de physionomie à des gestes qui

complètent ou confortent les gestes d'accueil que nous avons mentionnés précédemment. Le fait même de diriger son visage vers celui qui arrive est le premier geste signifiant qu'il est reconnu comme arrivant. S'il parle, le visage montrera qu'on l'écoute. Il s'immobilisera éventuellement. On "tendra" l'oreille pour mieux entendre. Il y a une attitude d'écoute et elle est surtout traduite par la tête.

Même un visage disgracieux peut être avenant et un beau visage complètement fermé. Le pincement des lèvres est désagréable, de même que des mouvements incessants. Le visage de l'accueil est le visage qui reflète la douceur, c'est le visage maternel qui est le signe de la protection et de l'hospitalité. La mère reçoit toujours avec indulgence et amour son fils prodigue. Il n'y a aucune brusquerie chez elle mais de la sérénité, de la lenteur qui sont apaisantes et qui donnent confiance.

Le geste est important dans le visage puisqu'on oppose un visage vivant à des yeux morts. La vie implique le mouvement, la mobilité. Le visage de l'accueil est un visage qui s'adapte, qui bouge. Parler du visage et des yeux nous amène naturellement à parler de la communication visuelle.

LA COMMUNICATION VISUELLE

Nous traiterons surtout dans ce paragraphe de la publicité et de la signalisation. Bien souvent le premier contact que prend un voyageur avec l'établissement où il sera hébergé ou avec l'endroit où il se rend en visite se fait par l'intermédiaire de la publicité ou de la signalisation. Il existe donc des media de communication visuelle qui mettent en rapport un site, une ville, un hôtel, un établissement avec un homme qui se déplace ou qui envisage de se déplacer. Le message publicitaire qui lui est adressé a généralement pour objet de l'informer et de lui donner envie d'utiliser le produit ou le service qui est proposé.

Ces deux objets du message publicitaire participent de l'accueil : c'est ce que nous avons appelé "l'accueil a priori" puisqu'il précède souvent de longtemps et de très loin le contact

physique, point culminant du processus d'accueil. Il y a dans l'essence même du message publicitaire touristique tous les prémices des éléments de l'accueil. Par définition il est anonyme puisqu'il s'adresse au public en général, mais en pratique il ne l'est pas.

Comme les drapeaux que l'on déploie pour l'arrivée d'un chef d'Etat sont ceux d'un pays en particulier, donc destinés à un homme chef de cet Etat, le message publicitaire veut se personnaliser pour s'adresser à chaque homme en particulier plutôt qu'à la population. L'accueil est individuel, nous l'avons dit. Même lorsqu'il y a accueil de groupe, le bon accueil est celui qui permet à chaque membre du groupe de se sentir accueilli personnellement à travers une reconnaissance à deux niveaux. Un premier comme membre du groupe, et un deuxième comme individu, comme personne privée dans le groupe.

Le message publicitaire touristique vise au même but notamment à travers un procédé d'identification au héros figuré dans le message, de celui qui reçoit le message (que le héros soit clairement représenté par une photo ou suggéré par la représentation seulement du cadre ou de l'environnement dans lequel il pourrait évoluer) ou que l'on fasse appel à l'imagination de l'individu-public en ne mettant à sa disposition qu'un petit nombre d'éléments de ce cadre de façon à lui permettre de construire en rêve un environnement qui lui sera particulièrement favorable et qui sera la représentation imaginaire de l'endroit où il voudrait être reçu, où il veut aller, et où il rêve d'être bien accueilli, peu importe. Ce qu'il faut c'est que celui qui reçoit le message puisse s'identifier au héros du message.

Toutefois, il faut également que les éléments qui servent de base à la représentation imaginaire et qui sont fournis par le publiciste soient assez précis pour que cette représentation "colle" à la réalité et qu'il ne puisse pas y avoir de distorsion trop importante entre ce qu'aura imaginé l'individu-public et l'endroit lui-même. Ce message s'adresse donc à chacun en particulier car grâce à ce procédé d'identification, l'individu-public va se "mettre dans la peau" du héros représenté au figuré et ainsi personnaliser à son avantage le message qui, à l'origine, s'adresse à la multitude. Il y a donc une sorte de détournement à son profit qu'opère l'individu qui est atteint par la publicité touristique.

Quand l'individu s'est identifié au héros il s'est mis dans la situation de celui qui a été reçu et accueilli. Il a donc aussi imaginé son accueil sur la base de ce que lui a fourni le message publicitaire. Au fur et à mesure de la progression dans le message, il y a intensification de la pénétration dans le personnage qui va aboutir, pour ce personnage imaginaire qu'est l'individu-public tel qu'il se voit dans le cadre décrit ou suggéré par la publicité, à un accueil fictif, a priori.

Les éléments du message sont informatifs et incitatifs. C'est par là qu'ils participent à l'accueil. Ils décrivent visuellement ce que vont être les conditions matérielles de l'accueil et ils montrent généralement comment se comporte le héros quand il a été accueilli, de toute évidence, puisque la publicité se veut incitative, c'est-à-dire comme un homme satisfait, heureux, savourant la vie. La publicité n'est donc pas complètement anonyme.

Le publicitaire a une tâche délicate. Il doit construire son message pour toucher tous ceux qui sont susceptibles de constituer le marché du produit publicisé, mais ne pas aller au delà de sa "cible" pour qu'il n'y ait pas gaspillage publicitaire et surtout pour personnaliser au maximum le message. Dans le choix du support et de l'emplacement, il y a déjà discrimination. Un message apparaissant sur les murs du métro n'est pas destiné au même public que celui qui paraît dans les pages de "Vogue" ou de "Town and country".

Il y a aussi choix dans la façon dont le produit est présenté. Une plage tropicale avec une mer bleue, du soleil et des cocotiers peut être présentée comme un lieu de rêve pour un public actif plutôt jeune avec utilisation d'un certain érotisme. Il y aura par exemple sur la plage une jolie fille en maillot de bain prenant le soleil, buvant une boisson colorée en train de parler avec un beau garçon bronzé, à l'arrière plan on verra un voilier, etc. On suggérera évidemment par ces images un monde et des conditions d'accueil bien différentes que si l'on présente la même plage occupée par des couples âgés en train de lire et de se reposer.

Il y a dans une représentation publicitaire la possibilité pour l'individu de se reconnaître à travers le héros du message. C'est donc une forme d'accueil où le "travail" est fait en majeure

partie par le bénéficiaire. Le support du message est évidemment inactif. Il ne peut agir pour reconnaître comme le fait un réceptionnaire ou une hôtesse, mais il met à la disposition de l'individu qui choisit de regarder le message tout ce qu'il faut pour que lui même puisse faire la démarche et se reconnaître dans le personnage qui y est contenu.

Un des concepts de l'accueil est ainsi bien présent dans la publicité touristique : la reconnaissance. Toute l'initiative étant laissée à celui qui est reconnu, il n'y a aucun risque qu'il ne soit pas reconnu s'il décide d'être reconnu. Sa demande sera toujours couronnée de succès sous réserve qu'il corresponde assez bien au personnage suggéré. S'il ne correspond pas à ce personnage, s'il ne se reconnaît pas en lui, il n'y a pas communication, le message ne lui sera pas destiné, il n'y a pas accueil car lui ne se présente pas.

Le message traduit aussi le cadre de l'accueil et là encore s'opère une sélection. C'est une plage, un champ de neige, un palais des congrès ou le hall d'un hôtel de luxe. Seul celui que ses goûts et les circonstances vont amener à choisir et à fréquenter le lieu représenté va entrer en communication avec le message. On voit donc qu'à mesure que l'on pénètre dans la publicité, elle se personnalise. Les éléments s'ajoutent les uns aux autres, éliminent de plus en plus d'individus non concernés. Elle reconnaît dans un public anonyme avec de plus en plus de précision les personnes privées qu'elle accueillera.

D'autre part, la description du cadre matériel est une forme d'hospitalité suggérée. Lorsque l'affiche représente une maison ou l'entrée d'un hôtel et que l'individu-public se reconnaît dans le héros, il reçoit en imagination l'hospitalité dans la maison qui est montrée sur l'affiche. Avec le héros-personnage il franchit la porte et est reçu par le maître de maison. On le prend en charge et on s'occupe de lui comme on suggère que cela est fait pour le héros publicitaire. Il se crée imaginativement un véritable sentiment de sécurité et d'apaisement plus important que ce qu'on peut le penser au premier abord : s'il ne provient pas de la réalisation matérielle de l'hospitalité, il provient de ce que l'individu-public a trouvé, dans la représentation du lieu d'hospitalité, ce qu'il cherchait. Il est arrivé au bout de sa quête, il sait ce qu'il veut. Ça a pris forme dans son

esprit, il n'est plus dans le vague et la mouvance. Il s'est enfin arrêté, il est fixé, il est arrivé.

Le sentiment d'apaisement est le même que lorsque après une longue période d'incertitude, on a subitement pris une décision. L'angoisse de l'inconnu disparaît pour faire place à la solidité du connu. L'individu-public atteint par le message publicitaire touristique acquiert la même sérénité quand il s'est reconnu et qu'il a pris connaissance du lieu d'hospitalité où il sera reçu. Il ne lui reste plus qu'à y aller physiquement, il y est déjà psychologiquement.

Il est certain qu'un message publicitaire qui provoque ce type de réaction est un message que l'on peut qualifier d'accueillant (nous pensons que ce type de message ne peut être que graphique, affiche, prospectus, etc. Un texte aussi évocateur qu'il puisse être ne convaincra pas autant, n'accueillera pas, c'est pourquoi nous parlons de communication visuelle). Il tient compte des particularités de celui à qui il s'adresse. Il répond à ses attentes et surtout il préfigure ce que sera l'accueil, pour celui qui le regarde, à l'endroit qui est représenté.

Ce message est également chargé d'une autre signification : celle de la volonté de recevoir et d'accueillir. La préoccupation commerciale n'apparaît pas dans le dialogue muet qui s'établit entre le message, représentation graphique qui parle par l'image, et celui qui le regarde, et qui se sent de plus en plus concerné par le langage qui lui est tenu. Il ne retient que la forme de l'accueil qui lui est promis et l'intention du promoteur du message de lui faire savoir qu'il a envie de le recevoir, que sa visite lui est indispensable.

Le fait que l'on ait cherché à s'adresser à des individus privés dans un vaste public qu'on ait pris la peine de composer un message visuel susceptible d'attirer leur attention, de leur plaire, de montrer que l'on répondra à leurs attentes, est le signe de la disposition à l'accueil, de la destination publicisée. En plus de dire "Regardez moi, j'ai tout ce qu'il faut pour vous accueillir et vous satisfaire", la publicité dit "J'ai très envie de vous recevoir, vous me remplirez d'aise en me rendant visite". C'est ce qu'on dit à quelqu'un que l'on invite. On transforme l'invité, l'obligé en celui

qui oblige. C'est celui qui reçoit qui devient l'obligé. Le "beau rôle" est d'obliger et non pas d'être obligé. On le laisse à l'invité par délicatesse pour prévenir sa susceptibilité, pour lui éviter de se confondre en remerciements, ce qui pourrait le gêner. C'est ce que dit le message : "Vous m'obligeriez en venant nous voir". Il est indéniable que ce type de publicité joue un rôle d'accueil.

Des messages non graphiques mais rédigés, lorsqu'ils sont simples et précis et qu'ils mettent en avant un des éléments de l'accueil, peuvent aussi jouer ce même rôle. Les affiches d'une compagnie hôtelière (1) disant "... le sourire en plus du service", ou la campagne faite par l'aéroport Nice Côte-d'Azur proposant aussi "le sourire en plus" sont certainement des actes d'accueil "a priori". Tout comme des drapeaux déployés pour accueillir un étranger qui se rapproche, l'objet est plus général mais l'esprit est le même.

On trouve également de plus en plus à l'entrée des villes touristiques des "messages d'accueil" destinés à tous les visiteurs. Cela va du simple mot de "Bienvenue" au petit texte : "Nous sommes heureux de vous recevoir. Vous trouverez chez nous ...". C'est le mot ou la phrase d'accueil que prononcent à peu près tous les hôtes en recevant leurs invités et les professionnels de l'accueil dans de nombreuses circonstances. Ces messages sont en général mis en place pour donner à celui qui ne fait que passer sans s'arrêter un sentiment d'accueil. Ils sont surtout destinés aux automobilistes. Leur objet est de rendre la ville "sympathique", ouverte à l'accueil et d'inciter dans un but commercial évidemment le voyageur à s'arrêter. Ils sont généralement complétés par un message d'au revoir et de remerciements à la sortie de la ville.

Le lieu, bien que "muet", tient le rôle (par la volonté de ceux qui le dirigent) de l'hôte qui accueille par un mot. Il donne l'hospitalité (en mettant ses routes à la disposition du voyageur) et remercie au départ son invité d'avoir accepté son invitation, d'avoir honoré sa maison de sa visite. Bien souvent le voyageur accepte de jouer. Même s'il ne passe que quelques secondes dans la ville et le village il se sent accueilli. Le village est sorti de l'anonymat parce que le voyageur s'est reconnu, par ce message, comme celui que l'on

(1) Société des Bains de Mer de Monaco.

voulait accueillir. Les deux partenaires se sont mutuellement reconnus et le mot de bienvenue lancé à tous par la communication visuelle s'est personnalisé : il était destiné à celui qui choisit de le voir et de l'apprécier.

D'une manière plus pratique, la mise en place d'une signalisation est également un acte d'accueil. Elle "humanise" la ville ou le lieu. Une ville inconnue pour le voyageur n'est pas à sa mesure, elle n'est pas humaine, elle est une chose inutilisable. C'est un monde différent auquel il ne participe pas. Le voyageur face à cette ville est rejeté dans sa qualité d'étranger "qui ne sait pas", avec qui on n'a rien à faire, à qui l'on ne veut pas parler. La signalisation humanise la ville parce qu'elle la rend hospitalière ; l'hospitalité n'étant qu'une vertu humaine (les animaux ne se reçoivent pas entre eux chacun défend son territoire).

Tout comme la publicité, l'existence de la signalisation est le "signe" de la volonté d'accueillir. Mais une signalisation est aussi accueillante par sa forme. Elle est généralement constituée de panneaux en forme de flèches ayant un caractère directionnel. On pourrait la comparer à la main et au bras tendu du maître de maison qui prie son invité de pénétrer dans une pièce, ou au signe du maître d'hôtel dans un restaurant pour désigner une table, à un geste d'accueil et d'hospitalité qui a été fixé dans la matière au bénéfice du voyageur qui se reconnaîtra dans la foule anonyme comme celui pour lequel il a été fait.

Il y a dans la signalisation, la matérialisation du geste d'accueil absent. C'est un peu comme si l'on mettait une hôtesse à chaque coin de rue pour indiquer leur chemin aux étrangers. Ce rôle, avant que n'apparaisse l'automobile qui interdit par sa forme et sa vitesse toute communication verbale, était d'ailleurs tenu par les sergents de ville, policiers urbains d'antan. Ils ont été remplacés dans la plupart des cas par des feux de croisement automatiques qui règlent (mal) la circulation et c'est maintenant la signalisation qui accueille l'étranger.

Il y a ainsi dans la signalisation quelque chose d'humain car elle est là pour pallier l'absence d'hommes. Son message est explicatif, il est rédigé clairement, il est constitué de noms, de villes, de

monuments, d'indications de distances (1 000 mètres, 300 mètres), de directions (tournez à gauche, à droite). Le mode grammatical est l'impératif, ce qui personnalise le message. Ce n'est pas l'anonymat de l'infinitif : aller tout droit, mais le conseil qui s'adresse à celui qui le lit parce qu'il en a besoin : allez tout droit.

Imaginons une grande ville touristique sans signalisation. D'abord l'aspect : pour l'étranger, tout est anonyme, il n'existe que des rues et des maisons mais pas telle rue ou telle maison. C'est donc un visage nu, insignifiant que montrerait une telle ville qui ne veut pas se présenter. Son intention est manifestement de ne recevoir personne ; seuls ceux qui y habitent et la connaissent peuvent y vivre et y évoluer. Les autres sont condamnés à l'errance. C'est donc une ville inhospitalière qui ne veut donner l'hospitalité à personne.

Dans la pratique, ce serait une suite d'embouteillages inextricables, d'automobilistes arrêtés essayant de trouver leur chemin, d'obtenir des renseignements de gens, qui passeraient vingt fois devant le lieu qu'ils cherchent sans le voir. C'est donc inconcevable. Inconcevable parce que l'accueil est une nécessité et que chaque époque doit répondre à ses besoins : le sergent de ville ayant disparu, le piéton rare ou cantonné dans des espaces limités et délimités, la signalisation est indispensable pour l'automobiliste.

Elle est aussi malheureusement indispensable pour le piéton étranger dans la ville. La précipitation de la vie urbaine moderne réduisant les échanges verbaux au minimum, rares sont ceux qui s'arrêtent pour aider un étranger en difficulté. La signalisation est la réponse moderne au besoin d'informations topographiques qu'éprouvent tous ceux qui ne connaissent pas un endroit. Son existence est la preuve de la volonté d'aider l'étranger, l'acte d'accueil et d'hospitalité. Elle ouvre le lieu vers l'extérieur au lieu de le fermer. Tous les documents, plans que l'on distribue jouent le même rôle de communication accueillante entre un lieu et un arrivant, indispensable en l'absence de l'homme qui accueille.

On peut donc parler d'un message de la signalisation, moins explicite que celui de la publicité, moins dirigé vers le rêve mais incitatif tout de même et en tous cas plus pratique. Une signalisation

très complète, très fournie et sophistiquée techniquement (éclairée ou visible la nuit par exemple) incite le voyageur à aller plus avant à pénétrer la ville ou le bâtiment, à utiliser les services offerts. La mention sur un panneau de tel musée ou de tel monument historique, la plupart du temps, en révélera l'existence, signifiera qu'il est entretenu et préparé pour être visité, que l'endroit veut faire admirer ses trésors à l'étranger, qu'il veut apparaître sous son meilleur jour afin de l'honorer et de le retenir. Tous ces sentiments ne sont jamais complètement exprimés, mais sont implicites dans la démarche d'organisation et de mise en place d'une bonne signalisation. C'est une démarche fort ancienne qui est le complément naturel de toute toponymie et topographie.

C'est parce que les hommes se déplaçaient qu'ils ont eu besoin de faire référence aux lieux qu'ils fréquentaient. Ils ont donc dû leur donner des noms et dès que cela fut possible, on a dressé des cartes de façon à conserver le moyen d'atteindre ces lieux (A). La nécessité de mettre à l'entrée des agglomérations le nom du lieu, due au développement des voyages et surtout l'automobilisme, contribue beaucoup à la conservation des toponymies en voie de disparition. La route est ainsi jalonnée d'indications qui sont autant d'invites à s'arrêter et à visiter tel endroit.

Cette habitude pratique s'oppose quelquefois à la préservation des sites et de l'environnement qui est aussi de son côté un effort pour éviter des dégradations qui rendraient beaucoup d'endroits inhospitaliers. La signalisation acte d'accueil ne doit pas bien sûr détruire le lieu d'accueil et engendrer le même processus d'auto-élimination que le tourisme de masse dont le succès nuit parfois à la survie des destinations qui en ont le plus profité. Le touriste veut toujours être un peu un précurseur, se détacher de la foule bien qu'il veuille profiter des avantages matériels et des aménagements que seuls permet le succès : paradoxes et contradictions.

La signalisation joue un rôle d'accueil encore plus précis à l'intérieur des bâtiments. Elle remplace réellement le guide ou l'hôtesse. Dans une administration, lorsque les services sont bien désignés, les itinéraires clairs, faciles à suivre, le sentiment d'impuissance qui habite généralement le public face à la force et au poids de la bureaucratie, tend à s'amenuiser et à disparaître. De

même dans les bâtiments de grandes dimensions comme halls d'exposition, stades, aéroports, une bonne signalisation réduit l'angoisse résultant de la taille, de la foule et du sentiment d'être perdu, solitaire au milieu d'une humanité grouillante. Savoir où aller, comment y aller, sécurise, apaise, fait disparaître la précipitation, ramène la douceur.

Les hôpitaux qui, par définition, devraient apparaître comme très hospitaliers apparaissent au contraire souvent comme hostiles au public. Le monde médical est un monde très fermé que l'on ne fréquente, lorsqu'on n'y appartient pas, que dans des circonstances pénibles voire dramatiques. Pour la bonne marche de leur service, les médecins répugnent un peu à y voir pénétrer un public mal averti, souvent dérangent. Les initiés, c'est-à-dire le personnel médical et administratif de l'hôpital, connaissent les lieux. Les malades sont confinés dans des espaces restreints, chambre, service, ou alors ils sont guidés. La signalisation est donc souvent volontairement restreinte car l'hôpital, monde clos, n'est pas tourné vers l'extérieur. Le mot accueil y est à peine employé. Il faut bien recevoir les malades à leur entrée et les visiteurs, mais aucune priorité n'est donnée à cette fonction. Cet état d'esprit qui est notamment reflété par la réduction de la signalisation transparait dans l'attitude de la majorité du personnel hospitalier. Malgré son nom, le monde hospitalier est inhospitalier.

A l'opposé, on pourrait évoquer les palais des congrès dont la vocation est évidemment de recevoir des visiteurs. On y voit généralement une profusion de panneaux indicatifs, une signalisation complète destinée à faciliter au maximum la pénétration du public, des emplacements d'affichage réservés à l'accueil "a priori" de ceux qui participent aux manifestations. On peut y lire des messages du type "Bienvenue aux congressistes de..., Séance d'ouverture salle..., Commission des... salle...". La perfection de la signalisation, son adaptation aux besoins de l'arrivant, rend ce bâtiment (qui déjà par son architecture est conçu comme un bâtiment accueillant : larges ouvertures, escaliers faciles à monter) encore plus accueillant. Le palais des congrès est tourné vers l'extérieur. Le mot accueil y est souvent écrit, prononcé. Toutes les formes de la signalisation concourent à amener le public extérieur à entrer. Il

y a plaisir réciproque : le congressiste à fréquenter un palais où il se sait attendu, voulu, le palais des congrès, inerte à l'origine, cherchant par tous les moyens à s'humaniser pour communiquer avec celui qui y vient et qui est sa raison d'être.

La signalisation intérieure des hôtels est souvent aussi très soignée car on a très bien compris quelle était son importance dans l'accueil. Un client qui ne sait où aller apparaît comme gauche et mal à l'aise. S'il est obligé de demander son chemin : où sont l'ascenseur, le bar, le restaurant, il le fait discrètement un peu gêné car il est celui qui ne sait pas. Il n'est donc pas l'habitué. Il est encore l'étranger et il se sent pour cela un peu inférieur à celui qui sait et qui connaît, alors que la faute -si faute il y a- incombe à l'hôtelier. Des lieux bien désignés, des itinéraires bien fléchés évitent ce type de gêne, permettent au nouveau venu de se comporter comme l'ancien, diminue le sentiment d'être étranger, de ne pas être chez soi (alors que nous le savons, de très nombreux clients choisissent un hôtel plutôt qu'un autre parce qu'ils s'y sentent chez eux), supprime toute hésitation dans la marche. Le territoire est "ami", il n'est pas hostile.

Cette signalisation hôtelière interne a aussi, bien sûr, un rôle commercial et pourrait être apparentée à ce que l'on appelle la publicité sur le lieu de vente (P.L.V.). Elle a un caractère incitatif. Des fléchages bien conçus, bien rédigés, donnant quelques indications de style, de forme et de prix du service proposé, exercent une sorte d'attraction. Il y a un pouvoir de la signalisation bien connu des publicitaires spécialistes qui force en quelque sorte un public hésitant à aller voir.

Le badaud est attiré par l'attroupement. L'individu public, s'il est psychologiquement disponible, est interpellé par la signalisation. Les panneaux, souvent en forme de flèche, agissent un peu comme un aimant, attirent. La porte apparaît comme un entonnoir dans lequel on glisse inexorablement. La signalisation crée une sorte de cheminement naturel contre lequel il faut réagir volontairement si on ne veut pas l'emprunter. Ce type de communication visuelle entre un objet inerte, le panneau et un être vivant (l'individu) produit sur ce dernier un effet un peu similaire à un ordre reçu. Pour ne

pas l'exécuter, il faut qu'il se révolte. Mais entrer en révolte est une démarche difficile, c'est pourquoi la signalisation, malgré sa naïveté, si l'on peut dire exerce une telle influence.

L'enseigne commerciale, c'est bien connu, a un pouvoir attractif. A l'origine, elle est un élément de signalisation, d'information. Elle avertit le public qu'à tel endroit se trouve tel commerce ou que l'on rend tel service. Avec l'apparition de la concurrence, on a vu les enseignes s'améliorer au point qu'il y ait véritablement un art de l'enseigne. Les technologies nouvelles permettent en ce domaine de très nombreuses créations. La ville de Las Vegas dans l'état de Névada aux U.S.A., capitale du jeu, est justement réputée pour la magnificence, peut-être pas toujours du meilleur goût, de ses enseignes.

Il serait peut-être désobligeant pour l'homme de comparer l'enseigne au miroir aux alouettes qu'utilisent les chasseurs, mais on est bien obligé de constater que l'effet, en de nombreux cas, est identique. Toutefois, la motivation heureusement n'est pas la même. L'enseigne comme les autres formes de signalisation, si elle a en premier lieu un but commercial, est au fond un acte d'accueil. Le commerçant nous le savons accueille son client pour lui vendre sa marchandise, mais il l'accueille et veut bien l'accueillir pour le fidéliser. Il n'y a donc aucune contradiction entre accueil et commerce au contraire, et l'enseigne est un peu le bras tendu du maître de maison qui, ouvrant sa porte, dirige son invité vers la pièce de réception.

Une belle enseigne rend un établissement accueillant tout comme le luxe de ses installations et sa disposition architecturale. Pour en bien comprendre la signification, il suffit d'imaginer un établissement commercial sans enseigne. Même connu, il apparaît comme fermé, tourné vers lui-même et non pas vers sa clientèle. Il est inhospitalier. La profusion d'enseignes peut être nuisible à l'esthétique on le sait, mais il est indéniable qu'elle donne à la ville une vie, un air de fête, une atmosphère qui serait inconnue sans elle. Pour reprendre l'exemple de Las Vegas, la ville apparaît accueillante par ses enseignes, la lumière qui s'en dégage, les sollicitations diverses et incessantes qu'elles matérialisent. Le touriste se sent

"voulu", "bienvenu" dans un tel environnement, alors qu'il se sent rejeté dans une ville noire, silencieuse, sans animation où rien ne le sollicite.

Se sentir voulu, accepté, bienvenu est, on le sait, constitutif en partie du sentiment d'être bien accueilli. C'est en produisant cet effet que la communication visuelle est un acte d'accueil.

LA COMMUNICATION ECRITE (B)

Répondre à du courrier est aussi une manière d'accueillir. La lettre est une forme de communication très ancienne. A l'heure actuelle, elle a à la fois plus et moins d'importance que jadis. Moins car ce n'est plus le seul moyen de communiquer avec quelqu'un qui est éloigné, plus car, du fait même que ce ne soit plus le seul moyen de communication à distance, il n'est employé que dans des cas précis où on ne peut réellement le remplacer par aucun autre. Il acquiert alors une importance qu'il n'avait peut être pas à l'origine.

Toujours, la chose écrite a été considérée un peu comme sacrée, presque comme probante. On dit "c'est écrit". On se réfère sans le vouloir à l'écriture sainte qui transcrit la parole de Dieu. Il est indéniable que lorsqu'on écrit quelque chose, il est plus difficile de se déjuger que lorsque l'affirmation a été verbale. Un doute peut subsister quand on parle, c'est impossible face à la chose écrite à laquelle on peut constamment se référer. "Les paroles s'envolent, les écrits restent".

Quand la communication verbale s'est grandement améliorée grâce au téléphone et demain grâce à la téléconférence, quand la communication écrite a pris des formes plus résumées et rapides avec les télégrammes et les télex, le fait d'écrire une lettre est la preuve que l'on a choisi ce mode de communication pour ses qualités propres et que l'on ne veut le remplacer par aucun autre. Il est donc important. La lettre est représentative de celui qui l'écrit. (Nous ne tiendront pas compte de l'écriture. La graphologie n'étant pas l'objet de cette réflexion).

En revanche, qu'elle soit manuscrite ou tapée à la machine a une signification. Le style et les termes employés sont bien sûr déterminants pour le "ton" de la lettre. La présentation est également très significative selon que l'on utilise du papier à en-tête commerciale, du papier à lettre privé ou un papier vulgaire. Que l'on mette en tête le nom et l'adresse du destinataire ou non, que lorsque la lettre est tapée à la machine, on ajoute un ou plusieurs mots à la main, que l'on signe simplement ou que l'on signe après avoir écrit lisiblement son nom et éventuellement sa fonction ou son titre, etc. modifie la qualité de la communication.

Il y a non seulement une esthétique de la lettre mais également un langage de la lettre, pas complètement codifié, variant selon les époques et les pays. On dit presque autant par la forme que par le contenu. Le texte donne le détail de la communication, la présentation dans son ensemble la situe relationnellement.

Quand on reçoit une lettre, on n'est évidemment pas en présence de celui qui l'envoie. On ne peut donc parler d'accueil. En revanche, la réponse est un acte d'accueil et la forme de la lettre que l'on renverra à son correspondant tiendra lieu des différents signes que l'on émet lorsque on accueille quelqu'un physiquement, que l'on est en présence de celui que l'on accueille, ou que l'on communique avec lui verbalement c'est-à-dire au téléphone.

La réponse à une lettre transmet aussi des considérations. Une prompt réponse est le signe d'un grand intérêt, de politesse, de déférence. On ne veut pas faire attendre celui qui a écrit : cela équivaut un peu à aller au devant de celui qui arrive. Une réponse très brève est un peu synonyme d'un accueil froid. Une très longue réponse peut parfois être interprétée comme servile, mais aussi serviable si le sujet l'impose. La clarté et la précision du texte sont toujours la preuve de l'attention que l'on a porté à la rédaction.

Ces différents signes sont des signes de reconnaissance : la forme de la lettre, sa présentation, les termes et les expressions varient en fonction de la personne à qui on s'adresse donc en fonction de la façon dont cette personne est reconnue par celui qui écrit.

D'autre part, à travers le contenu de la lettre, on transmet une notion d'hospitalité dans le sens que répondre aux attentes est donner une certaine forme d'hospitalité : répondre par écrit à un renseignement c'est un peu avoir pris en charge une des attentes de celui qui a écrit.

Raconter un événement c'est admettre quelqu'un dans son intimité en acceptant de lui faire partager ses propres vues d'un événement. On ne dit pas ce que l'on pense de n'importe quoi à n'importe qui. Quand on le fait c'est que l'on reçoit celui à qui l'on s'adresse chez soi. On sécurise en répondant à une lettre. Lorsqu'on écrit et que l'on attend une réponse, on est comme le voyageur dans l'attente d'atteindre son but, d'arriver à l'étape, de pénétrer dans le port. Lorsque la réponse arrive, on touche au but, même si le contenu est négatif. L'angoisse de l'attente est terminée.

C'est par la satisfaction qu'elle apporte que la réponse épistolaire est hospitalité. Le contenu, même négatif, n'est pas jugé blessant, tout comme le refus d'hospitalité dans le cas d'un hôtel plein ne l'est pas. Ce qui est important est l'attention que l'on a portée à la requête même si on ne peut la satisfaire, on a de toute manière accueilli quand on a répondu à une lettre.

LA COMMUNICATION VERBALE

La communication verbale en matière d'accueil repose sur quelques critères simples : le vocabulaire, l'élocution, l'intonation, le langage employé.

a/ Le vocabulaire

Il y a un vocabulaire de l'accueil dont le maître mot est : "bienvenue". Etre le bienvenu c'est, en venant, être le bien, participer à la création du souverain bien, faire qu'un état qui n'était pas l'état de bien se transforme en état de bien. Ce bien peut évidemment prendre les formes les plus diverses : la joie d'une mère qui revoit son fils après une longue absence, le bonheur de revoir un ami, l'espoir d'une bonne affaire pour le commerçant qui voit entrer un client dans sa boutique.

Le mot prend encore plus de valeur lorsque le bien n'est pas aussi évident que dans les exemples donnés plus haut : quand en période de disette, une nouvelle bouche à nourrir arrive dans une communauté, quand un malade arrive pour se faire soigner, le mot prend alors un sens mystique. Celui qui arrive, même gênant ou représentant du travail ou une dépense ou même n'apportant aucun bien, reste le bienvenu car en le recevant et en l'accueillant bien c'est Dieu que l'on reçoit, Dieu que l'on accueille.

La majorité des religions incluent dans leur doctrine le devoir d'hospitalité envers l'étranger et les voyageurs, nécessité des temps anciens qu'il a bien fallu institutionnaliser car il allait à l'encontre des intérêts matériels des populations sédentaires. Pour la religion en général qui pendant longtemps a pris en charge la morale (les religions judéo-chrétiennes sont très claires à ce sujet, comme les religions indoues). Dans un pays où la mouvance est perpétuelle, celui qui arrive, soit qu'il apporte le bien matériellement immédiatement, un bien sensible, ou qu'il apporte le bien parce qu'il permet de se rapprocher de Dieu, de l'honorer, en faisant faire un acte conforme à la morale, de se sentir homme d'honneur, de se sentir satisfait de soi, d'acquérir une sorte de sentiment de devoir accompli, est donc toujours le "bienvenu".

Le mot est presque universel. Il est traduit littéralement dans les grandes langues du monde occidental, welcome, willkommen, bienvenido, benvenuto. En l'absence d'autres mots ou expressions, il résume tout le concept de l'accueil : on a reconnu celui à qui on l'adresse, il signifie qu'il trouvera chez celui qui le prononce hospitalité et protection. Il est à la fois un mot d'humilité puisque c'est l'autre qui est le bien, et un mot de réconfort puisqu'il dit à celui à qui il est adressé qu'il n'est pas l'ennemi, le vagabond anonyme, mais qu'il enrichit la communauté en arrivant. Il est le bienvenu : c'est un qualificatif qui valorise la personne.

On souhaite la "bienvenue". Le mot est aussi substantif, ce qui signifie que la qualité est devenue une chose qui existe en elle-même, qui se suffit à elle-même, qui n'a plus besoin d'une personne en substrat. La "bienvenue", chose indépendante, est cet état constitué par un nouvel arrivant, celui qui l'accueille et le bien

qui naît de cette rencontre. La bienvenue est le bien créé par la rencontre. On peut donc le désigner et le fêter en même temps que l'on fête celui par qui il arrive et que l'on qualifie de bienvenu.

Bien que peu usité, le verbe bienvenir existe, intransitif dans la forme : se faire bienvenir signifie se faire accueillir avec plaisir. Le vocabulaire de l'accueil heureusement ne se limite pas à un mot, même s'il les contient tous.

Des mots banals que l'on emploie tous les jours des dizaines de fois sans y réfléchir sont des mots d'accueil. Le plus usuel est certainement "Bonjour". C'est un souhait de bonheur à son interlocuteur, c'est le mot que l'on dit à un inconnu même si on n'a rien à lui dire. C'est le premier mot de la communication humaine. Quand on voit quelqu'un pour la première fois, ou la première fois de la journée, on dit "Bonjour". On accueille son partenaire, on le salue, le salut étant bien un geste d'accueil dont l'équivalent verbal est le "bonjour". Le mot est universel sous des formes à peine différentes. Il existe sans doute depuis l'aube de l'humanité, l'homme des cavernes devant avoir un mot pour saluer son voisin, lui signifier qu'il l'avait reconnu et qu'il était son ami.

Le mot a aussi un sens religieux comme de nombreux mots de l'accueil. C'est Dieu qui fait que le jour se lève donc en souhaitant le bonjour à son voisin, on honore Dieu doublement, on lui rend grâce par le jour qui s'est levé et on communit avec une de ses créatures, un autre homme. Il est une sorte d'incantation : que le jour vous soit favorable, qu'il n'amène pour vous que joie et bonheur. En le prononçant, au delà de celui qui est devant nous, on s'adresse à l'Eternel. On le prie de faire descendre le Bien sur la tête de celui que l'on rencontre.

Dans la pratique, c'est le mot "passe-partout" qui sert d'introduction à presque toutes les rencontres. Si on ne le prononce pas (ou son équivalent ; par exemple "Hello" pour les anglo-saxons) on est non seulement malpoli, mais aussi désagréable. On apparaît comme inintéressé par celui que l'on voit. Cela correspond presque à une attitude de rejet puisque on semble ignorer la personne humaine, ses sentiments, sa susceptibilité, pour ne s'adresser qu'à la fonction, puisque si on ne dit pas bonjour, on va commencer la

conversation par une phrase "utile" : "Donnez-moi ça, Est-ce que je peux faire ça, Il fait beau, etc."

Le bonjour est accueillant car avant de plonger dans l'utile, il place la rencontre au niveau du spirituel. Il établit la relation d'être humain à être humain hors de toute hiérarchie et de toute fonction. De même tous les mots ou les expressions par lesquels on s'informe de l'état de santé physique ou morale ou des activités de celui qui est en face font partie de la communication d'accueil.

Quand on demande à quelqu'un "Comment allez-vous ?" on lui en dit beaucoup plus. D'abord on lui dit qu'on l'a reconnu de deux façons : la première parce que généralement on ne pose pas cette question à un parfait inconnu (à moins que ce ne soit par réflexe ou par simplification), la seconde c'est qu'on l'estime assez important pour que l'on s'intéresse à sa santé. Ensuite, il y a quelque chose de protecteur, de charitable dans la question : on manifesterait sa joie si la réponse est positive, sa compassion si elle est négative. Dans ce dernier cas, on devrait alors demander si l'on peut faire quelque chose pour aider celui qui "ne va pas bien". L'échange est devenu tellement banal, toutefois, qu'il est d'usage de presque toujours répondre que l' "on va bien". Le contraire gêne quelquefois celui qui a posé la question et place l'entretien sur un plan de tristesse alors que la réponse positive permet la joie.

S'informer de l'état de santé est une marque d'intérêt, de considération (jusqu'à un certain point car les usages veulent que l'on ne pose pas cette question à un supérieur hiérarchique à moins d'être intime avec lui), et d'acceptation au sein d'une vaste famille amicale. On s'intéresse surtout à la santé de ses proches : une mère veille sur la santé de ses enfants. Avant toute chose, lorsqu'elle les reçoit après une période d'absence, elle s'assure qu'ils vont bien. S'en enquérir, c'est considérer le partenaire un peu comme son enfant. C'est lui proposer de veiller sur lui, c'est participer un peu à sa vie ; c'est rentrer dans son intimité. Il y a donc une idée d'hospitalité dans ce type de question.

Enfin toutes les expressions qui font référence à la joie, au bonheur que l'on éprouve à voir ou à recevoir celui qui se présente sont des communications d'accueil. Elles sont innombrables : "Je suis

heureux de vous voir, quel bonheur vous êtes là, quelle joie de vous recevoir, vous êtes gentil d'être venu, je bouillais d'impatience en vous attendant". Chacune correspond à un degré d'intimité et à des circonstances particulières. Mais toutes tendent à faire de celui qui arrive un être par qui le bonheur arrive, un être désiré. Elles tendent toutes à valoriser l'arrivant et à éliminer l'éventuelle gêne que peut constituer sa présence ou son arrivée. Elles placent la rencontre sous le signe de la joie et du bonheur, ce qui est une des dispositions de l'accueil.

D'une manière générale, le vocabulaire d'accueil est un vocabulaire positif, un vocabulaire d'acceptation, d'accord, de liaison. L'accueil s'accorde mal de la négation qui est une rupture et un rejet. Le oui est engageant, le non est repoussant. L'homme accueillant élève le moins d'objection possible. S'il ne peut dire oui, il demande du délai pour examiner, réfléchir, il s'efforcera d'arranger les choses pour pouvoir dire oui. Celui qui n'est pas accueillant dira non d'emblée s'il en a la possibilité, quitte à revenir plus tard sur sa décision.

Le vocabulaire d'accueil est optimiste. C'est un vocabulaire d'espoir qui exprime la confiance en l'union des hommes dans la charité, la volonté de faire plaisir. C'est un vocabulaire d'amitié. Le vocabulaire du non-accueil est pessimiste, il est le vocabulaire de la solitude, de l'isolement, de l'hostilité, il est froid. La chaleur de l'accueil se retrouve dans les mots, la froideur du rejet aussi.

b/ L'élocution

A ce terme, il faut ajouter façon de parler et intonation. Le sens des mots est souvent modifié ou amplifié ou diminué par la façon dont ils sont prononcés (sans parler du contexte et des circonstances). Mais reprenons les choses dans l'ordre.

Quand on accueille, on veut être agréable, gentil. On accueille par plaisir ou par devoir. Mais le résultat doit être identique, le devoir doit devenir plaisir. Ce plaisir doit être communiqué par la parole entre autres. Les mots choisis doivent être compris. Une élocution claire permettant la compréhension est une politesse. Elle évite à l'interlocuteur d'avoir des efforts à faire pour saisir les

mots. Elle facilite le dialogue. Elle fait partie de la communication. Les messages sont mieux transmis, donc mieux compris. Un seul mot d'accueil bien prononcé vaudra mieux que cent ressemblant à des borborygmes.

La bonne élocution est signe de civilisation, de courtoisie, d'éducation. Le borborygme (du grec borborugmos) a à voir avec la barbarie. Une bonne élocution est apaisante, une parole incompréhensible est angoissante on ne sait pas ce que l'autre veut dire, est-il ami ou ennemi.

Le débit verbal a aussi une forte influence sur la qualité de la communication. Trop rapide, il est gênant et rend la compréhension difficile, à la limite angoisse ou énerve. Un débit trop lent est aussi désagréable, il est soporifique, rend le propos pompeux presque prétentieux. Son rythme doit être adapté aux circonstances et au contenu du discours. Pour l'accueil c'est un rythme mesuré, apaisant qui convient. Un discours politique par exemple sera délivré sur un rythme plus vif et dynamisant. Le rythme adéquat permet la prononciation parfaite du mot, d'en faire sentir les nuances, accent tonique, syllabe muette.

La clarté de l'élocution contribue à la musique de la langue. La musique est un art fait pour charmer. La voix nous le savons charme aussi ; mais une voix qui prononcerait mal des mots qui deviendraient insaisissables, ne pourrait pas charmer car elle obligerait à une attention soutenue, une intensité d'écoute dont le charme, qui est facilité et douceur, s'accommode mal.

La façon de parler doit être naturelle. Si les paroles d'accueil donnent l'impression d'être dites par obligation, si l'attitude est forcée, affectée, si elle "sent" la fausseté, le mensonge, la parole n'a plus de sens. Si le mot de bienvenue semble prononcé sous la contrainte, il ne veut plus rien dire ou plutôt signifie tout le contraire. Si celui qui le prononce ne le dit pas naturellement, pas volontiers, c'est que celui qui arrive gêne, n'est pas le bienvenu. Il est donc malvenu car il n'y a pas de milieu entre le bien et le mal. L'absence de mal, l'ataraxie, même si on ne considère pas avec Epicure qu'elle est le souverain bien, est tout de même une forme du bien.

Ainsi toute parole positive dite d'une manière fausse est perçue comme une parole négative. La manière de parler doit évoquer la franchise sinon le sens du discours peut être modifié. Etre accueilli par des mots charmants, manifestement dits à contre coeur et par obligation, c'est être mal accueilli. Etre accueilli avec des mots simples mais dits naturellement et avec plaisir, c'est être bien accueilli. Les anglais, pour faire comprendre ce sentiment et cet état ont une expression très explicite "you feel wanted" : vous avez le sentiment d'être désiré. C'est la spontanéité de la parole qui crée ce sentiment : l'explosion de joie et de bonheur qui se peint sur le visage et qui se traduit par des accents de sincérité, la façon de parler est capitale car elle affecte le sens des mots en matière d'accueil.

Certains sujets toutefois peuvent se contenter de la parole prononcée, de l'objectivité du discours. Dans un contrat par exemple, on peut n'avoir pas envie de dire oui, mais si on le dit, quelque soit la façon dont on le dit (sauf bien sûr sous la contrainte physique) le oui a la même valeur. L'accueil ne se contente pas de l'objectivité du discours. Au contraire, la subjectivité prend le pas sur l'objectivité. La parole n'a de réelle valeur que si elle est dite volontiers, que si son sens est le reflet du sentiment qui anime celui qui le prononce.

c/ L'intonation

Le ton sur lequel est délivré le discours d'accueil, s'il n'a rien à voir avec la sincérité, n'en est pas moins essentiel. Avec le ton, on n'est plus dans le domaine de l'intelligibilité, mais dans celui de la sensation. Nous savons que l'accueil, pour être bon, bannit toute brusquerie, toute dureté, toute froideur. La parole d'accueil doit être douce, non seulement dans son sens mais par le son. Les poètes orientaux parlent de miel pour la parole : le miel est doux, sucré, ni liquide, ni solide, il s'écoule lentement et prend sans se presser la forme du nouveau récipient ou se répand dans la bouche. On l'emploie aussi pour soigner des affections bénignes de la gorge. Il est l'image de ce que peut être la douceur du langage.

Le ton, comme la musique, est fait de vibrations. Lorsqu'il est trop aigu, il est désagréable, trop grave aussi. On emploie le

mot aussi pour parler du volume de la voix. Parler trop fort est gênant pour l'auditeur, trop bas l'oblige à faire des efforts pour comprendre. Et puis à travers le ton transparait l'intention. Il y a un ton du commandement (vif, sec, autoritaire), un ton pour se plaindre (geignard, pleurnichard), un ton passif neutre qui ne révèle aucun sentiment, un ton de la colère (agressif, hargneux).

Le ton de l'accueil est celui de la douceur; c'est celui qu'emploie une mère pour parler à son enfant, celui de la femme amoureuse pour son amant. Il est calme, apaisant, mais il est aussi chaud et musical. A la fois réconfortant et chargé d'humilité, il doit refléter la gentillesse, le désir de recevoir et la joie de rencontrer celui qui arrive. Il fait disparaître les angoisses de la route car il est maternel, il est suffisamment discret pour faire savoir que l'on a reconnu en celui qui arrivait le plus important des personnages. Il traduit en son tous les concepts de l'accueil : la reconnaissance, l'hospitalité, la supériorité et l'infériorité attachées à la mouvance du voyage. D'autre part, il peut être musique, être agréable à entendre. Tous ces éléments en font le charme.

Par opposition on ne conçoit pas que l'accueil puisse être chaleureux si les mots d'accueil sont dits avec brusquerie sur le ton de la colère par exemple, ou sur le ton du commandement. On tombe dans ce cas dans le non-accueil ou le mauvais accueil. L'accueillant implique que l'on ait cette qualité qui permet d'adopter le ton juste qui transforme les mots et qui donne du sens aux paroles les plus banales. Parce que c'est de cela qu'il s'agit. Les paroles que l'on prononce en recevant quelqu'un sont toujours extrêmement simples et banales. Elles font état de sentiments que tous peuvent éprouver. Ce qui en fait la valeur c'est la façon dont elles sont prononcées ; c'est à ce moment là que la communication verbale a toute son importance. Les mots banals perdent leur banalité lorsqu'ils sont dits d'une manière qui laisse passer toute l'émotion qui les sous-tend.

Le discours doit être intelligible, sincère et chaleureux. L'art de la communication est de le faire apparaître comme tel. Bien des gens accueillent mal, malgré leur désir et leurs bons sentiments, parce qu'ils communiquent mal. Ils font parfois beaucoup d'efforts, de sacrifices pour rendre leur hôte heureux, mais rien de tout cela n'apparaît parce que le ton est brusque souvent par peur, le

discours inintelligible par émotion, et froid par timidité. Les meilleures intentions si elles ne sont pas servies par la communication, si elles ne peuvent être perçues par celui à qui elles sont destinées, restent au niveau des intentions et ne se transforment ni en actes ni en état. Soigner la communication verbale est une des conditions essentielles du bon accueil.

d/ Le langage

Pour bien communiquer, il faut parler la même langue, c'est une évidence. Kipling aurait dit : "On est autant de fois un homme que l'on connaît de langues étrangères". C'est le problème des langues étrangères que nous voulons aborder maintenant. Il paraît capital surtout à l'époque actuelle.

Les progrès de l'industrie des transports et la démocratisation des voyages ont pratiquement mis le monde à la portée de tous. Il n'est que de rester un moment dans un aéroport international pour s'apercevoir que des gens de toutes conditions et de toutes races voyagent. Même si certaines frontières politiques se renforcent, beaucoup de frontières sociologiques disparaissent. On assiste tous les jours à un énorme brassage de populations diverses, les échanges s'intensifient.

Les professionnels de l'accueil sont amenés à communiquer avec des gens du monde entier, de toute origine sociale, dont beaucoup peu instruits et mal éduqués ne parlant que leur propre langue. Lorsque les voyages étaient réservés à une élite, tout au moins à un petit nombre, le problème de la communication linguistique se posait avec moins d'acuité. Le voyageur était généralement quelqu'un appartenant à une classe sociale élevée donc éduquée, et qui souvent parlait plusieurs langues, ou il était un homme d'expérience qui avait appris à se débrouiller. Les professionnels qui avaient pour mission de les recevoir se faisaient très bien comprendre et avec une langue étrangère, l'anglais surtout, parce que les anglo-saxons n'étant pas bons linguistes, il fallait apprendre leur langue.

Avec la vulgarisation des voyages, les choses ont beaucoup évolué. Parler la langue d'un peuple, c'est déjà pénétrer son esprit c'est se rapprocher de ce peuple, c'est un peu se construire une

autre personnalité, aborder une autre civilisation. C'est ce que voulait dire Kipling. Chaque langue que nous apprenons fait de nous un être un peu différent car nous sommes moins un étranger pour celui dont nous parlons la langue. A travers cette étude, nous acquérons une nouvelle façon de penser. Les expressions idiomatiques, les tournures de phrases, la grammaire, le vocabulaire, sont autant d'éléments qui permettent de comprendre un peuple.

Quand on parle une nouvelle langue, on est un homme nouveau, on est plus près du peuple qui la parle, les hommes en sont plus facilement nos amis. L'étude des langues ouvre l'esprit vers l'extérieur. Elle incite à découvrir le monde et ses habitants. L'étude des civilisations va de pair. Elle relativise les valeurs culturelles qui paraissent essentielles à ceux qui sont limités à la compréhension d'un seul idiome.

Tous les programmes d'éducation des professionnels de l'accueil comprennent une étude des langues étrangères. La pratique en est exigée dans tous les métiers d'accueil. Elle est parfois même codifiée puisque le texte de l'arrêté du 16 Septembre 1974, article premier, qui fixe les normes de classements des hôtels de tourisme prévoit à l'alinéa 20 du chapitre G que le personnel de réception et du hall doit parler une langue étrangère dans les hôtels une étoile, et deux langues étrangères dont l'anglais dans les hôtels deux, trois, quatre étoiles et luxe (1). La compagnie Air-France exige que ses hôteses et stewards parlent couramment l'anglais et puissent converser dans une autre langue.

L'étude et la connaissance des langues étrangères correspondent bien à l'esprit et à la pratique de l'accueil. C'est souvent une nécessité, mais c'est aussi, et cela nous semble encore plus important, la preuve de la volonté de bien recevoir et de créer des liens avec l'étranger, au sens politique, qui nous rend visite. Accueillir quelqu'un dans sa langue (lorsqu'il est étranger bien sûr) est lourd de signification. C'est évidemment le signe qu'on l'a reconnu comme ressortissant de tel pays, donc d'un intérêt qui a incité à chercher à savoir d'où il était originaire. C'est aussi le signe d'un intérêt amical pour le pays du voyageur (C).

(1) J.O., Publication n° 1 445 III, 1978, Tome III, Tourisme, Paris.

L'étude d'une langue est longue et difficile. On ne l'entreprend que lorsqu'on éprouve un certain intérêt pour le pays et ses ressortissants même si au début de l'étude le but n'est que commercial. On s'aperçoit qu'en général il évolue vite vers un intérêt culturel. Il faut avoir fait le choix au milieu de très nombreuses langues d'une en particulier pour accueillir ceux qui la parlent. Dans nos pays, cela n'a rien d'original pour l'anglais, tous les professionnels de l'accueil le parlent. C'est relativement commun pour l'allemand, l'espagnol et l'italien ; ça l'est déjà un peu moins pour le portugais, le néerlandais, et les langues scandinaves ; ça ne l'est plus du tout pour les langues orientales ; c'est rarissime pour la plupart des langues africaines.

Donc être accueilli dans sa langue lorsque celle-ci n'est pas très répandue est relativement flatteur pour soi et pour son pays. C'est ensuite un signe d'hospitalité certain. On est toujours plus à l'aise dans sa propre langue que dans une langue qui n'est pas la sienne. Permettre à celui qui arrive de s'exprimer dans sa langue est lui faciliter la tâche. C'est éventuellement supprimer une certaine angoisse qui pouvait naître de la crainte de mal se faire comprendre.

L'absence de communication verbale et écrite peut en effet être très angoissante. Que l'on essaie de réaliser ce que peut être le sentiment d'isolement et d'impuissance que ressent quelqu'un de perdu au milieu d'une foule étrangère dont on ne connaît ni les mœurs ni les habitudes, qui parle une langue incompréhensible et utilise également une écriture illisible. C'est le cas de nombreux européens en Orient ou en Extrême-Orient, et le cas de ressortissants de ces pays en Europe. Quel soulagement, quel sentiment de reconnaissance vous étreint lorsqu'au milieu de cet univers inconnu, on trouve enfin quelqu'un à qui on peut parler. C'est le sauvetage. On réalise à ce moment là qu'au fond on pourrait être pris de malaise et mourir sans que personne ne réalise ce qui vous arrive, sans que l'on puisse rien dire à personne. Ni volontés, ni recommandations, sans que personne ne puisse vous donner un conseil, vous dire un mot de réconfort. Le sentiment de solitude doit être complet. Ainsi celui qui parle votre langue apparaît comme le sauveur.

Rencontrer quelqu'un qui parle sa langue quand on est à l'étranger c'est un peu rentrer chez soi ou tout au moins trouver un

asile, un terrain qui vous est favorable par opposition à un terrain où on se sent étranger. Ne pas comprendre ce que disent les gens autour de soi, ne pas pouvoir lire les enseignes, les publicités, les avis, est peut être ce qui dépayse le plus et ce qui donne le sentiment d'être étranger. La langue constitue un lien culturel extrêmement large parce qu'il englobe non seulement la communication mais beaucoup d'habitudes de vies, de traditions.

En retrouvant quelqu'un qui parle sa langue, on a l'impression de retrouver quelqu'un qui pense comme soi. Une langue n'est pas faite que de mots et de grammaire, elle est aussi faite de musique, d'intonations. On saisit des subtilités, des finesses d'intentions dans les intonations qui sont irrémédiablement perdues parce qu'intransmissibles par la communication écrite ou la communication verbale indirecte (par l'intermédiaire d'un interprète).

Il y a donc pour l'étranger une très grande impression d'avoir retrouvé des amis, des gens qui lui veulent du bien quand il trouve une personne qui le comprend bien et à qui il peut s'adresser comme s'il était dans son pays. A contrario lorsque l'on veut réellement se dépayser, pour des vacances par exemple, il est toujours conseillé de voyager dans des pays dont on ne parle pas la langue, ou très peu. Car la rupture créée par l'ignorance de l'idiome employé par les autochtones engendre le sentiment de n'être pas concerné par ce qui se passe autour de soi.

Si on entend deux personnes se disputer dans une langue inconnue, on n'est pas concerné. Notre attention n'est pas interpellée. On ne connaît pas l'objet de la dispute on ne peut apprécier les arguments, on ressent à peu de chose près ce que ressentiraient au théâtre les spectateurs d'une pièce dont il n'entendraient pas le dialogue. On peut avoir une vague idée de ce qui se passe, on voit bien que les gens se disputent mais la connaissance s'arrête là. Ce n'est donc pas notre problème car en aucun cas on ne peut intervenir. Le sentiment de curiosité d'autre part n'existe pas, il n'incite donc pas à essayer de comprendre ce qui se passe.

Si la même scène se reproduit dans une langue que nous comprenons, les raisons de la dispute nous sautent au visage. Sans prendre parti ni intervenir, et bien que nous ne soyons pas plus

concernés que si nous ne comprenons pas, nous nous sentons tout de même interpellés et bien souvent la curiosité poussera à en savoir plus. Ainsi le fait de parler la même langue que la personne que l'on a en face de soi, crée des liens sociaux et culturels qui influencent considérablement la relation.

L'acte d'accueil peut dans l'absolu se passer de toute communication verbale et s'appuyer seulement sur les gestes, les expressions de physionomies, des actions et la matérialité de cet accueil ; mais c'est tout de même la parole qui véhicule le mieux la pensée et qui fait le plus facilement apparaître les sentiments et la volonté d'agir.

— L'accueil ne sera jamais parfait sans que celui qui reçoit ne parle à celui qui arrive. L'humanité de l'accueil se réalise réellement dans les échanges verbaux compréhensibles. Les animaux ne s'accueillent pas surtout parce qu'ils ne parlent pas. Or parler sans être compris équivaut presque à ne pas parler, tout au moins en ce qui concerne l'accueil. Comment pourrait-on imaginer que les deux partenaires de la relation d'accueil échangent des phrases de courtoisie dans des langues différentes alors que chacun d'eux ne comprendrait que la langue qu'il parle. Ce ne serait qu'un dialogue de sourds que l'on prend toujours en exemple lorsqu'on veut démontrer que deux personnes n'ont rien en commun et restent sur leurs positions respectives.

Ainsi la langue constitue une sorte de territoire non matériel sur lequel ou dans lequel on accueillera l'étranger. Il s'y sentira moins étranger. Parler la langue de celui que l'on reçoit c'est lui offrir l'hospitalité culturelle. Nous ne voulons pas dire que sans communication verbale compréhensible il n'y a pas hospitalité, mais qu'accueillir dans le territoire culturel de la langue est en soi même faire acte d'hospitalité.

UNE LANGUE VEHICULAIRE

Toutefois, un problème se pose face à la mondialisation du tourisme et des nécessités de l'accueil international : c'est qu'il est impossible à un chargé d'accueil de parler toutes les langues. Le

problème n'est pas nouveau, il est certainement posé depuis que les hommes voyagent. Il a été plus ou moins bien résolu à travers les âges.

Nous savons par exemple que dans l'Antiquité, le grec était parlé dans tout le bassin méditerranéen. Il y a à cela de très nombreuses raisons économiques et sociales. Les grecs ont fondé beaucoup de colonies où la langue s'est imposée. Il y a eu une sorte de diaspora grecque qui a facilité l'expansion linguistique.

Mais si le grec s'est imposé en tant que langue, c'est certainement pour des raisons culturelles. La pensée grecque rayonnait et la langue était le véhicule de cette pensée. Bien que Socrate n'ait jamais quitté Athènes, les autres philosophes voyageaient beaucoup et s'établissaient souvent loin d'Athènes : Parménide était installé à Elée près de Naples, Thalès à Milet, Platon et Aristippe ont fait plusieurs séjours à la cour de Denys de Syracuse.

Les exemples sont trop nombreux pour qu'on les cite tous. L'usage du grec a perduré et il fut encore parlé et utilisé à Rome longtemps après le déclin d'Athènes et sa disparition comme capitale de la pensée occidentale. Le nombre, la répartition géographique et la date des inscriptions que l'on a trouvés le prouvent assez pour que l'on n'ait besoin d'insister.

Avec les conquêtes romaines et l'instauration de la pax romana, l'usage du latin s'instaura dans tous les territoires contrôlés par Rome. Le grec fut de moins en moins parlé même par les lettrés. Si l'on en croit les traces archéologiques, le latin fut parlé dans tout l'empire romain et servait sûrement de langue véhiculaire. Les communications entre la puissance dominante et ses représentants, gouverneurs, consuls, généraux et les populations autochtones se faisaient en latin. Les fonctionnaires et les soldats de rang peu élevés devaient également utiliser le latin pour communiquer avec les peuples colonisés.

C'est surtout par les échanges commerciaux qui affectent commerçants, gens du peuple et toute une population active qu'une langue s'impose. C'est comme cela qu'elle pénètre tous les rouages d'un pays. Même ceux que les études n'attirent pas sont bien obligés

d'apprendre la langue qui a cours si, pour leurs affaires, ils en ont besoin. Le latin a eu en outre un destin très particulier car il est devenu langue "officielle" de l'église catholique lorsque celle-ci a choisi Rome comme siège de son administration et comme résidence du Pape. Il y a donc eu "exportation" de la langue pour des raisons spirituelles. Si les premiers apôtres parlaient le grec (c'est la langue dans laquelle ont été rédigés les évangiles), leurs successeurs ont parlé latin, les prières, les chants liturgiques et toute la liturgie en général était (jusqu'au concile Vatican II) rédigée en latin.

La langue a donc pénétré très tôt la majorité des foyers du monde occidental et son étude en était forcément très répandue. Autre accident historique qui a facilité l'expansion du latin : la chute de l'empire romain en 476 après J.C. La plus grande partie du monde occidental qui jusque là avait été administrée par les fonctionnaires de l'empire romain se voyait tout à coup privé d'administration. C'est l'église qui a repris à son compte cette administration élémentaire sans laquelle aucun pays ne peut réellement subsister : il faut enregistrer les naissances, les décès, les mariages, constituer des archives.

D'autre part, il faut pourvoir aux besoins des plus déshérités, soigner les malades. Il faut aussi maintenir une certaine morale et regrouper les gens autour de grandes idées pour les unir et empêcher l'individualisme et l'égoïsme, facteurs de troubles, de prévaloir et diriger la société. L'Eglise ne prit pas tout en charge loin de là, mais elle fit beaucoup notamment en matière d'éducation et d'instruction.

Une des premières conséquences de ce transfert administratif fut que tout ou presque l'enseignement se fit en latin et était dispensé par l'Eglise. Savoir et religion sont allés de pair jusqu'à la fin du Moyen-Âge. Les lettrés de toute l'Europe correspondaient entre eux en latin. Les manuscrits et documents étaient aussi en latin. Ainsi il y avait une langue véhiculaire réservée à l'élite. Le peuple et les peuples étaient bloqués dans la pratique des langues nationales et dialectes.

La communication verbale exige le rapprochement spatial des sujets. Lorsque ce rapprochement ne se fait pas, on assiste à

l'éclatement de la langue en dialecte, et c'est alors la pratique des dialectes qui à leur tour rend les contacts de plus en plus difficiles. Les gens ne se comprenant pas quelquefois de village en village ne sont pas incités à aller rencontrer leurs voisins. Les difficultés de communication verbale s'ajoutant aux difficultés matérielles ont cristallisé la plupart des populations laborieuses sur leurs propres territoires. D'autant plus que le système politique, le serf attaché à la glèbe, renforçait cette immobilité des hommes de condition modeste.

Il y a donc réellement d'une part les lettrés qui parlent latin et correspondent avec le monde connu et sont mobiles (ces lettrés sont souvent des hommes d'Eglise ou très près de l'Eglise) et d'autre part le peuple dont les contacts se réduisent à son environnement immédiat et qui n'est pas mobile. Le premier qui vraiment secouera le joug du latin est Descartes qui écrivait en 1637 son "Discours de la méthode" en langue vulgaire pour que tous puissent le comprendre "même les femmes". L'évolution se fera très vite. Tous les écrivains de la période classique écriront en français. Dans toute l'Europe au XVIIIe siècle on écrit en langue vulgaire c'est-à-dire dans les langues nationales. Seule l'Eglise catholique romaine conserve le latin.

Parallèlement, on assiste à l'établissement du français comme langue aristocratique, culturelle et diplomatique et de l'anglais comme langue commerciale. Le français est parlé par toute l'élite intellectuelle européenne. Les raisons en sont nombreuses : outre la richesse et la beauté de la langue, son renom est établi par tous les auteurs de la période classique. Au XVIIIe siècle, Paris est le centre intellectuel du monde, la philosophie des lumières consacre la suprématie et l'influence de la France. La révolution joue un double rôle : d'une part elle fait apparaître la France comme le pays de l'évolution, le pays qui précède et qui va entraîner tous les autres et elle étend son influence dans des cercles qui jusqu'alors étaient peu sensibles à son rayonnement, d'autre part de nombreuses personnes s'exilent pour fuir les rigueurs de la révolution et "exportent" la culture classique française. Ce que n'avaient pas pu faire les protestants qui s'étaient exilés à la suite de la révocation de l'édit de Nantes parce que cette "culture" n'était pas à l'époque aussi parfaite, aussi complète et aussi exportable qu'elle l'était en 1789.

Napoléon a lui aussi un double effet : il apparaît dans beaucoup de pays comme celui qui "exporte" la révolution française. Hegel voit en lui "l'esprit de l'Europe à cheval"; et par ses guerres de conquêtes, il impose pendant un certain temps la présence française. Le XIXe siècle est le siècle de la colonisation, de la richesse, de l'industrialisation. C'est aussi le siècle durant lequel Paris devient la capitale des plaisirs, de l'élégance, d'une certaine forme de culture mondaine et bourgeoise.

Ainsi pour un ensemble de raisons principalement culturelles le français devient une langue véhiculaire mondaine. Il est de bon ton de parler français même dans les endroits les plus reculés. Même à Manaos, en Amazonie, capitale du caoutchouc, à la fin du XIXe et début du XXe siècle, l'aristocratie marchande parle et se reçoit en français. Garnier, architecte de l'opéra de Paris, y édifie un superbe théâtre que l'on admire encore aujourd'hui et dans lequel paraît-il Sarah Bernhard a joué avec la troupe de la Comédie Française. Les halles y sont construites par Balthard. Les élites des Amérique nord et sud vivent culturellement au rythme français et ce pratiquement jusque dans les années 30.

Une grande partie des populations de territoires colonisés sont éduquées en français et les élites y sont culturellement françaises. Il faut noter d'ailleurs que dans de nombreux pays anciennement colonies françaises, le français est resté langue administrative quand il n'est pas resté langue officielle. Donc pour une certaine classe sociale dans le monde entier et pour de nombreux peuples dans diverses parties du monde, le français est langue véhiculaire, trait d'union entre les cultures qui permet d'accueillir comme dans sa propre langue celui dont on ne connaît pas la langue.

L'influence et la pratique du français nous le savons a fortement diminué lors des derniers cinquante ans. Ce n'est pas le lieu ici d'en analyser les raisons, mais nous sommes obligés de constater que notre langue ne peut plus guère être considérée comme langue véhiculaire même si elle est encore beaucoup parlée dans les milieux intellectuels du monde.

L'expansion linguistique anglaise est liée à deux facteurs principaux : le colonialisme et le commerce. Ces deux facteurs

allaient souvent de pair comme dans le cas de la conquête des Indes qui, ne l'oublions pas, a été entreprise par une compagnie privée la East India Company issue de la réunion de dix financiers de la City de Londres. Dans l'empire sur lequel le soleil ne se couchait jamais, on parlait l'anglais 24 heures sur 24. Raison subsidiaire à cette expansion : la répugnance des anglo-saxons à apprendre et à pratiquer d'autres langues que la leur. Raison subsidiaire mais peut-être déterminante, car cette volonté inébranlable dont ont toujours fait preuve les anglais pour imposer leur langue en refusant d'en parler d'autres a fini par donner le résultat que nous connaissons.

Notion de prestige, manque de dons pour les langues, paresse, facilité de la langue à être apprise par des étrangers, possibilité particulière de la langue à l'évolution culturelle et technique, il est difficile de le dire ; toujours est-il qu'aujourd'hui le monde entier parle anglais. Pour bien saisir ce concept de langue véhiculaire qui nous permet de communiquer avec des populations dont nous ne connaissons pas la langue maternelle, il faut signaler certains paradoxes.

Tout d'abord celui de l'espagnol et du portugais qui sont toujours parlés ou ont été parlés dans une grande partie du monde (Amérique centrale et du sud, Philippines, îles de l'Atlantique) sans oublier leur pays d'origine depuis les conquêtes espagnoles et portugaises du XVI^e siècle et qui ne sont jamais devenues ce que l'on peut appeler une langue véhiculaire, c'est-à-dire qu'elles n'ont pas été adoptées comme idiome de communication par différents peuples hors de leur zone d'influence.

C'est également le cas de l'arabe, langue parlée dans de nombreux pays du Moyen-Orient sous différentes formes dialectales et qui reste toujours cantonnée, malgré les progrès de l'expansion islamique, aux populations dont c'est la langue natale. L'allemand, bien que relativement peu parlé aurait pu grâce à l'importance des philosophes et des écrivains qui l'ont utilisé devenir une langue véhiculaire de la culture. Il n'en a rien été. Hors les spécialistes qui veulent lire Kant, Hegel et Goethe dans le texte, l'allemand reste une langue très vivante mais n'exerçant pas vraiment d'influence dans le monde de la communication.

Le cas des langues orientales (chinois, indien) nous est mal connu. Il ne semble pas que les diverses populations de cette partie du monde aient été ou soient unies par un idiome commun. Au contraire, on a plutôt l'impression que l'on parle dans ces régions de très nombreuses langues et dialectes et que dans le même pays les gens aient du mal à se comprendre entre eux.

Au XIXe siècle, le français, comme langue aristocratique et diplomatique et l'empire colonial français comme base d'influence, s'oppose à l'anglais, langue commerciale, et à l'empire colonial anglais très étendu, peu peuplé d'anglais, mais où la pratique de la langue est imposée par le refus catégorique des colonisateurs à apprendre les langues des colonisés.

Les choses vont toutefois évoluer rapidement en faveur de l'anglais. Les raisons sont très nombreuses. On peut en citer quelques unes au hasard : importance croissante du commerce due à la révolution industrielle, à l'enrichissement progressif des populations des pays développés et au progrès dans les transports, prééminence de Londres comme place financière mondiale, arrivée des Etats-Unis sur la scène politique et économique du monde, acceptation des peuples non anglo-saxons d'apprendre la langue anglaise, anglomanie et influence du sport, développement accéléré dans les pays de langue anglaise de nouvelles technologies ou exploitation de techniques découvertes dans d'autres pays, accession à l'indépendance d'anciennes colonies qui se peuplent et conservent la langue anglaise (Australie, Nouvelle Zélande) et peut-être des qualités propres à la langue : économie de mots, grammaire simple, écriture facile.

La pratique de la langue anglaise est maintenant devenue une nécessité pour tous ceux qui voyagent ou ont affaire avec l'étranger. L'anglais est enseigné dans à peu près tous les pays du monde y compris les pays de l'est qui pourtant s'opposent idéologiquement et économiquement aux pays anglo-saxons. Il est devenu première langue dans l'enseignement de nombreux pays dont ceux d'Amérique du sud où il a, hélas, supplanté le français. Il est presque seconde langue nationale dans les pays scandinaves où la grande majorité de la population le parle couramment.

L'existence d'une langue véhiculaire aussi largement répandue permet de communiquer verbalement avec les citoyens de tous les pays du monde. Les professionnels de l'accueil, lorsqu'ils ne peuvent s'adresser à celui qui arrive dans une des langues qu'il parle, utilisent automatiquement l'anglais et dans la majorité des cas, on arrive ainsi à communiquer. Cette habitude est tellement ancrée que parfois certains réceptionnaires d'hôtel voyant arriver un client étranger s'adressent à lui en anglais alors que l'arrivant parle parfaitement le français.

On raconte qu'à l'époque de la grande vogue du tourisme britannique sur la Côte d'Azur où la grande majorité des touristes étaient anglais, le mot "anglais" étant devenu synonyme du mot "touriste", un vieux niçois déclara "J'ai rencontré aujourd'hui un Anglais qui était français". Il voulait simplement dire qu'il avait vu un touriste français, pourtant chose vraisemblablement commune à l'époque. Il y a donc dans le monde de l'accueil une sorte de liaison qui se fait sans que l'on y réfléchisse entre l'anglais, homme et langue, et le voyage, le tourisme, l'étranger. On a un peu l'impression que cette langue est faite pour le voyage.

Dans les hôtels, les avions, dans la majorité des lieux d'accueil du monde entier, les annonces, les signalisations, les documents sont bilingues : la langue du pays et l'anglais. Les mots d'anglais ont également envahi plusieurs langues et les noms communs plus ou moins intraduisibles se sont imposés surtout dans les sports : football, basket ball, etc. (les essais de traduction n'ont jamais été un grand succès même en Espagne où "balonpié" et "baloncesto" ont été imposés pendant l'ère franquiste). Donc lorsque celui qui arrive ne parle pas la langue de celui qui le reçoit, et inversement quand celui qui reçoit ne parle pas la langue de l'arrivant, le processus d'accueil se déroule généralement en anglais, principale langue véhiculaire dans le monde. La possibilité de l'utiliser permet à celui qui accueille, outre de communiquer pour des raisons pratiques, de faire passer le message de l'accueil.

En effet, pour celui qui reçoit avoir appris l'anglais, langue véhiculaire pour les voyages, démontre son souci de se mettre le mieux possible à la portée du voyageur, sa volonté de l'aider, de le recevoir, de lui éviter le plus de tracas possibles, de le protéger.

La pratique d'une langue commune permettra à celui qui accueille de servir d'interprète à celui qui arrive auprès de certains de ses concitoyens à qui l'étranger aura affaire. Il s'agit donc bien d'aide, de prise en charge. La volonté de communiquer verbalement, le soin que l'on prend à trouver la langue dans laquelle ça peut se faire et à l'apprendre, est une forme de l'hospitalité. Ce n'est pas l'hospitalité matérielle, mais c'est une hospitalité culturelle.

UNE LANGUE TRAIT D'UNION ENTRE LES CIVILISATIONS

Avec la mondialisation des voyages, l'usage d'une langue pratiquement unique pour les voyages a permis de faire bénéficier du même processus d'accueil les citoyens de tous les pays du monde. C'est le signe d'une profonde évolution dans le concept d'étranger. Quand on peut communiquer verbalement, le mot n'a plus la même signification. Celui dont on parle la langue ou qui parle une langue que l'on comprend est moins étranger parce qu'on a au moins quelque chose en commun, la langue ou une langue. Avec une langue véhiculaire, il n'y a plus réellement de barbare, plus personne ne s'exprime par borborygmes. Il s'est établi une sorte de "gentlemen's agreement", d'accord non écrit et même non dit entre ceux qui voyagent et ceux qui accueillent par lequel, chacun de son côté, fait l'effort d'apprendre une langue (l'anglais) comprise par tous, de façon à faciliter les relations.

Nous pensons que l'adoption d'une langue qui a pu devenir véhiculaire a plus fait pour réunir les hommes que n'importe quelle autre mesure. Elle dépasse largement le cadre de l'accueil, elle se place au niveau de l'humanité. Le Christ fut compris de tous même de ceux qui ne parlaient pas sa langue lors du sermon sur la montagne. Ce fut un miracle ; oserons-nous dire qu'à notre époque le miracle est quotidien.

On pourrait se demander pourquoi, malgré tous les efforts qui ont été faits et qui continuent d'être faits, l'esperanto que l'on a voulu langue universelle n'a pas réussi à s'imposer et n'est pas utilisé pour les relations internationales. On peut donner à cela plusieurs raisons ; l'une serait la répugnance que nous avons mentionnée des anglo-saxons à apprendre des langues étrangères.

Mais nous croyons surtout que c'est parce que l'esperanto (D) ne repose sur aucune culture aucune civilisation. On a voulu le faire reposer sur toutes. C'est impossible. Une langue repose sur une culture ; elle est l'héritage d'une longue tradition, l'histoire d'un ou plusieurs peuples qui l'ont adoptée et qui eux mêmes se sont formés à travers la grande aventure humaine. L'expérience semble prouver qu'une langue qui n'est pas le reflet d'une civilisation ne survit pas et lorsque les civilisations meurent, les langues meurent avec, plus ou moins lentement. Les exemples sont trop nombreux : près de nous, grec et latin, loin de nous incas, mayas. Selon Georges Granai :

"En tant qu'acte, le langage entre dans le phénomène social total, c'est-à-dire dans l'existence sociale elle-même /.../ Il exprime tout à la fois les rapports des sujets et l'univers symbolisé auquel se réfère l'expérience des sujets et qu'on nomme civilisation /.../ L'acte de langage et la société envisagée comme mode d'existence se conditionnent réciproquement dans un rapport d'implications mutuelles qui interdit que l'on puisse déduire l'un des termes de l'autre, le langage de la société ou la société du langage. A cet égard qui dit langage dit société. La langue instrument de communication s'impose aux sujets individuels et collectifs comme une oeuvre de civilisation produit de l'existence sociale et partie du patrimoine du groupe" (1).

Donc si la langue est bien à la fois le produit de la civilisation et elle-même civilisation, sans culture de base, sans groupement humain comme substrat, il ne peut y avoir de langue vivante. Nous voyons dans l'absence d'un peuple créateur l'échec de l'esperanto.

L'INFLUENCE DU LANGAGE SUR LA PRATIQUE DE L'ACCUEIL

Inversement on peut se demander quels sont les effets de l'adoption d'une langue véhiculaire (l'anglais) sur le monde du voyage et sur les procédures d'accueil. D'abord, une sorte d'accélération de l'expansion de l'anglais dans tous les domaines et par voie de conséquence une généralisation encore plus grande de son enseignement.

(1) in GURVITCH Georges, Traité de sociologie, PUF, Paris 1968, Tome II, p. 276,277.

Ensuite, en ce qui concerne l'accueil professionnel, une certaine "anglicisation" des procédures et des attitudes d'accueil : une tendance à privilégier l'efficacité, une économie de parole, d'expressions et de gestes ; une certaine attitude de réserve, un habillement relativement discret et strict ; l'incitation à introduire des technologies modernes qui correspondent plus à la rigueur du caractère anglo-saxon qu'à la verve méditerranéenne ou à la poésie moyen-orientale par exemple ; la mise en oeuvre de réseaux de réservation informatique, la mise au point de "logiciels" pour la facturation hôtelière et l'archivage des fichiers clients ; une certaine uniformité du vocabulaire (influence de l'anglais sur d'autres langues notamment celles des pays récepteurs de touristes) et dans les procédures : tous les hôtels font à peu près remplir la même fiche d'arrivée ; les documents sont tous plus ou moins établis de la même manière, les attentions spéciales dans les hôtels se ressemblent toutes, le style des lettres commerciales a évolué vers la concision et la brièveté anglo-saxonne ; la chaleur de l'accueil est plus discrète, les saluts et les poignées de mains moins voyantes ; uniformisation également des cadres d'accueil : les halls d'hôtels se ressemblent, les palais des congrès, les aéroports aussi, les comptoirs, guichets et autres bureaux sont tous disposés de la même façon.

Cette uniformisation aurait eu lieu quelque soit la langue véhiculaire choisie. C'est le fait d'utiliser une langue unique dans les voyages et le tourisme qui est déterminant, la langue réunit les hommes et sa pratique les incite à agir un peu comme le peuple dont c'est la langue maternelle. Il est certain que l'anglais étant cette langue véhiculaire, tous ceux qui vivent dans le monde des voyages et du tourisme se sont un peu uniformisés et un peu anglicisés. Ce caractère est parfois imperceptible mais il est très rarement totalement absent. La pratique d'une langue unique et d'une langue en particulier fait évoluer les mentalités en les attirant toutes vers une civilisation en particulier. Elle permet à des peuples d'origine et de coutumes différentes de se connaître, de s'apprécier et de communiquer.

Il est aussi incontestable que le pays ou les pays dont la langue véhiculaire est la langue maternelle sert de modèle de civilisation dans le domaine où la langue est utilisée. Ce fut le cas de l'Angleterre pour le tourisme, c'est maintenant le cas des Etats-Unis

dans d'autres domaines : aviation, informatique, sports, recherche spatiale, certaines recherches médicales. Pour le tourisme, il faut noter que l'hôtellerie qui était une sphère d'influence européenne est, depuis quelques décennies une sphère d'influence américaine.

A l'inverse, on peut prétendre avec juste raison qu'un pays qui est "leader" dans un domaine y impose sa langue et on pourrait citer en exemple justement les Etats-Unis dans les domaines que nous venons de mentionner. Pourtant de nombreux autres pays sont "leader" dans un domaine quelconque et n'en imposent pas pour cela leur langue. Nous croyons donc que c'est unilatéralement indépendant, c'est-à-dire que ce n'est pas parce qu'un pays est plus avancé dans une matière qu'il imposera sa langue dans cette matière, mais que lorsqu'un pays a imposé sa langue comme langue véhiculaire, il sert un peu de modèle et il impose alors aussi sa langue dans les domaines dont il est leader et ceux-ci apparaissent comme partie intégrante du modèle et non plus comme des accidents de culture comme ils peuvent apparaître dans d'autres pays.

Il faut noter, toujours dans le domaine du voyage et de l'hébergement, qu'il a existé et qu'il existe encore des langues véhiculaires qui se limitent à certains "services" parce que les chefs de file de ces services appartenaient tous au même pays, leurs méthodes et leur art s'étant imposés et les mots qu'ils employaient étant pratiquement intraduisibles car ils représentent des choses et des savoir-faire qui n'existaient pas ailleurs. C'est le cas du français dans les cuisines d'hôtels. Nous nous rappelons que dans la cuisine du Ritz à Londres dans les années 50, alors que les trois quarts de la brigade étaient britanniques, on parlait français. Même les plongeurs et les vaisselliers.

C'est aussi le cas de l'italien pour le service de restaurant. Nous avons connu des brigades de service composées de toutes nationalités où l'on ne parlait, par tradition, qu'italien. Ce sont des cas particuliers, bien sûr, mais où il est intéressant de noter que l'on utilisait là la langue du pays qui servait de modèle, et qui apparaissait comme le plus compétent. Dans ces brigades d'ailleurs, sous l'influence de la langue et du modèle, tout le monde était un peu français ou un peu italien. Donc en ce qui concerne l'accueil, nous constatons :

a) l'adoption d'une langue véhiculaire (cette langue est actuellement l'anglais). Grâce à cette langue les professionnels de l'accueil ont pu faire face à la mondialisation des voyages et au développement du tourisme ;

b) que l'emploi de cette langue dans les procédures d'accueil joue à peu près le même rôle que l'emploi de la langue maternelle de celui que l'on accueille. Nous disons à peu près car à l'emploi de la langue maternelle s'attache un côté affectif qui ne s'efface jamais et on est toujours plus heureux d'être accueilli dans sa propre langue que dans une langue que l'on parle mais qui n'est pas la sienne ;

c) la pratique d'une langue qui est un fait de civilisation influe sur les comportements de ceux qui la parlent. Les procédures d'accueil modernes ont incontestablement subi une influence anglo-saxonne (au sens large du mot, car les Etats-Unis sont actuellement la nation qui a sans doute le plus d'influence en matière d'accueil et de tourisme) parce que la langue véhiculaire est l'anglais.

LES CAS PARTICULIERS

Il faut toutefois avant de clore ce chapitre ajouter un certain nombre de remarques :

a) On n'utilise jamais, pour les audiences officielles (chef d'Etat, ambassadeurs, diplomates de haut rang) et même pour les grandes conférences internationales, de langues véhiculaires. Généralement chacun parle dans sa langue avec le concours d'interprètes. Exceptionnellement dans le cas de rencontres individuelles, même au plus haut niveau, il arrive, lorsqu'un des interlocuteurs possède parfaitement la langue de l'autre, que par courtoisie ce soit cette langue que l'on adopte pour l'entretien. Cela n'arrive pratiquement jamais lorsque la rencontre est officielle et protocolaire. La raison en est relativement simple, c'est que chacun représentant son pays doit garder son identité intégrale. L'abandon de la langue nationale serait abandonner un peu de souveraineté et un peu du patrimoine national. Ce serait déjà subir l'influence d'un tiers ou de son interlocuteur. Ce serait se mettre à sa portée. Cela

se fait au niveau de la courtoisie, mais pas lorsque l'on doit défendre les intérêts d'un pays.

A contrario, on comprend donc très bien que la pratique de la langue de celui à qui l'on fait face ou la pratique d'une langue qu'il comprend puisse être interprétée comme un effort pour lui faciliter la tâche, pour rendre le contact et la communication plus faciles, pour le mettre à l'aise en évitant ainsi de souligner son ignorance. En un mot, comme la volonté de bien accueillir et de bien recevoir.

b) La langue proprement dite c'est-à-dire les mots et la grammaire est complétée par des habitudes qui en font vraiment le fait de civilisation que nous évoquons plus haut. Ces habitudes sont diverses. Lorsqu'elles ne sont pas connues, elles peuvent complètement changer le sens de la communication. Par exemple, certains peuples appuient l'affirmation oui par un hochement de tête de haut en bas et de bas en haut. D'autres ponctuent la même affirmation d'un mouvement de tête de droite à gauche et de gauche à droite qui est pour les premiers le signe de la négation. Ainsi une affirmation dans la langue de l'un des interlocuteurs ou même dans une langue comprise par les deux peut être détruite et mal interprétée si l'un des deux partenaires ponctue ses paroles d'un signe qui signifie le contraire pour son vis à vis.

c) Les gestes les plus banals peuvent aussi paraître curieux. Les occidentaux pour appeler quelqu'un font généralement signe, la paume de la main vers le haut, les doigts repliés vers l'intérieur sauf l'index tenu recourbé et agité de l'avant vers l'arrière. Les moyens-orientaux pour faire ce même signe tiennent la paume de la main vers le sol et font bouger tous les doigts joints et un peu recourbés de l'avant vers l'arrière sauf le pouce. Ce signe pour les occidentaux est très similaire à celui, discourtois, qui signifie "Taisez-vous" ou "Parlez plus bas" (main à plat, paume vers le sol, mouvement des doigts joints de haut en bas). L'erreur d'interprétation là aussi peut être très gênante.

D'autre part, chaque langue possède d'innombrables expressions idiomatiques souvent incompréhensibles pour les étrangers et d'un usage très courant pour les nationaux. Il convient lorsqu'on

accueille un étranger qui parle notre langue de veiller à ne pas employer ce type d'expression pour ne pas perdre le bénéfice de la communication et surtout pour ne pas accentuer le caractère étranger de l'interlocuteur. Il est encore plus dangereux d'utiliser dans une autre langue que la sienne ces expressions si l'on n'est pas absolument certain de leur sens et de la façon dont elles doivent être employées.

Il est en général catastrophique de traduire ces expressions idiomatiques d'une langue dans une autre. Elles ne veulent en général rien dire du tout et ne sont que le signe d'une ignorance prétentieuse. Quand deux partenaires utilisent une langue véhiculaire qui n'est pas la leur, si chacun d'eux traduit dans cette langue des expressions propres à sa propre langue, la langue véhiculaire deviendra vite incompréhensible pour l'un comme pour l'autre et la communication sera rompue.

d) Un problème sur lequel on ne se penche jamais assez est celui des accents : un mauvais accent peut rendre une langue totalement incompréhensible ou tout au moins demander à celui qui écoute de tels efforts d'attention que toute conversation devient une torture. Par ailleurs, un accent peut être risible. Il peut être le fait d'une personne qui ne parle pas sa langue maternelle ou, ce qui est encore plus fréquent, quand il s'agit de quelqu'un qui parle sa langue maternelle mais que celle-ci a été déformée par des influences provinciales ou étrangères.

C'est un problème extrêmement délicat. Les nationaux sont en général très "chatouilleux" quant à la question d'accent car c'est au fond l'accent qui arrive à "nationaliser" une langue quand elle n'est pas celle du pays à l'origine. C'est le cas des canadiens, des suisses, des belges, etc. pour le français ; des irlandais, des australiens pour l'anglais. Nous laissons volontairement les américains hors de question car leur nombre et leur puissance fait que quelquefois c'est l'accent académique anglais qui apparaît comme déformé.

Donc parfois pour les français et les anglais, leur langue parlée par des habitants d'autres pays qui ont adopté ces langues comme langue nationale porte à rire alors que ceux-ci considèrent l'accent des gens du pays-mère comme différent certes, mais pas

toujours comme le "vrai" accent dont il devrait se rapprocher. Ils n'ont certainement pas conscience de "mal" parler leur langue donc d'être risible.

Le cas est à peu près similaire pour les accents provinciaux. On prétend qu'en France, le français le plus pur est parlé dans la région de Tours. Il est considéré comme plus élégant de parler sans accent très prononcé et certains accents de province très accusés font rire les habitants d'autres provinces ou ceux qui "n'ont pas d'accent". A l'opposé certains provinciaux sont très fiers de leur accent car il affirme leur régionalisme. Un accent peut aussi être désagréable. Certaines nationalités ont ce triste privilège lorsqu'elles parlent notre langue. Chaque langue a ses particularités, son rythme sa musique (une symphonie mal interprétée, même si l'écriture en est belle, peut être désagréable à entendre). Il en est de même pour une langue lorsqu'elle est parlée par des gens dont la propre langue s'oppose complètement au rythme et au ton de cette langue.

e) Ces questions d'accent sont toujours extrêmement délicates car elles touchent en quelque sorte l' "ego" de celui qui parle. Il est en effet extrêmement rare que l'on adopte un "mauvais" accent volontairement. Au contraire soit on parle "sa" langue naturellement et il est très désagréable d'être repris sur la façon dont on la parle, soit si on parle une langue étrangère on essaie de faire le mieux possible ; et on aime bien que ses efforts soient perçus sinon couronnés de succès.

f) La façon de s'exprimer, le débit verbal dont nous avons déjà parlé, pose des problèmes un peu similaires à ceux des accents. En fonction de leur origine, de leur éducation, de leur profession, de leurs activités, de leur nationalité, les hommes s'expriment différemment. Nous ne voulons pas parler du contenu du discours, de la valeur de l'idée ou même de l'élégance de la langue, mais réellement de la façon dont chacun exprime ses pensées.

Par exemple, les médecins et les scientifiques utilisent généralement un langage très précis. Ils ont l'habitude d'employer les mots justes et des mots complets qui ne nécessitent pas d'explication car il n'y a qu'une façon de les interpréter. Quand ils s'entretiennent avec d'autres médecins ou scientifiques, ils ont

l'habitude d'être compris c'est-à-dire que celui qui les écoute donne au mot employé toute sa valeur mais rien que sa valeur. Cette habitude rejaillit sur les langages en général et ces gens là donnent parfois l'impression d'être avares de leurs paroles voire peu diserts, alors qu'ils ont eux l'impression d'avoir tout dit et qu'en ajoutant quelque chose ils ne feraient que brouiller la conversation.

Les juristes au contraire sont volontiers plus diserts car tout le monde sait que la loi s'interprète et qu'il convient au contraire d'étayer son interprétation par de nombreuses raisons, des exemples, voire des "attendus" car il faut justifier de l'interprétation et convaincre que tel est le droit et la justice. Cette habitude de langage évidemment se retranscrit dans le domaine courant et les juristes ont forcément une autre façon de s'exprimer que les scientifiques.

On peut citer de nombreux autres exemples. Les commerciaux sont en général volubiles : pour vendre, il faut convaincre son client de la qualité de son produit et le persuader qu'il a intérêt à l'acheter. Les travailleurs manuels parlent moins que les intellectuels : c'est normal, ils doivent faire attention à leur mains. Les paysans sont également connus pour être peu enclins à parler : prudence, attachement à la terre, la parole est plutôt attachée à la ville qu'aux champs.

La façon de s'exprimer est aussi liée à l'origine géographique. Les spartiates étaient connus pour la brièveté de leurs expressions alors que les autres grecs pratiquaient l'éristique et étaient donc très bavards. D'une manière générale, tous les peuples méditerranéens aiment parler et parlent beaucoup alors que les nordiques sont plus réservés. L'Afrique est connue pour ses "palabres" et de nombreux peuples de couleurs la pratiquent. Les peuples tropicaux d'Amérique sont pourtant au contraire très laconiques, comme paradoxalement le sont certains peuples insulaires de la Méditerranée, Corse, Sardaigne, Sicile, Iles Eoliennes. L'éducation a aussi beaucoup à faire avec la façon de s'exprimer. On remarque souvent curieusement que les gens peu instruits parlent plus que ceux qui sont très savants. En revanche, lorsque ceux qui sont savants dissertent sur le sujet de leurs connaissances, ils sont souvent intarissables.

RECEPTIVITE ET COMMUNICATION

L'accueil implique que l'on soit extrêmement attentif à toutes ces particularités de communication de celui que l'on accueille. Il faut être réceptif à la façon dont celui qui arrive fait connaître ses attentes. C'est être prêt à comprendre et à accepter la différence. On doit être prudent dans les expressions et mesure de ses réactions. Donner l'hospitalité c'est comprendre ce que dit celui que l'on reçoit sans faire voir que la communication n'est pas parfaite, et au contraire la considérer comme parfaite puisqu'elle est personnelle et qu'elle vient de celui que l'on veut bien accueillir. Il y a donc une nécessaire adaptation de celui qui reçoit à celui qui arrive. Il doit aller vers ce dernier, vers son mode de communication qui souvent traduit ses attentes.

Il arrive que des gens s'obstinent à parler une langue qu'ils possèdent mal. Ils mettent ainsi leur interlocuteur dans une situation bien difficile. Cela peut arriver chez celui qui reçoit ou chez celui qui est reçu. La situation est particulièrement délicate quand par exemple dans un hôtel un client s'obstine à parler une langue dans laquelle il est incompréhensible et que l'employé à qui il s'adresse parle lui parfaitement la langue du client. Ce dernier est généralement animé de deux sentiments : il veut montrer qu'il connaît une langue donc qu'il est cultivé, qu'il a voyagé, il cherche surtout à "sortir du lot" des voyageurs anonymes et à être considéré comme quelqu'un de différent. C'est donc souvent en premier lieu un désir de reconnaissance qui le fait agir et qui le fait insister même s'il est parfaitement conscient qu'il connaît mal la langue en question et qu'il met son interlocuteur dans l'embarras. Ensuite, bien souvent il aime réellement le pays qu'il visite et dans lequel il se trouve. Il veut se rapprocher de ses habitants, s'identifier un peu à eux. Il fait honneur au pays en ayant la volonté d'en parler la langue.

Pour cela il a fait l'effort de commencer à apprendre leur langue : il a alors besoin de deux choses, de pratiquer pour en améliorer sa connaissance et aussi de parler cette langue avec un citoyen de ce pays pour réaliser son souhait de rapprochement et d'identification. En effet, même si sa connaissance de la langue et de la culture du pays qu'il aime et à qui il veut faire honneur était parfaite, mais que jamais il n'ait l'occasion de se servir de ses

connaissances ni de communiquer avec des nationaux de ce pays, son voeu ne serait pas réalisé. La connaissance de la langue et de la culture ne sont qu'un moyen pour pénétrer l'âme d'un pays. La véritable attente est de se fondre avec le peuple, d'être un peu autochtone, de participer à la vie du pays, de s'intégrer à la vie de tous les jours d'une nation.

Cela ne peut se faire sans le contact physique, sans l'échange direct, sans une communication verbale qui exclut tout intermédiaire. L'usage des interprètes nous l'avons vu laisse chacun des partenaires dans sa culture, dans son pays et dans son territoire culturel. Il communique avec l'autre par une sorte de cordon ombilical qu'est l'interprète sans adopter complètement le diction italien "traduttore - traditore" (1). Il est incontestable que toute traduction fait perdre au texte une certaine intensité et le modifie un peu. Lorsqu'il s'agit d'une traduction verbale, aussi bon que soit le traducteur, il y a forcément dégradation, on perd les nuances de l'accent, on ne saisit pas les finesses de la prononciation, l'insistance mise sur un mot, le rythme qui se brise ou s'intensifie pour mettre en valeur telle idée, etc. L'intermédiaire neutralise un peu le dialogue au sens où il lui retire forcément toute passion. Il ne reste que le contenu du discours, la forme en est malheureusement grandement altérée.

Sachant cela, celui qui aime réellement une culture, un pays, ses habitudes, s'efforce d'en parler la langue et insiste pour la parler car il sait que c'est dans la pratique que se réalise son amour sinon il en reste au niveau de la frustration où l'amour n'étant jamais réalisé, le désir de connaître et d'étudier n'a plus de fin puisque le but s'éloigne toujours. C'est un peu ce qui se passe dans l'étude des langues mortes et des civilisations disparues. Celui qui l'entreprend n'en sait jamais assez puisque jamais il ne peut s'intégrer au peuple qui est ce qu'il étudie. Jamais il ne peut participer à la civilisation. La connaissance ainsi, au lieu d'être moyen, est devenue but et comme elle n'est jamais complète. Son désir entretient une frustration permanente.

(1) Traducteur - traître.

Le touriste ou le voyageur, pour éviter (presque toujours inconsciemment) le piège de la frustration, insiste pour se plonger dans le "bain de la pratique". Il lui faut à toute force parler, participer, communiquer, échanger ses idées, faire comme s'il était un citoyen du pays, s'identifier à tout ce qu'il voit autour de lui. L'employé perçoit bien sûr rarement toutes ces attentes, mais il est l'objet d'une pression qu'il ne peut complètement éviter sans être discourtois. Changer de langue et s'exprimer dans celle du client, c'est ruiner tous les efforts de ce dernier, c'est pour lui le signe de l'échec, c'est lui signifier qu'il reste malgré tout un étranger, et ne lui en déplaît, il le restera toujours, il perd son temps et nous fait perdre le nôtre en essayant de communiquer dans une langue qu'il connaît mal. Pourtant souvent, c'est en effet une question de temps et non pas de gentillesse ou de réceptivité qui incite ou inciterait l'employé à changer de langue : celui-ci a des choses à faire, il doit donc essayer d'accélérer la communication et pour cela veut utiliser une langue comprise des deux partenaires.

La situation est souvent dramatique. D'un côté quelqu'un fait un effort énorme pour s'intégrer à un pays : cet effort a commencé longtemps à l'avance ; il étudie des rudiments de la langue, la décision du voyage avec les dépenses que cela implique ; en s'adressant à l'employé de l'hôtel, il touche au but, il est prêt à se fondre dans le peuple, il est comme sur le bord d'une mer prêt à plonger pour se métamorphoser en poisson. D'un autre côté l'employé, un professionnel qui a des tâches à accomplir, qui ne peut consacrer, même avec la meilleure volonté et tout son désir d'être agréable, à celui qu'il accueille qu'un temps limité, et qui ne peut souvent faire un effort de compréhension important sera donc incité voyant la difficulté qu'éprouve son interlocuteur à s'exprimer, de lui parler dans une langue qu'il connaît, la sienne, ou une langue véhiculaire. Dans ce cas, la désillusion du client est souvent importante et peut influencer sur son sentiment de l'accueil.

Il a été un peu rejeté, il n'a pas été reconnu comme ce pourquoi il voulait être reconnu. Un être d'exception, entre le voyageur ordinaire et le national du pays. En refusant son effort, l'employé le fait retomber dans le magma de tous ceux qui voyagent à l'étranger. Il fait partie de ce corps informe et inconnu qu'est l'"étranger", il n'est pas devenu poisson, les poissons et la mer

l'ont expulsé. De là à dire qu'il aura vraiment le sentiment d'avoir été, mal accueilli, sans doute non, car ce client est rempli d'indulgence et généralement il persévéra pour un jour être accepté comme celui qui est moins étranger, parce que grâce à la langue, il participera à la culture et à la civilisation. Il sera un peu intégré au pays, il deviendra un peu des leurs.

Il faut noter que ce type de situation se rencontre rarement à l'heure actuelle dans les pays anglo-saxons où, comme nous l'avons dit, il existe une certaine répugnance à apprendre des langues étrangères et où le besoin s'en fait beaucoup moins sentir qu'ailleurs puisque l'anglais est pour le moment la langue véhiculaire.

La situation inverse : celle de l'employé qui s'obstine à parler la langue du client alors que ce dernier parle parfaitement la langue du pays ou une langue véhiculaire qui permet aux deux de communiquer facilement, est beaucoup moins dramatique. D'abord généralement l'employé, c'est-à-dire celui qui reçoit, a moins d'attente que celui qui arrive. Il veut bien accueillir et c'est pour cela qu'il s'efforce de communiquer avec celui qui arrive dans sa langue. C'est un signe de courtoisie : il a reconnu le client comme citoyen d'un pays. Il montre qu'il s'est intéressé à ce pays, qu'il en connaît quelque chose. Même si c'est peu il fait honneur au client en lui adressant quelques mots dans sa langue. Comme c'est celui que l'on reçoit et que l'on veut honorer qui a le choix, il lui suffit en principe d'exprimer ce choix pour que celui qui est le "donneur" s'y range avec plaisir. Le but de celui qui reçoit n'est pas de se satisfaire lui-même mais de satisfaire celui qui arrive. Ce n'est ni un rapport de force ni un rapport hiérarchique, c'est à la limite un rapport protocolaire. Mais c'est surtout un rapport d'amour. Il y a en a un qui par sa fonction, sa position -de celui qui reçoit- veut tout donner à l'autre.

Donc se plier à son choix est un plaisir puisque c'est ainsi qu'il réalise sa mission et son vœu : bien accueillir l'arrivant. C'est en faisant preuve de cette capacité d'adaptation, en montrant sa réceptivité aux souhaits de l'autre qu'il montre qu'il l'accepte vraiment. Il est là plus que paternel parce que le père n'accepte pas tout de son fils. Au contraire, il le corrige, l'éduque, le protège

mais le prépare à la vie. Il est plutôt filial car le fils accepte tout (ou presque) de son père, par une tradition (sans remonter à l'Antiquité où le père avait droit de vie ou de mort sur ses enfants) très bien exprimée dans le commandement chrétien "père et mère tu honoreras" par amour, par reconnaissance. En dernier ressort, enfin s'il y avait insistance démesurée de l'employé, le client impose son choix ou prend acte de l'insistance en se considérant comme mal reçu et mal accueilli mais il y a échec, il n'y a pas drame.

COMMUNIQUER POUR ACCUEILLIR

Ainsi après un assez long détour qui nous a permis d'examiner les différents moyens de communication utilisés dans l'accueil, nous arrivons à la conclusion que :

a) communiquer et bien communiquer est un des éléments essentiels de l'accueil. Cela n'est pas nouveau ;

b) mais surtout que la communication est un domaine très vaste et encore relativement inexploré, un domaine supra sensible plein de subtilité, dans lequel le moindre signe peut prendre chez celui qui le perçoit une importance démesurée. Un domaine difficile car la communication de l'accueil s'adresse à des gens de cultures différentes, d'origines diverses et surtout cherche à réaliser l'impossible : donner l'impression à des inconnus qu'on les connaît.

Car au fond il s'agit un peu de ça : reconnaître quelqu'un que l'on ne connaît pas, s'adresser à lui que l'on n'aime pas réellement mais que l'on aime théoriquement comme à quelqu'un que l'on aime réellement. La communication d'amour est innée. La mère trouve naturellement les accents qu'il faut pour s'adresser à son enfant, l'amant à l'amante. La communication commerciale est apprise. Le commerçant cherche l'argument qui touchera son client, le prix, la qualité, l'opportunité, le besoin. S'il a l'argument juste, si par l'argument il répond au besoin du client et que le besoin soit comme dit Epicure naturel et nécessaire, naturel mais non nécessaire ou nécessaire et non naturel peu importe, il répond à un besoin, une bonne partie du chemin est faite.

La communication d'accueil est intermédiaire. Elle relève de l'amour car celui qui arrive a des attentes un peu similaires à celui qui veut être aimé. Il se veut reconnu, distingué, c'est lui et pas un autre qui est aimé. Il veut l'hospitalité d'un cœur et d'un corps. Il est par sa quête exacerbé, exigeant mais aussi désemparé ; le risque de n'être pas aimé est trop fort pour lui. Mais elle relève aussi du commerce car par certains côtés elle est apprise et elle fait appel à des techniques qui sont celles de la communication commerciale. Comme elle, elle s'adresse à des inconnus. Il faut trouver le mot juste, l'expression qui conviendra pour faire passer le message d'accueil. Il faut être à l'écoute de ce public si vaste et inconnu pour percevoir ses attentes et y répondre. En s'adressant à un, on s'adresse à tous car on ne sait pas avec précision qui est celui à qui on s'adresse.

Dans l'accueil tous les modes de communication se complètent pour arriver à communiquer le plaisir d'accueillir, le geste, l'écrit, la parole. Aucun n'est absent de l'accueil, aucun ne peut en être soustrait. Une parole d'accueil, si elle n'est pas soutenue par le geste et l'expression, est inexpressive. Le geste sans la parole est peut-être plus expressif mais certainement incomplet. L'écrit doit être suivi du contact physique sans quoi il n'est pas accueil. Mais souvent sans lui l'accueil est aussi incomplet.

Communiquer c'est exprimer quelque chose. La communication est la face apparente de l'accueil c'est par là qu'elle revêt une immense importance. Mais l'accueil n'est pas la communication il ne faut pas s'y tromper. L'accueil est en deçà de la communication, c'est le sentiment de plaisir de recevoir que veut communiquer l'hôte qui reçoit, et il est au delà de la communication car il est ce que perçoit l'hôte qui est reçu, c'est-à-dire le sentiment que ses attentes sont satisfaites.

NOTES

NOTE A - La cartographie - p. 741

La cartographie est un art fort ancien qui, au cours des siècles, a progressé, puis régressé, avant d'en arriver au stade actuel. Une carte a pour objet de représenter les relations réciproques des points et traits de la superficie de la terre. Ceux-ci se déterminent par la distance et la direction.

À l'époque ancienne, la distance pouvait s'exprimer en unité de temps (tant de jours de marche) ou en mesures linéaires. Le voyageur, en ce qui concerne la direction, veut surtout savoir comment on va d'un point à un autre et quelle est la distance qui reste à parcourir, la représentation exacte de la direction lui importe peu. C'est pour cela que pendant très longtemps les itinéraires écrits furent autant utilisés que les cartes.

L'histoire de la cartographie est liée au progrès de la précision dans la mesure des distances et dans la détermination de la direction. Ainsi l'application des principes de trigonométrie et d'astronomie à la cartographie et la découverte de la boussole furent des étapes essentielles de cet art. Il semble que depuis des temps fort anciens, on traçait en Egypte des cartes des parcelles de terre qui permettaient de les reconstituer après les crues du Nil. Mais les cartes-guides du voyageur devaient aussi être d'un usage commun car on a retrouvé dans les sarcophages des cartes des "Enfers" qui permettaient au défunt de les éviter.

On connaît une tablette d'argile assyrienne de 2 000 avant Jésus Christ qui porte le plan d'un camp et une représentation babylonienne du monde connu à l'époque. Les grecs empruntèrent aux babyloniens la conception de la terre comme un disque plat

entouré d'océans. On attribue traditionnellement la première carte grecque au philosophe ionien Anaximandre au VI^e siècle avant J.C. L'existence de cette carte est connue par le récit d'Hérodote de l'entrevue entre Aristagoras, tyran de Milet, et un général spartiate, dans lequel elle est mentionnée. Les diverses cartes de l'Antiquité signalaient surtout les étapes le long des routes importantes.

L'idée que la terre fut une sphère et non un disque fut d'abord énoncé par les philosophes pythagoriciens et permit aux astronomes d'en déduire les concepts de latitude et de longitude. L'astronome grec Eratostènes put même calculer la circonférence de la terre. Il trouva 39 688 km : il ne fit donc qu'une erreur de 80,5 km. Grâce aux conquêtes, et notamment à celles d'Alexandre le Grand, les connaissances s'accumulèrent, rectifiées par les grands astronomes Eratostènes et Hipparque.

C'est au II^e siècle après J.C. qu'apparaissent deux grands noms de la géographie : Marin de Tyr et Claude Ptolémée d'Alexandrie. L'oeuvre de Marin de Tyr nous est parvenue dans sa presque totalité grâce aux références qu'en fait Ptolémée dans sa Géographie. En ce qui concerne les cartes de Ptolémée, il faut se souvenir qu'aucun manuscrit antérieur au XIII^e siècle ne nous est parvenu et que nous ignorons si les cartes que nous possédons ont réellement été dessinées par Ptolémée. Bien qu'intéressantes, elles contiennent des erreurs historiques : la taille de Ceylan et la conception d'un Océan Indien fermé, par exemple.

Les cartes, et notamment celles des voies romaines, étaient très utilisées par les militaires, ce qui explique qu'elles se présentaient "à plat". La plus célèbre de ces "tabla" fut exécutée par Vipsanius Agrippa en 12 avant J.C. De cette époque à peu près datent aussi les cartes dites T en O, O représentant la limite du monde connu à l'intérieur duquel le trait horizontal du T figurait approximativement le méridien qui va du Don au Nil et le trait perpendiculaire du T figurait l'axe de la Méditerranée. De la carte d'Agrippa, est dérivée la carte circulaire dite "mappa mundi" dont l'exemple le plus intéressant, bien que tardif (vers 1300), est conservé à la Cathédrale de Heresford. On peut dire que pendant tout le Moyen-Age la connaissance fit peu de progrès et même régressa.

C'est au Moyen-Orient que l'on s'intéresse le plus aux cartes. La géographie de Ptolémée fut traduite en arabe au IX^e siècle. Le géographe El Idrissi exécuta pour le roi de Sicile Roger II une "mappa mundi" avec une description écrite. Ce n'est que vers 1300, grâce au progrès des cartes marines, que l'Europe commence à sortir de "l'âge des ténèbres" en géographie. C'est à cette époque que l'on commence à utiliser des cartes d'un modèle nouveau, qui se basaient sur l'observation directe grâce à un nouvel instrument : la boussole. On les appelait les "portulans", surtout aux XIV^e et XV^e siècles. La plus connue des cartes du XIV^e siècle qui nous soit parvenue est le "Grand Atlas catalan" de 1375 attribué à Cresques le Juif. Le XIV^e siècle est d'ailleurs connu comme le siècle des "mappa mundi" catalanes. On cite l'atlas marin de Médicis de 1351, une carte attribuée à Angelino Dulcert de Mallorca en 1339, etc...

C'est au XV^e siècle que l'on voit apparaître plus communément des cartes du monde. La plus complète semble être celle de 1448 du bénédictin Andréas Wlaserger qui comprend une description géométrique du monde composée à partir de la cosmographie de Ptolémée. On se sert, pour établir les cartes, des récits des voyageurs. Les deux grands cartographes de l'époque sont Fray Mauro, un moine de Murano, et Martin Benhaïm de Nuremberg qui le premier réalisa un "globe terrestre" : une carte sphérique.

Vers la fin du XV^e siècle, à partir de 1475, on voit ce que l'on pourrait appeler une renaissance de Ptolémée. Ses textes sont repris et traduits, ses cartes reproduites. L'édition romaine de sa géographie est de 1478, une autre ayant été faite à Vicenza en 1475. C'est la période de l'expansion maritime et les navigateurs recherchaient avant de s'embarquer tous les renseignements possibles. Ce sont d'ailleurs ces grands navigateurs de la fin du XV^e et du XVI^e siècle qui sont à l'origine des progrès de la cartographie. Pour ces grands voyages, la navigation à vue traditionnelle était impossible. Il fallait faire le point, utiliser l'étoile polaire, faire des tables de corrections. Le premier almanach des dates marines fait à l'aide d'un sextant date de 1460. Les cartes de cette époque sont nombreuses et certaines célèbres comme celle de Pedro Reinel qui introduit le "méridien oblique" ou celle de D. Ribero de 1529.

Les premiers relevés topographiques furent effectués aussi aux XVe et XVIe siècles. Jusque là les cartes se basaient sur les cartes marines et ne faisaient pas apparaître les accidents naturels. L'apport des mathématiciens et astronomes fut très important pour la production de ces cartes. Il faut citer Pedro Apiano, Waldsee Müller et Sébastien Munster. Ce sont eux qui mirent au point la méthode dite de "triangulation". Les grands cartographes du XVIe siècle furent néanmoins Gerhard Mercator né à Rupelmunde en 1512, mort en 1594, et Abraham Ortelius né à Ambères en 1527, mort en 1598.

Au XVIIe siècle, la nécessité d'étudier de nouvelles hypothèses quant à l'univers physique impliqua de fixer avec exactitude les dimensions et la forme de la terre. C'est en France, sous l'impulsion de Louis XIV et de l'académie royale des sciences fondées en 1666, que commença la réforme cartographique et la mise au point d'une carte de France dont les étapes furent :

1) la mesure d'un arc du méridien de Paris par l'Abbé Picard en 1669-70,

2) l'extension du méridien qui en 1718 allait des Pyrénées à Dunkerque,

3) l'ajustement de la carte de France avec les relevés topographiques,

4) la reconnaissance de tous les nouveaux pays au moyen de la triangulation,

travail pour lequel l'Abbé Picard s'adjoignit le célèbre Cassini. Quatre générations de Cassini travailleront à la "nouvelle carte qui comprend les principaux triangles qui servent de fondements à la description géométrique de la France" de 1744.

Des savants anglais comme George Lily, Christopher Saxton, Norden Speed, Ogilby et John Adams contribuèrent beaucoup au XVIIIe siècle aux progrès de la cartographie, grâce à l'emploi d'instruments perfectionnés : le sextant à miroir, le chronomètre de précision, et surtout la théodolite. Ils dressèrent ainsi les cartes d'Amérique the general map of the middle british colonies in America.

Au XIXe siècle, la cartographie se caractérise par l'exécution de relevés topographiques réguliers par les états nationaux. Les armées perfectionnent leurs services cartographiques et, dans les années qui ont précédé la guerre de 1914, furent expérimentées et mises au point les meilleures méthodes de relevé et de reproduction. Les procédés modernes sont maintenant trop sophistiqués pour essayer de les décrire. Comme toutes les autres sciences, la cartographie a fait de très grands progrès ces 100 dernières années et surtout s'est vulgarisée grâce au tourisme et principalement l'automobile (1).

NOTE B - L'écriture - p. 745

L'écriture, représentation visuelle et durable du langage, a été si l'on peut dire inventée indépendamment en plusieurs foyers de civilisation assez développés, où s'est manifesté le besoin de communication entre des groupes assez nombreux. Elle ne s'est réalisée pleinement que dans les sociétés concentrées, nombreuses, sur un espace restreint : villes ou états organisés.

Des écritures assez perfectionnées peuvent être datées grossièrement à environ 6 000 ans de nous. Le perfectionnement définitif, lié à un avancement plus poussé de la civilisation, s'est produit environ 2 000 ans plus tard, soit au cours du second millénaire avant J.C. et a donné l'écriture alphabétique dont nous nous servons encore.

L'histoire de l'écriture est difficile à faire. Dans les régions où elle est née, à l'époque ancienne, on ne possède pas d'indication historique. Les documents sont fragmentaires et certains ne sont pas déchiffrés. Il y a des légendes mythiques ou quelques découvertes archéologiques, mais rien de très utilisable.

On peut distinguer :

(1) Source : CRONE G.R., Maps and their makers, Londres 1953.

1) La protoécriture : la pictographie. Ce n'est pas une véritable écriture, mais la représentation du langage par le dessin. Les pictographes se rencontrent surtout chez les populations de chasseurs et de pêcheurs navigateurs : indiens d'Amérique, eskimos, sibériens, africains, océaniens. Il semble que les peuples mayas et les aztèques entre les IV^e et XV^e siècles aient utilisé les écritures picto-idéographiques dont un système de notation numérique qui nous est mieux connu ;

2) L'écriture idéophonographique et la notation numérique correspondante de la Chine du III^e millénaire avant J.C. et qui est encore utilisée de nos jours. Selon la tradition, la création de l'écriture chinoise daterait de -2 500 et serait attribuée à de saints hommes, des ministres secrétaires. Elle ne serait pas passée par le stade hiéroglyphique ;

3) L'écriture idéographique et phonographique consonantique de l'Égypte ancienne du IV^e millénaire avant J.C. au V^e siècle après J.C. Nous ne sommes pas renseignés sur l'origine des hiéroglyphes que les égyptiens attribuaient au Dieu Thôt, inventeur de la magie. Les plus anciens documents datent de -3 000. Le système hiéroglyphique consiste en picto-idéogrammes et picto-phonogrammes et a été doublé de cursives vers -2 500 environ. Il a été pratiqué pendant les longs siècles de l'Ancien, du Moyen et du Nouvel Empire. À partir du IV^e siècle après J.C., dans l'Égypte presque complètement christianisée, les textes en écriture indigène ont pratiquement disparu. François Champollion, grâce à un document découvert en 1799 par l'expédition française, a réalisé le déchiffrement en 1822 ;

4) L'écriture idéographique et syllabique de la Mésopotamie du IV^e millénaire à la fin du I^{er} siècle avant J.C. L'histoire de l'écriture cunéiforme est liée à l'histoire de la double vallée fertile de l'Euphrate et du Tigre. L'écriture sumérienne semble dater du dernier quart du IV^e millénaire. L'écriture akkadienne serait un peu plus récente, vers le III^e millénaire ;

5) Les écritures hiéroglyphes et syllabiques du bassin oriental de la Méditerranée du IV^e millénaire au V^e siècle avant J.C. Ces diverses écritures furent utilisées en Crète, à Chypre, en Asie

Mineure, en Syrie et en Phénicie. La navigation a joué le rôle de catalyseur en stimulant les besoins de communication ;

6) L'alphabet consonantique de Syrie et de Palestine à partir du milieu du II^e millénaire avant J.C. L'alphabet est une forme supérieure d'écriture phonographique qui permet de tout écrire avec un petit nombre de caractères. Il témoigne d'un perfectionnement intellectuel et d'un nouveau stade de l'application de l'intelligence.

C'est l'invention de l'alphabet qui a permis la propagation des écritures. Les causes de cette expansion, les modes de contagion et les adaptations ont dépendu de facteurs très divers : contiguïtés géographiques, moyens de transports, courants commerciaux, guerres, colonisations, etc... Pour en venir aux origines de notre alphabet, il faut savoir que c'est vers le XIII^e siècle que la propagation de l'alphabet a atteint de nombreux langages de la région méditerranéenne. Ces langages devaient tous être éliminés dans les siècles suivants au profit du latin qui, peu à peu, a couvert tout ce domaine et même l'a débordé.

Le latin s'écrit de gauche à droite alors que la plupart des anciennes langues s'écrivaient de droite à gauche. La plus ancienne inscription latine connue est de la fin du VII^e siècle avant J.C. Au début, la trace de l'alphabet latin est proche du grec. Un trait important de sa constitution doit être attribué à l'étrusque. La filiation gréco-étrusque est certaine pour le latin qui s'est répandu avec la puissance de Rome. A partir du XV^e siècle de notre ère, le christianisme occidental a voyagé hors d'Europe et avec lui les textes. Ainsi l'alphabet latin s'est imposé avec les langues latines dans de nombreuses parties du monde, ce qui n'a pas empêché d'autres alphabets de s'implanter et d'évoluer : cyrilliques, arabes, etc.

Il est certain que la science des sociétés humaines qui continue à se développer a eu son germe dans l'invention de l'écriture. Celle-ci est un phénomène dans l'évolution humaine qu'elle contribue à accélérer en aidant à la transmission et à la conservation du savoir (1).

(1) Source : COHEN Marcel, La grande invention de l'écriture et son évolution, Paris 1958.

NOTE C - p. 756

Le territoire culturel que représente la langue maternelle et le sentiment de sécurité que sa découverte entraîne est parfaitement illustré par une publicité faite par la compagnie aérienne d'Arabie Saoudite Saudia parue dans la Vie Française du 18 au 25 Mars 1985.

Le texte dit : "Inutile d'apprendre notre langue, nous parlons la vôtre. Généralement lorsque vous voyagez sur une compagnie aérienne étrangère, vous êtes accueillis par des hôtesses étrangères. Pas avec Saudia. Nos hôtesses sont toujours originaires du pays de départ ou de destination. Ainsi chaque fois que vous voyagerez sur Saudia entre la France et l'Arabie Saoudite, une hôtesse française veillera sur vous afin de vous rendre le voyage agréable".

Le publicitaire met l'accent sur le côté matériel et protectif qui se dégage de la présence sur un territoire étranger (l'avion) d'une hôtesse de la nationalité du passager et parlant sa langue. Le "veillera sur vous" est très significatif. L'argument de vente est l'accueil basé sur la communication.

NOTE D - L'esperanto - p. 768

L'esperanto a été créé en 1887 par un médecin polonais, le Docteur Zamenhoff afin de rapprocher les hommes grâce à la suppression de la barrière des langues nationales. L'esperanto a été conçu pour être appris facilement et rapidement. A chaque lettre correspond un son. Seize règles, sans exception, constituent la grammaire de base. Il y a un seul verbe auxiliaire et douze terminaisons verbales seulement pour les conjugaisons (contre plus de deux mille en français). Le vocabulaire a été mis au point à partir de racines ayant le plus haut degré d'internationalité dans les langues les plus connues. Enfin, l'esperanto a une structure "agglutinante" qui le rend très vite assimilable. Actuellement, on estime qu'il y a 8 millions d'esperantistes dans le monde et la bibliothèque esperantiste comprendrait plus de 50 000 volumes.

CHAPITRE XIV

LA MATERIALITE DE L'ACCUEIL

On ne peut nier l'importance du "matériel" dans l'accueil. Même si on reconnaît que le côté psychologique l'emporte de loin, on est obligé de reconnaître que s'il ne débouche pas sur une réalisation matérielle qui doit être sinon parfaite, tout au moins la meilleure possible, l'accueil reste incomplet. Le côté matériel intervient de deux façon principales dans l'accueil.

Premièrement, il est un des signes de l'intérêt que l'on prend pour celui que l'on reçoit. Plus il est soigné, plus on donne l'impression de tenir celui qui arrive en haute estime. Il y a donc par là interférence entre le matériel et le psychologique.

Deuxièmement, le luxe est sécurisant. Ceux que l'on accueille seront d'autant moins angoissés et d'autant plus sereins que l'environnement dans lequel on les reçoit sera plus luxueux. Ainsi, il est bien connu que certaines couleurs tranquillisent, que certaines musiques calment, d'autres excitent. On peut créer artificiellement un cadre qui contribue à mettre l'arrivant dans l'état d'esprit que l'on souhaite lui voir adopter.

LE "MATERIEL" INFLUENCE LE "PSYCHOLOGIQUE"

Ces deux aspects de la matérialité de l'accueil peuvent influencer considérablement l'opinion de l'accueilli et ils méritent que l'on s'y arrête un peu.

Les soins matériels (c'est-à-dire ceux qui concernent le décor, l'architecture, le confort) que l'on apporte à l'accueil comme signe de l'intérêt que l'on prend pour celui qui arrive, sont en fait un des signes de la reconnaissance de celui qui arrive. Mais c'est une reconnaissance "a priori" car au moment où l'arrivant se présente, on ne peut pas changer grand chose au décor et à l'environnement.

Il peut s'agir en premier lieu d'une "reconnaissance générale a priori" de tous ceux qui seront accueillis. C'est ce type de réflexion qui conduit, du point de vue architecture et décors, à soigner particulièrement dans un appartement les pièces de réception.

On voyait beaucoup, et on voit d'ailleurs encore -malheureusement beaucoup plus rarement- dans des hôtels particuliers, dans de belles villas, dans de grands appartements, que les parties communes, celles où l'on reçoit les étrangers ou que les étrangers peuvent voir, sont mieux décorées que les parties réservées uniquement aux maîtres de maison et à plus forte raison à la domesticité. C'est dans ces parties de la résidence que l'on expose les objets les plus précieux, tableaux, objets d'art, tapis. Il existe, spécialement conçues pour leur exposition, des vitrines, des tables d'angle, des consoles et tout un matériel prévu à cet effet.

Les châteaux sont un très bon exemple de cette conception de l'architecture. Les pièces de réception et les salons d'apparat y sont toujours très beaux et beaucoup mieux traités que le reste du bâtiment. Il n'est que de voir Versailles qui est pourtant dans son ensemble un véritable chef-d'oeuvre où chaque partie rivalise de perfection avec les autres, malgré cela rien n'égale en majesté, en somptuosité, la galerie des glaces. On s'aperçoit aussi que la salle consacrée aux réceptions, tous les salons d'audiences ont été très soignés, tout comme la chambre du roi où se pressaient les dignitaires et ceux que l'on voulait honorer. Elle a été aussi mieux décorée, c'est évident, parce qu'elle était chambre du roi.

Dans toutes les demeures, dès qu'il y a un endroit particulier où l'on reçoit, on s'aperçoit que c'est là que l'on met ce qu'il y a de plus précieux et ce dont on est le plus fier. Ces efforts de

décoration sont souvent interprétés comme seulement une manifestation du "paraître". Mais on ne peut pas s'arrêter à cette unique interprétation. S'il est évident qu'en général on aime montrer ce que l'on a de mieux et apparaître sous le meilleur jour possible, et que c'est une des raisons principales du soin apporté à l'architecture des salles de réception, il est aussi à notre avis évident que si l'on décore ces salles, c'est pour honorer ceux que l'on y reçoit.

Il faut aussi noter que même si l'on s'arrêtait à l'interprétation du paraître, cette dernière serait encore une marque de considération pour ceux que l'on recevra, car on ne veut paraître que devant des gens dont l'opinion nous importe. Donc si la notion du "paraître" n'est pas absente, celle du "bien recevoir" entre aussi pour beaucoup dans toute cette tradition de décoration et d'arrangements exceptionnels des salles de réception des hôtels particuliers et appartements.

On a constaté également ces dernières années que les services publics qui, dans le meilleur des cas, se contentaient d'offrir au public des installations fonctionnelles mais dépourvues de tout charme, de toute décoration, font de gros efforts pour offrir aux visiteurs un cadre plus agréable. On veut les réhumaniser. Les efforts entrepris dans ce sens sont incontestablement le signe que les services considèrent maintenant le public comme quelqu'un, comme un être collectif qu'il faut bien accueillir et bien traiter.

Il est curieux de voir que jusqu'à ces dernières années les services considéraient que leur seul devoir vis à vis du public, qui est tout de même leur raison d'être, était de travailler correctement et de remplir leur mission avec le plus d'application possible. Or, maintenant, il semble que l'administration a compris que si elle ne voulait pas que ce conflit endémique qui existe entre elle et les citoyens se développe, il fallait montrer à ces citoyens que l'on prenait soin d'eux, qu'on les reconnaissait comme puissance, comme ceux pour qui on travaillait.

On note que cet effort d'accueil dans les administrations n'est pas particulier à la France. On sent cette évolution sourde dans tous les pays développés. Les commerçants en général, et tout spécialement ceux dont c'est le métier d'héberger des gens :

hôteliers, aubergistes, restaurateurs, ont, eux, compris depuis longtemps l'importance de l'apparence des locaux dans lesquels ils reçoivent leurs clients. Les hôtels, et on le leur reproche parfois, investissent toujours des sommes importantes dans la construction et la décoration des parties communes de l'établissement (les normes de classement françaises fixent d'ailleurs des surfaces minimales pour les parties communes).

Les autres commerces font également de gros efforts en ce qui concerne les façades, les entrées, les surfaces de vente. On entend souvent l'expression "Ça flatte le client". Cela signifie qu'en décorant avec beaucoup de soins la partie du commerce visible par le client, celle qui lui est accessible, le commerçant veut lui montrer qu'il le considère comme tellement important qu'un magasin mal décoré ne serait pas digne de lui, que seul le meilleur, le parfait peut convenir à une personnalité aussi distinguée, aussi importante que lui : le client.

Ce qui revient à dire en clair : "Vous, mon client, êtes quelqu'un d'une telle importance que pour vous recevoir, il faut que j'investisse tout ce que j'ai de disponible". Il y a là une double acception du mot "importance". Le client est "important" pour le commerçant du point de vue économique : sans client, pas de commerce, pas de bénéfice. On lui dit aussi qu'il est "important" du point de vue humain, pour le flatter, le conforter, cela dans l'espoir qu'il fréquente l'établissement concerné. Alors il deviendra réellement important pour le commerçant puisqu'il viendra avec une intention d'achat.

Il y a une sorte de transfert de la signification du mot "important", ce qui montre bien que les efforts de décoration que l'on trouve dans les maisons particulières, dans les services publics et chez les commerçants correspondent en fait à une "reconnaissance générale a priori" de ceux qui vont être reçus à quelque titre que ce soit. Le client est donc réellement "flatté" des efforts d'apparence qui ont été faits pour lui. On constate que les commerces qui "marchent" bien refont régulièrement leur magasin ou pièces de réception et que la non réfection des locaux est un des signes de la "mauvaise santé" d'une affaire.

La majesté des édifices religieux n'est pas sans lien avec cette question d'accueil. Les églises et les temples ont été construits pour rendre gloire à Dieu. C'est à ce titre que les édifices sont de véritables chefs-d'oeuvre d'architecture qui contiennent aussi des trésors en peinture, objets d'art, boiseries. Mais la seule gloire de Dieu n'est pas en cause. Ou plutôt elle l'est mais pas de la même façon.

Les fidèles en effet sont incités à suivre les offices si le lieu du culte est un endroit particulièrement riche et impressionnant. Apparemment, c'est le signe de la toute puissance de Dieu. Mais au deuxième degré, c'est aussi un effort pour bien recevoir ceux qui viennent prier. La beauté n'est pas toujours dans la magnificence, elle peut être dans le dépouillement et la pureté des lignes. Mais elle existe et les fidèles, peut-être d'ailleurs inconsciemment, y sont sensibles. Raymond Oliver, le célèbre cuisinier, déclarait avec une naïveté assez profonde :

"Le bon Dieu est très connu, mais pourtant il continue à faire sonner les cloches" (1).

La décoration des lieux du culte ressort de la même ligne de pensée. Dieu est grand, il est connu, il est adoré. Mais il faut tout de même continuer à aider la foi.

Les édifices publics autres que ceux de l'administration veulent aussi, par leurs dimensions, leur architecture, leur style, signifier quelque chose. Le décor est parlant ; il transmet un message : celui du palais de justice est l'incorruptibilité, celui de la chambre des députés le dévouement au bien public, celui du sénat la sagesse, celui de certains hôpitaux modernes : l'efficacité et le savoir. Le fait qu'il y ait message dans le décor et dans l'architecture est la preuve d'une "reconnaissance générale a priori". Le bâtiment s'adresse à ceux qui y pénétreront et il les reconnaît comme ceux à qui un certain discours doit être tenu.

(1) Forum American Express, Paris, Septembre 1984.

LE DECOR : MOYEN DE COMMUNICATION

Ce langage n'est peut-être pas aussi clair que le langage parlé que nous employons tous les jours mais c'est un langage tout de même. La réponse que nous faisons aux phrases qui nous sont dites de cette façon est l'état psychologique dans lequel nous sommes en pénétrant dans ces édifices : impressionnés dans certains, donc nous recevrons ce qui nous sera dit par les hommes dans ces édifices d'une certaine façon ; recueillis dans d'autres, les églises par exemple : on y prie plus facilement que si le décor était celui d'un lieu de réjouissance ; rassurés dans un décor luxueux, en veine d'achat dans un magasin bien conçu à cet effet.

Ces décors jouent donc un peu le même rôle que les phrases de bienvenue qui sont adressées à celui qui arrive par celui qui le reçoit. Ces phrases de bienvenue ont pour but de rassurer l'arrivant, de lui faire savoir qu'on le reçoit avec plaisir ou que l'on va pourvoir à ses besoins. D'une façon non personnalisée il est vrai, et à l'inverse de la phrase qui s'adresse à un individu particulier, le décor dit à ceux qui sont reçus que l'on tient compte de ce qu'ils sont et de ce qu'ils attendent, la meilleure preuve en étant que justement ce décor a été particulièrement conçu pour eux.

Les architectes et les décorateurs ont depuis très longtemps compris cette partie de la mission qui leur était confiée et leur talent est justement de savoir allier aux nécessités de la construction cet élément psychologique difficile à cerner, mais dont les effets sont reconnus par tous. Il y a des endroits où l'on se sent bien, où l'on se sent riche. D'autres au contraire où on est mal à l'aise, qui rendent agressif.

Des études très approfondies sont maintenant entreprises, dans les agences spécialisées, pour tester les formes, les couleurs, les matériaux. On va jusqu'à étudier les effets des éclairages et de la musique. De tous temps on avait constaté l'effet de ces deux derniers éléments. On arrive maintenant à beaucoup mieux les contrôler grâce aux progrès techniques qui permettent d'affiner les productions de lumière et de sons au point que l'on arrive à recréer des ambiances d'une manière presque parfaite. Tout ce travail d'architecture, de décor, de création d'environnement a pour but de

fabriquer pour tous ceux qui vont arriver un cadre qui leur convient et qui convient à ce qu'ils viennent faire dans l'édifice. Il s'adresse à tous indistinctement. Il est la preuve d'une reconnaissance générale a priori.

LA RECONNAISSANCE "A PRIORI"

Le décor et la création d'environnement permettent aussi une "reconnaissance particulière a priori", c'est-à-dire qu'ils peuvent s'adresser à un individu ou à un groupe d'individus en particulier. C'est le cas par exemple quand un pays ou une ville reçoit une personnalité étrangère de premier plan, notamment un chef d'Etat.

A son arrivée sur le territoire, généralement à l'aéroport, il y a un grand déploiement de force, honneurs rendus par une délégation militaire, réception au bas de la passerelle par des délégués du gouvernement ou le chef de l'Etat lui même, tapis rouge déployé, salon particulier pour conférence de presse, un service d'ordre tout au long du parcours, drapeaux des deux pays.

La résidence de l'invité est soigneusement choisie en fonction de l'importance du pays qu'il dirige et du caractère de la visite. (On note d'ailleurs que les chefs d'Etat des deux pays actuellement les plus importants du monde, les Etats-Unis d'Amérique et la Russie soviétique, sont presque toujours hébergés dans leurs propres ambassades quand ils voyagent à l'étranger). Un dîner de gala est souvent organisé et quelquefois en France il y a même une soirée à l'Opéra.

Il est évident que tous ces arrangements particuliers faits pour un seul homme équivalent à une reconnaissance mais "a priori". C'est même la seule reconnaissance qui soit à la hauteur d'un chef d'Etat. En effet, on ne pourrait imaginer qu'un roi, qu'un président, pour une visite prévue et organisée, débarque dans un pays dans le plus strict anonymat et ne soit reconnu que lorsqu'il prend contact avec son homonyme dans le pays visité. Donc pour les très hauts dignitaires, la reconnaissance qui intervient dans le processus de l'accueil ne peut être qu'une reconnaissance "a priori".

On retrouve ce même procédé dans de très nombreuses situations : chaque fois que recevoir quelqu'un implique une préparation spéciale. Ainsi lorsqu'un chef d'Etat reçoit les lettres de créances d'un ambassadeur, il y a tout un cérémonial qui remplace la reconnaissance immédiate dont l'ambassadeur pourrait être l'objet de la part de celui qui le reçoit.

Le fait qu'à son arrivée, pour présenter ses lettres de créances, il trouve un décor spécialement mis en place à cette occasion, un personnel en grande tenue, des dignitaires du pays qui l'attendent, que la réception ait lieu dans une salle souvent réservée à ce type de cérémonie, que le chef de l'Etat soit présent personnellement signifie, pour cet ambassadeur qui s'est aussi mis en grande tenue, que le pays et son chef le reconnaissent comme l'envoyé officiel de son propre pays et qu'on lui accorde donc déjà toute la considération due au représentant d'un chef d'Etat, c'est-à-dire, par personne interposée, à ce chef d'Etat lui même.

L'ambassadeur et le pays qu'il représente se sentiraient mortellement outragés s'il n'en n'était pas ainsi, et même de très graves conséquences politiques pourraient s'ensuivre. (Il n'est dans cet ordre d'idée que de se souvenir du soufflet que donna le bey d'Alger au représentant de la France en 1830, ce qui déclencha pour partie la conquête de l'Algérie).

De la même façon, lorsqu'une ville ou un village reçoit un ministre, les rues sont parsemées de drapeaux, les édifices qu'il va visiter sont nettoyés, astiqués, décorés, on met des fleurs de partout. On reconnaît le ministre et on le lui fait savoir par des signes extérieurs qui permettent une reconnaissance "a priori" c'est-à-dire avant que l'on s'adresse à lui, alors que langage parlé, signe habituellement utilisé, doit attendre pour être employé que l'on soit à portée de voix de celui que l'on reçoit. Le ministre, en écoutant les discours qui conforteront la reconnaissance, se sait déjà reconnu comme ministre par toutes les banderoles, les drapeaux et le public qu'il a vu tout au long du trajet qui l'a mené à l'endroit où on va lui parler.

Pour en arriver au plus banal, il existe dans l'hôtellerie un procédé à peu près similaire : celui des "attentions spéciales" (VIP

Treatment pour Very Important Person, soit, selon le jargon professionnel, traitement particulier pour personne très importante). Ces attentions peuvent prendre deux formes principales.

La plus courante est de faire déposer dans la chambre de la personne que l'on reconnaît comme importante quelque chose qui est un signe à la fois de reconnaissance et d'hospitalité : c'est le cadeau d'hospitalité, de bienvenue que l'on réserve aux hôtes de marque (bouteille de champagne, de vin, fleurs, fruits, objets souvenirs), le tout accompagné d'une carte de façon à ce qu'on ne croit pas que c'est une mesure générale, mais pour bien spécifier qu'il s'agit là d'un traitement exceptionnel destiné à honorer quelqu'un de particulier. La seconde qui n'a pas tout à fait la même signification mais qui est tout de même un type de reconnaissance -surtout amicale ou professionnelle- est de faire bénéficier celui qui arrive d'un prix réduit ou de la gratuité complète.

Il est également de coutume dans certains grands hôtels de mettre en façade les drapeaux correspondants à la nationalité des hôtes qui y sont hébergés ou qui y sont attendus. Par ce signe, le directeur de l'hôtel veut souhaiter la bienvenue à ces hôtes en particulier, et aussi faire de l'hôtel une terre qui est un peu plus la leur que ne sont la rue ou les autres édifices publics.

En effet, un drapeau national en principe ne flotte que sur les terres nationales, les ambassades à l'étranger étant on le sait considérées comme telles. Ainsi, en faisant flotter sur l'hôtel le drapeau d'un autre pays, la direction en fait un peu une terre nationale de façon à ce que les nationaux de ce pays qui résident dans l'hôtel se sentent un peu plus chez eux. C'est une manière de transformer une terre étrangère en terre amie, de dire par l'image à quelqu'un que l'on ne connaît pas, dont on ne connaît que la nationalité : "Vous êtes chez vous -ce qui est la véritable hospitalité : le don de la maison- vous êtes mon hôte donc tant que vous serez chez moi, tout ce qui est à moi est à vous".

La symbolique du drapeau national est extrêmement riche et les voyageurs y sont beaucoup plus sensibles que ce à quoi on pourrait s'attendre. Plusieurs fois des touristes étrangers se sont plaints à des directeurs d'hôtels parce que le drapeau de leur pays

n'avait pas été mis alors que d'autres drapeaux flottaient. Dans le drapeau, ils voyaient un signe de reconnaissance et ne pouvaient supporter d'être moins "reconnus" que d'autres touristes d'autres nationalités. Ils considéraient l'absence de leur drapeau à la fois comme une injure qui leur était faite personnellement : ils n'étaient pas assez importants pour que l'on prenne la peine de hisser leur drapeau et ainsi les honorer, et comme une injure faite à leur pays qui n'était pas honoré comme l'étaient les autres. On touchait presque au crime de lèse-majesté. L'hôtelier, quant à lui, n'avait certainement pas donné toutes ces significations au fait de hisser ou non un drapeau, et l'absence de celui-là en particulier était plus vraisemblablement due à un oubli ou à un problème matériel qu'à un geste déterminé.

Cela prouve bien que celui qui voyage a une sensibilité exacerbée à la fois par le sentiment de supériorité qu'il a acquis en voyageant et celui d'infériorité qui vient que pour voyager il a dû s'arracher à la sécurité et que tant qu'il n'a pas retrouvé un nouveau domicile, il est dans le provisoire qui engendre l'insécurité et l'anxiété.

Lorsque l'arrivée de quelqu'un donne lieu à quelques uns de ces arrangements, on dit que l'on a voulu "honorer" celui qui arrivait. C'est pour "honorer" le chef d'État en visite que le prince qui le reçoit a fait mettre des drapeaux de partout et organise tout un programme pour le séjour de son hôte. C'est pour "honorer" l'ambassadeur le jour où il lui remet ses lettres de créances que ce même prince a ordonné toute la cérémonie. C'est aussi enfin pour "honorer" le ministre que le maire du village a tout fait décorer et nettoyer dans sa municipalité, et comme l'hôtelier qui fait disposer quelque chose dans la chambre de celui qu'il attend.

Autrement dit, reconnaître quelqu'un "a priori" c'est lui faire honneur, le couvrir d'honneur, ajouter quelque chose à son honneur, lui conférer un peu plus d'honneur qu'il n'en a déjà. C'est un peu comme lui attribuer une médaille qui est le signe que celui qui la porte a fait telle ou telle chose, qu'il est donc honorable, c'est-à-dire que l'on peut lui rendre les honneurs. On est là dans un cercle ! La personnalité de celui qui arrive exige qu'on lui rende les honneurs parce qu'il est particulièrement honorable. Mais les

honneurs qu'on lui rend font aussi de lui un homme honorable puisque honoré. Le problème ne se pose pas quand il s'agit d'une personnalité hors du commun ; mais il n'en est pas de même lorsqu'on a affaire à quelqu'un d'inconnu qui, étant honoré (par l'hôtelier par exemple) devient honorable (pour le personnel de l'hôtel pour poursuivre l'exemple).

Donc rendre les honneurs à quelqu'un c'est le reconnaître "a priori" et de ce fait c'est accueillir ou tout au moins c'est commencer à l'accueillir.

On pourrait également considérer que toute cérémonie est aussi une reconnaissance "a priori" de celui en l'honneur de qui elle est organisée, celles qui jalonnent la vie de la plupart des hommes de notre société : le baptême (un enfant est reçu, accueilli dans une religion), la première communion ou majorité religieuse (l'adolescent est reconnu comme pouvant prier et tenir sa place dans la communauté religieuse), le mariage (ce sont deux individus qui sont reconnus comme couple, comme pouvant fonder une famille), la cérémonie funèbre (l'homme est reconnu comme mort pour tous ceux qui participent à la cérémonie). Nous avons longuement évoqué la différence entre le "nechros" et le "thanatos" au sujet du voyage : la cérémonie funèbre donne sépulture, fait du mort un mort définitif, si l'on ose dire.

Toutes les autres cérémonies ont également pour but une reconnaissance, que ce soit la remise d'un diplôme, d'une décoration, un départ à la retraite, même une fête d'anniversaire. Toutes officialisent, rendent public un état et elles sont le premier pas de l'accueil de celui qui en est l'objet dans une nouvelle communauté, celle des héros, des diplômés, ou de ceux qui ont quarante ans.

LE PROTOCOLE

Le protocole est l'ensemble des règles qui fixent, en certaines occasions, la reconnaissance. Que dans des cérémonies officielles, le nonce apostolique ait la préséance sur les autres ambassadeurs signifie qu'on le reconnaît bien comme l'envoyé de Dieu alors que les ambassadeurs ne sont que les représentants de chefs

d'Etat. Que l'on vous asseoie à la droite de la maîtresse de maison et non pas en bout de table signifie que l'on vous reconnaît comme l'homme le plus important de la soirée, celui à qui l'on rend le plus d'honneurs. Que pour l'arrivée de tel prince, on tire plus de coups de canon que pour l'arrivée de tel autre signifie également que l'on reconnaît le premier comme dirigeant un pays plus important que celui que dirige le second.

Ces règles du protocole sont tellement importantes que chaque état a son chef du protocole qui veille jalousement aux prérogatives de son Prince et qui distribue aux visiteurs les honneurs non seulement avec un art consommé, mais surtout en toute connaissance de cause. Ces règles sont à peu près universellement reconnues et tout le monde ou presque y est très attaché. Elles empêchent de commettre des impairs, ce qui pourrait être dramatique car en matière d'honneurs on touche au "moi". Elles constituent un paravent derrière lequel chacun s'abrite, aussi bien celui qui reconnaît (il reconnaît selon la règle) que celui qui est reconnu (il sait que son "moi", sa valeur ne sont pas en cause puisqu'il est reconnu selon la règle).

Au fond, on se demande comment on pourrait réunir officiellement plusieurs hauts dignitaires si le protocole n'existait pas. Ce serait sans protocole, mais alors personne ne serait reconnu, donc la fonction serait effacée. Cela reviendrait à recevoir amicalement des hommes, c'est-à-dire à les reconnaître comme amis et non plus comme dignitaires. C'est effectivement ce que l'on fait quand on invite les gens en leur précisant "sans protocole".

Donc si l'on assimile toutes les marques extérieures (de respect, entre autres) qui sont prodiguées à quelqu'un ou qui sont déployées à l'occasion de la venue de quelqu'un, tout le cérémonial c'est-à-dire les comportements et les arrangements particuliers qui sont imposés et qui constituent la cérémonie -et enfin le protocole- a un décor construit pour quelqu'un en particulier. On peut dire que tous ces comportements ne sont que les signes d'une "reconnaissance particulière a priori", alors que tous les décors qui s'adressent soit au public en général soit à un public bien déterminé comme la clientèle d'un restaurant ou d'un magasin ou les malades d'un hôpital sont les signes d'une "reconnaissance générale a priori".

Ces reconnaissances a priori, c'est-à-dire avant qu'il y ait eu un contact réel entre celui qui arrive et celui qui reçoit, ne dispensent pas d'une reconnaissance que l'on est bien obligé d'appeler alors "a posteriori" ou tout au moins simultanée au contact. En effet, que penserait le chef d'Etat reçu en grande pompe si, quand il s'adresse à son homonyme, celui-ci le traite comme un valet. Donc l'une ne dispense pas l'autre et inversement. Le chef d'Etat même bien reconnu verbalement par son homonyme ne se satisfera pas d'un seul signe. Il exige les drapeaux et la pompe.

Nous avons donc vu que le décor pouvait s'adresser à quelqu'un en particulier ou à un groupe d'hommes et constituait un signal de reconnaissance qu'émettait à leur intention celui qui allait les accueillir. Cela veut dire qu'au milieu d'une population, il avait repéré quelqu'un ou un groupe et, avant de les avoir effectivement reçu, avait préparé la "maison" de façon à ce qu'ils s'y sentent un peu plus chez eux, et que dès l'abord ils ne se vivent pas comme étrangers ou comme anonymes, mais comme ceux que l'on attend, à qui on veut faire plaisir et que l'on veut honorer.

Certains arrangements matériels, tout en s'adressant à quelqu'un ou à un groupe en particulier, n'ont pas pour but vraiment de reconnaître cet individu ou ce groupe, mais cherchent à agir sur l'homme anonyme, c'est-à-dire sur l'homme selon sa nature et non pas sur l'homme selon sa personnalité propre. Nous voulons parler du luxe et du confort qui sont dispensés dans de nombreux établissements qui reçoivent du public.

LA PERSONNALISATION DU DECOR

Ces arrangements ne sont pas complètement anonymes car malgré tout ils ne s'adressent qu'à ceux qui fréquentent l'établissement. C'est donc déjà une distinction dans la population globale. Ils s'adressent à tous ceux qui fréquenteront l'établissement. Ce "tous ceux" ne comprend pas d'individus nommément désignés, mais correspond à un certain groupe qui se sera formé selon un certain nombre de critères : goûts, moyens financiers, races, religions, culture, etc...

Ils n'ont pas non plus pour but, comme un drapeau ou une bandérole, de reconnaître réellement. Mais en voulant rendre l'arrivée ou le séjour plus agréable, ils "reconnaissent" tout de même, ce qui signifie que l'on connaît la qualité des personnes qui vont fréquenter l'établissement, et que l'on sait que pour leur être agréable, il faut leur proposer tel ou tel type de décor. Il n'en reste pas moins que l'on veut agir sur les sens pour influencer sur le psychisme. C'est du psychosomatique à l'envers. De très nombreuses recherches sont faites afin de savoir ce qui "plaira" (au sens large) le plus à la "population" à laquelle on s'adressera.

Le décor est un art sélectif et évolutif (nous employons le mot décor dans un sens très large. Nous voulons dire aussi bien architecture qu'environnement sonore, affectif, humain. En fait tous les éléments matériels qui peuvent influencer sur le psychisme de l'homme sans avoir à faire directement avec lui. Nous excluons ce qui lui appartient et ce qui dépend de lui). Sélectif parce qu'il a à voir avec la culture, l'origine, la classe sociale, les habitudes, les gestes de ceux à qui il s'adresse. On ne peut pas faire des décors qui aient le même effet sur tout le monde. Cela va impliquer que l'on fasse un choix, c'est-à-dire que l'on détermine une "cible" (mot qui est très employé par les publicitaires et qui signifie une partie de la population à laquelle on veut s'adresser).

Si cette "cible" est étroite, il faudra faire des recherches afin de connaître ses goûts et ses habitudes, éventuellement "tester" sur elle de nouveaux éléments décoratifs afin de construire un décor qui lui convienne parfaitement. Comme exemple de "cible" étroite, on pourrait citer des magasins ou établissements destinés à des populations de seize à dix-huit ans et pouvant disposer d'un certain revenu qui leur permet d'être client de tel ou tel magasin, ou des populations du "troisième âge" retraitées d'une certaine profession ou d'un type de profession (libérales, artisan, fonctionnaires, etc.). On arrive pour des cibles de ce type à très bien déterminer ce qui leur convient et à mettre à leur disposition des décors dans lesquels elles se sentiront détendues, à l'aise et dans lesquels elles seront par exemple incitées à acheter.

La cible peut aussi être moyennement étendue. C'est le cas d'hôtels; de magasins, de grands restaurants. La difficulté dans ce

cas pour étudier une cible est de la déterminer. Prenons le cas d'un hôtel d'une certaine capacité, disons deux cents chambres. Selon son taux de remplissage et la durée de séjour de ses clients (une bonne moyenne pourrait être, pour la plupart des hôtels recevant une clientèle internationale de bonne classe, 75 % de remplissage et deux jours de durée moyenne de séjour), il va recevoir entre 25 000 et 30 000 clients par an qui viendront sans doute du monde entier. En revanche, ils auront un certain nombre de choses en commun : ils appartiendront tous plus ou moins à la même classe sociale (le prix des chambres servant de critère de sélection).

Selon le type et la situation de l'hôtel, leurs motivations seront identiques ou bien rentreront dans deux ou trois catégories au maximum (des hôtels ne reçoivent que des touristes : bord de mer, montagne ou sites particuliers ; d'autres uniquement des hommes d'affaires : grands centres industriels, zones privilégiées ; d'autres que des voyageurs : gares, aéroports ; d'autres enfin ont une vocation plus étendue : tourisme, affaire, congrès, ceux des capitales ou des grandes villes).

On peut affiner encore beaucoup plus et essayer de savoir quelles tranches d'âge en fonction des motivations fréquenteront plus particulièrement tel hôtel. Par exemple un hôtel bon marché à la montagne sera plus facilement fréquenté par des jeunes qu'un hôtel cher au bord de la mer. On peut également essayer de savoir quelle sera la nature de la clientèle : personnes seules, couples, familles.

Une étude de ce type demande un énorme travail mais va bien souvent conditionner le succès de l'établissement. Dans le cas d'un hôtel, le résultat de l'étude va être fonction de l'emplacement. Il va indiquer les "contours" de la cible, déterminer le type de population qui est susceptible de fréquenter l'hôtel. Par un effet de "feed back" il indiquera aussi les équipements dont cette population va avoir besoin et le type de prix qu'elle sera prête à payer. Ces études de détermination de cible appelées plus généralement études de marché font ressortir l'interaction volonté de l'entrepreneur-marché qui se traduit, entre autres, par la construction d'un décor et d'équipements spécialement adaptés à une cible donnée.

LE DECOR ADAPTE AUX POPULATIONS

Dans le cas d'une cible extrêmement large, c'est-à-dire une vaste population hétérogène comme celle par exemple qui fréquente les grands magasins, les gares, les aéroports, plutôt que de rechercher ce qui convient à un groupe humain en particulier, on va essayer de trouver des constantes qui pourront convenir à tous les utilisateurs de l'établissement. Toutefois selon la fonction -et nous retrouvons là encore l'interaction fonction-décor- on s'orientera vers un type de décor plutôt que vers un autre. Il y a donc encore sélection, même dans le cas de très vastes cibles.

Cette sélection se fait surtout selon des critères d'utilisation et aussi, mais peut-être moins que dans le cas de cibles plus étroites selon des critères de classes sociales. Les critères de culture et d'habitudes passent généralement au second plan. Un aéroport va être amené à recevoir un public de toute nationalité et de toute culture. La cible est très vaste. Un aéroport de ville moyenne reçoit en moyenne 2 millions de passagers par an. Un aéroport de capitale dix fois plus, soit à peu près 20 millions de passagers par an. C'est donc à un public extrêmement hétérogène que l'on va s'adresser.

Toutefois, les individus qui fréquentent l'aéroport ont des points communs : ce sont des voyageurs ou des gens qui accompagnent des voyageurs. Ils ont tous les moyens de prendre l'avion : ils ne font que passer dans l'aéroport. Le décor devra donc répondre à ces attentes en priorité. Nous connaissons les particularités des voyageurs : sentiments d'infériorité et de supériorité. Ils appartiennent tous à des couches sociales proches bien que l'éventail soit de plus en plus large. Enfin, ils ne séjourneront pas longtemps dans le même lieu.

Il faudra donc que le décor agisse rapidement c'est-à-dire qu'il se découvre immédiatement et que l'on n'ait pas besoin d'en scruter les détails pour ressentir du plaisir ou pour se détendre. On va donc choisir des matériaux et des couleurs répondant à ces exigences. Les volumes seront également étudiés, l'éclairage, le graphisme des affiches. On s'occupera également du son. Il faudra "effacer" les sons désagréables : chariots, bagages, machines, conversations, et créer des sons agréables et reposants. Il y aura

donc une étude du type de musique qui sera diffusée, de la manière dont elle sera reproduite, du volume d'émission.

Mais tous ces aménagements ne devront pas perdre de vue la fonctionnalité de l'endroit, c'est-à-dire que tous les équipements non seulement devront être agréables (correspondre aux goûts de ceux qui utilisent l'établissement) mais en plus répondre à leurs attentes fonctionnelles. Il devra y avoir suffisamment de sièges pour que tout le monde puisse se reposer, des espaces de circulation suffisamment importants, assez de banques d'enregistrement, de consignes de bagages. Nous nous apercevons vite qu'un endroit dit "accueillant", que ce soit le salon d'une maison privée ou un aéroport, est le résultat d'études très sérieuses, très techniques et d'une grande expérience.

Des matériaux ou des meubles qui, selon nos critères européens appartenant à des pays développés et riches sont considérés comme "accueillants", "chauds", "agréables" (les moquettes, les tapis, les cuirs, les marbres, les canapés profonds, les larges fauteuils), ne seront peut-être, pas du tout, ressentis de la même façon par des populations asiatiques ou africaines. Des couleurs qui nous seront particulièrement agréables, que nous trouverons calmantes, produiront peut-être un effet inverse sur d'autres groupes humains.

Que dire de la musique qui est peut-être l'art par lequel les différences de culture apparaissent le mieux ! Il y a un monde entre la musique américano-européenne, la musique chinoise et la musique arabe par exemple. Même si d'éminents musicologues peuvent leur trouver certaines sources communes, le public s'arrêtera à l'apparence, trouvera déplacé que l'on joue de la musique asiatique dans un aéroport européen.

FONCTIONNALITE DU DECOR D'ACCUEIL

Un endroit accueillant est aussi un endroit qui répond à sa fonction. Un restaurant peut avoir le plus décor du monde, être construit avec les matériaux les mieux adaptés et être exactement ce qu'il faut culturellement pour la population qui doit le fréquenter;

s'il n'est pas équipé fonctionnellement, c'est-à-dire si les circulations n'ont pas été prévues pour le nombre de personnes qui doivent y prendre place, si les endroits de stockage de matériel sont insuffisants et que l'on manque de ce qui est le plus élémentaire : le vestiaire alors que l'on est dans un pays froid et que tous les clients ont un vêtement à déposer, tous les efforts qui ont été faits en ce qui concerne le décor proprement dit auront été inutiles car le côté technologique défaillant aura complètement effacé le côté environnement même si celui-ci était parfaitement réussi.

De toute évidence, il existe des endroits "accueillants" et d'autres qui ne le sont pas. Hors de toute intervention humaine, le climat joue un grand rôle dans ce type d'appréciation. L'homme est à l'aise dans une certaine gamme de température. En dessus ou en dessous de cette gamme, il sera mal à l'aise et considérera l'endroit comme inhospitalier. La paysage influe également. Des contrées arides et caillouteuses sont dites inhospitalières alors que la luxuriance d'une végétation tropicale ou semi-tropicale est généralement plus attirante. La plaine légèrement vallonnée est souvent préférée aux grands espaces complètement planes ou aux montagnes escarpées.

Ces opinions sont évidemment très subjectives, mais on retrouve à-travers elles de grandes constantes qui peuvent s'appliquer à tous les hommes ou à de très grands groupes humains. C'est à peu près toujours le même type de paysage que l'on qualifie d'hospitalier, de nature accueillante, ou d'inhospitalier. Par nature accueillante, on veut souvent dire nature productrice, réminiscence de l'économie de cueillette, à l'aube de l'humanité, avant que l'homme ne cultive la terre. Donc le monde comporte des endroits plus recherchés que d'autres où les populations pour différentes raisons ont tendance à se rassembler, à fonder des foyers, des villes et des pays.

On retrouve les mêmes réactions pour les lieux qui ont été créés par la main de l'homme. Certains attirent et donnent envie d'y séjourner simplement parce qu'ils sont accueillants, grâce au décor, à l'environnement. D'autres au contraire sont désagréables, on n'a pas envie d'y aller ou d'y séjourner. La seule vraie différence c'est que les lieux naturels sont donnés. L'homme les recherche et s'y

établit. Les lieux fabriqués eux peuvent faire l'objet d'études et correspondre parfaitement à la population qu'ils doivent recevoir. Nous avons vu que l'on pouvait construire un décor pour telle personne ou tel groupe humain. Mais hors de ces actions ponctuelles, il existe de grandes règles qui permettent à l'homme de vivre dans un environnement à sa mesure et où il peut s'accomplir.

Toute la recherche architecturale, depuis la Grèce antique jusqu'aux dernières expériences, que ce soit aux Etats-Unis ou au Brésil avec la création de Brasilia due aux architectes Niemayer et Costa, procède de la même idée : créer pour l'homme un cadre où il puisse évoluer et où il puisse donner le meilleur de lui-même où il sera libéré de toute angoisse et de toute inhibition. Lorsque l'on parle accueil, on doit inévitablement prendre en compte cette dimension architecturale. L'intervention humaine de l'accueil ne prend réellement toute sa valeur que lorsqu'elle a lieu dans un cadre parfaitement adapté à la circonstance. Toutefois, la perfection de cette intervention ne suffira pas toujours à faire oublier l'inadaptation ou l'indigence de l'environnement.

EVOLUTION DU DECOR AVEC L'HISTOIRE

Si le décor qui a, nous l'avons vu, tant d'importance dans le processus d'accueil est sélectif, il est aussi évolutif. Cette évolution est liée à deux principaux facteurs : les moeurs et la technique. Il va de soi que la façon de vivre conditionne la façon de décorer une maison, de créer un environnement. Mais cette façon de vivre est elle même extrêmement conditionnée par la technique.

C'est donc à une évolution globale que nous avons affaire, qui est entraînée par ces deux facteurs principaux, moeurs et technique qui sont eux-mêmes indissociables. Il y a, on le sait, interaction entre les deux par certains côtés, l'évolution des moeurs entraîne le progrès technique et par d'autres le progrès technique fait évoluer les moeurs. On a coutume de dire que le monde a plus changé ces cent dernières années que pendant les vingt siècles qui les ont précédés. C'est uniquement parce que notre époque a connu et continue de connaître un développement technique très supérieur à ce qu'ont connu les époques précédentes et que le processus

s'accélère. Les moeurs de l'Antiquité changeaient peu de génération en génération. Aujourd'hui on a l'impression que des individus qui ont trente ans d'écart vivent dans des mondes différents.

Ainsi en matière d'accueil, les décors qui auront été construits pour être accueillants à une certaine époque ne le seront plus ou risquent de ne plus l'être quelques années après ou quelques dizaines d'années après. C'est ici que l'on se rend compte de l'importance de l'évolution technique. Un lieu public quel qu'il soit, bureau de poste, gare, hall d'hôtel, restaurant, s'il n'avait pas aujourd'hui l'électricité, le téléphone, souvent le conditionnement d'air, serait, du seul point de vue technique, classé comme d'une autre époque et considéré comme tout à fait inhospitalier (sauf si l'éclairage aux bougies est voulu pour un décor particulier).

La technique crée aussi la mode. Les peintures, les papiers peints, pour parler purement décor, seront complètement différents selon les époques. Une pièce d'accueil peinte avec des couleurs "à la mode" il y a cinquante ans sera jugée désuète. Les meubles et les accessoires subissent aussi le même vieillissement et entraînent le même sentiment d'inhospitalité.

LE CONFORT

De l'idée de décor accueillant, on passe rapidement à l'idée de confort. Cette notion de confort est elle-même extrêmement large. Elle commence par la protection contre les intempéries et contre la nature. Qui n'a pas expérimenté l'impression de confort hospitalier lorsque surpris par un orage on trouve un toit qui protège de la pluie ? Une maison qui ouvre sa porte au passant un jour de tempête ou de neige et qui lui offre un bon feu pour le réchauffer sera une maison hospitalière et le passant aura le sentiment d'avoir été bien accueilli même si ce que nous appelons le "confort" laisse à désirer.

Le côté matériel de l'accueil est une des formes d'expression de l'hospitalité. La mise à disposition du voyageur de la protection constituée par la maison est la matérialisation de l'accueil dont le concept ne peut se passer tout à fait du matériel. Pour accueillir, il faut accueillir dans quelque chose : une maison, une gare, un hôtel.

On peut dans l'absolu concevoir qu'un voyageur seul dans le désert se sentira bien accueilli par un autre humain, également solitaire, même si celui-ci dans le plus extrême dénuement ne lui offre rien d'autre que l'acceptation de sa présence et le plaisir de le rencontrer. En principe l'accueil n'a besoin de rien d'autre.

Dans la pratique, il se concrétise par quelque chose même si ce n'est pas toujours matériel, ce peut être un renseignement, un réconfort, une idée. Mais puisque c'est du matériel dont nous parlons, on est obligé de reconnaître que bien souvent un transfert s'effectue et que le côté matériel se substitue au côté psychologique.

LA SECURITE

Souvent le fait que la protection matérielle soit mise à disposition de celui qui en a besoin revêt une telle importance que les autres éléments de l'accueil sont provisoirement effacés. La notion de sécurité peut l'emporter dans un certain nombre de cas lorsque, par exemple, la vie est en danger. En cas de guerre ou d'émeute, quand la porte de la place forte est ouverte pour laisser entrer celui qui fuit devant les ennemis ou qui essaye de se protéger de la mitraille, il n'est guère question d'éléments psychologiques, celui qui arrive se sentira bien accueilli par le seul fait qu'on lui permette de s'abriter. C'était pour lui une question de vie ou de mort. De même le naufragé recueilli sur un radeau par d'autres naufragés ne s'occupe guère de l'humeur de ceux qui le reçoivent. Ce qui importe avant tout c'est de monter sur le radeau et de ne pas se noyer.

Donc dans les cas où la sécurité de l'homme est en jeu, on assiste à une inflation du côté matériel de l'accueil qui arrive à presque complètement éliminer les côtés immatériels. Par une sorte de glissement aussi bien matériels que psychologiques, on retrouve souvent le même type de réaction vis à vis du confort. Un endroit où on est bien assis, où un ensemble de conditions matérielles sont réunies pour que l'on se trouve parfaitement bien, sera jugé accueillant.

C'est cette idée qui a fait que dans les maisons privées les pièces de séjour sont meublées d'une manière "moelleuse", coussins,

fauteuils, canapés. Il s'agit de recréer le "cocon" maternel parce que c'est toujours auprès de sa mère que l'homme s'est senti le plus en sécurité. Le confort c'est la reconstitution du corps maternel où à l'origine le petit homme a commencé à vivre. Ainsi dans le confort, en plus de l'idée de bien-être, on trouve l'idée de protection. Ceci est d'autant plus remarquable que plus le confort croît, plus le voyageur est sécurisé.

En matière de maison, d'hébergement, le confort va bien souvent avec le luxe ou tout au moins souvent le luxe est le confort c'est-à-dire que l'homme se sentira d'autant plus sécurisé et à son aise que l'endroit dans lequel il est reçu assure son bien-être et que l'environnement est luxueux. La notion de ce luxe confortable est d'ailleurs assez difficile à définir.

Elle a à voir d'abord avec les matériaux utilisés : un siège recouvert de cuir ou d'un tissu riche, souple et moelleux apparaîtra déjà plus luxueux qu'un siège de bois ou de métal ; ensuite, avec des formes pour les meubles comme pour les édifices : il faut qu'elles soient à la mesure de l'homme et qu'elles tiennent compte de son corps. Un siège trop haut ou trop bas est inconfortable et la richesse des matériaux utilisés pour sa construction n'y changerait rien.

LA DOUCEUR ELEMENT D'ACCUEIL

La construction doit tenir compte de la sensibilité du corps humain. Le contact des matériaux froids, durs, tranchants, pointus lui est désagréable. En revanche ce qui est doux, souple, moelleux, "rembourré" lui est agréable et apparaîtra facilement comme luxueux. En matière d'hébergement, l'espace est aussi signe de confort et de luxe. D'une manière générale, tout ce qui est violence est désagréable à l'homme, lumière, son, contact, goût. En revanche tout ce qui est douceur lui est agréable, éclairage, musique, caresse, sucrerie. On retrouve là encore l'idée de douceur maternelle toujours recherchée par l'homme.

Cette douceur qui est confort est curieusement aussi signe de luxe. Elle est en effet onéreuse, elle est souvent le résultat de

l'intervention humaine. Une lumière douce est celle qui est tamisée par quelque chose de fabriqué par l'homme : abat-jour, écran. Une moquette est douce parce qu'elle est de haute laine. Un tissu parce qu'il est fait de matériau souple et rare : laine de cachemire, vigogne, etc. La nature lorsqu'elle dispense aussi de la douceur est dite accueillante. Les fruits sucrés en particulier les figues, certains raisins, les fruits tropicaux sont plus appréciés que des fruits plus âpres. Il y a donc en matière de confort toute une idéologie de la douceur très mêlée à celle du luxe.

On voit la matérialisation de cette notion de confort luxueux dans les salons des grands hôtels dont la fonction est d'être accueillants. Tout y est parfaitement étudié pour procurer au voyageur qui arrivera et dont ce sera le premier contact avec l'hôtel, l'impression de confort : tapis épais, meubles, fauteuils, canapés moelleux, matériaux riches, lumières douces, musique également douce, pas de couleurs criardes. Ce sont en fait des temples de la non violence. Tout est fait pour que celui qui arrive ne se sente pas agressé. C'est au contraire l'impression de repos, de havre, de sécurité que les décorateurs s'efforcent de donner par leur création.

Pour comprendre l'importance que peut revêtir dans le processus d'accueil le confort matériel, il faut essayer de s'imaginer la différence qui peut exister entre le hall d'accueil d'un grand hôtel où nous l'avons dit tout est fait pour plaire, pour le bien-être du corps, pour tranquilliser celui qui arrive après un voyage quelquefois éprouvant, et par exemple une cellule de prison. Même si le personnel pénitentiaire est tolérant, lorsque le condamné ou le prévenu pénètre dans l'univers que constitue sa cellule, sauf cas exceptionnel, il ne peut pas se sentir bien accueilli. L'absence de confort est tellement évidente, le manque d'espace, la dureté des matériaux, lumière, couleur, tout concourt volontairement sans doute à rendre l'endroit inhospitalier. Le même, homme honnête ou malhonnête, se sentira complètement différent selon qu'il soit dans ce hall de l'hôtel de luxe ou dans sa cellule de prison.

En matière d'accueil donc, l'influence du milieu est considérable. On peut certes pallier dans une certaine mesure l'indigence du milieu par les éléments psychologiques, mais on n'y réussit jamais complètement.

LUXE ET HISTOIRE

Tout ce luxe et ce confort sont très évolutifs. Que l'on essaye d'imaginer ce qu'était le luxe et le confort des demeures seigneuriales du Moyen-Âge ou même du XVIIe siècle en France, pourtant un des pays des plus avancés de l'époque. La débauche d'un certain luxe, peinture, tapisserie, meubles, serait assez difficile à supporter maintenant car très inhabituelle. En revanche, l'absence par exemple du plus élémentaire confort sanitaire, eau courante, rendrait les demeures inhabitables pour la plus grande partie de la population actuelle.

Un hôtel ne fournissant pas le confort auquel s'attend le voyageur ne pourra être considéré comme réellement accueillant par la clientèle même si les préposés à l'accueil font tout ce qui est en leur pouvoir pour bien accueillir. Ils seront gentils et agréables. Mais leur accueil ne suffira pas à compenser le manque de confort et à la limite pourrait être jugé trompeur. On pourrait penser que pour faire accepter un confort réduit, le propriétaire a donné des consignes pour que tout voyageur soit l'objet des plus grands soins. Bien que les hôtels du siècle dernier offraient eux aussi un confort très sommaire, mais le public n'était pas habitué à plus, il était très satisfait.

On voit donc l'étroite liaison qui existe entre le confort, l'accueil et le sentiment d'hospitalité. C'est cette liaison qui rend nécessaire les redécorations et la modernisation des endroits publics. Après une stagnation de plusieurs années, les administrations françaises font depuis quelque temps de gros efforts de mise en état de leurs locaux et de leurs bureaux, bien que le public ait quelquefois tendance à penser que son argent (lorsque les administrations ne peuvent guère compter que sur les fonds publics qui proviennent des sommes prélevées de différentes façons aux citoyens) pourrait être mieux employé. Il se sent tout de même plus à l'aise dans les nouvelles constructions et les relations qui s'établissent entre les agents de l'Etat et les citoyens sont facilitées et améliorées lorsque l'environnement est remis en état.

Ce qu'il faut noter, c'est que le style de décoration n'est généralement pas en cause, que le cadre soit très moderne, classique

ou carrément ancien. Cela ne concerne que les goûts de ceux qui reçoivent et de ceux qui sont reçus. En revanche, ce qui rend principalement un local inhospitalier c'est le délabrement et souvent la pauvreté l'un étant le résultat de l'autre.

Il est curieux de constater comment la même pièce change d'aspect et produit un effet différent sur le public dès qu'elle a été remise en état, maçonnerie, menuiserie, peinture, sans en changer le mobilier ni le confort. Seulement en supprimant le délabrement, on fait d'un local inhospitalier un local plus hospitalier. Cela prouve bien l'effet psychologique exercé par l'environnement.

On constate que des commerces, des hôtels, des cafés, des restaurants sont redécorés et réaménagés très régulièrement. Ces réaménagements ne concernent pas forcément l'équipement, et le confort véritable n'en est pas toujours très nettement amélioré. Mais c'est le style qui change ou s'il ne change pas on "raffaîchit" la décoration existante de façon à donner l'impression du neuf ou du bon état.

L'ENTRETIEN DES LOCAUX

Le cadre doit paraître entretenu pour être accueillant. S'il ne l'est pas, il repousse le public. Le délabrement plus ou moins avancé exerce une sorte de répulsion et casse l'élan qui pourrait amener l'homme à pénétrer dans le local alors que la vision d'un local remis à neuf ou très entretenu exerce au contraire une certaine attraction.

On conserve également soit dans les lieux publics soit dans les commerces privés soit dans les maisons, les décorations dites "de style" lorsqu'elles sont bien exécutées, luxueuses ou très représentatives d'une époque. On consacre alors beaucoup d'énergie et d'argent à les entretenir, à les conserver en bon état c'est-à-dire que régulièrement on tente de leur redonner l'aspect du bon état et de l'entretenu sans altérer l'effet du vieillissement qui leur ajoute quelque chose, notamment de la valeur commerciale et la valeur du souvenir.

Un objet, comme un "cadre" passe par plusieurs états. Il est d'abord neuf ou moderne, puis il devient vieux. Enfin s'il survit et si on lui accorde une valeur esthétique, il acquiert le statut d'antiquité. Ce passage d'un état à l'autre et qui est le fait de l'opinion se fait inconsciemment et relève de l'argument mégarique : à partir de quand des grains de sable accumulés deviennent-ils un tas de sable ?

On pourrait de la même façon se demander à partir de quand une vieillerie devient une antiquité. Or ce qu'il y a d'intéressant pour notre propos, c'est qu'un lieu meublé de vieilleries n'est pas accueillant et est inhospitalier alors qu'un lieu meublé d'antiquités est au contraire considéré comme plus accueillant et plus hospitalier.

L'antiquité est reconnue comme pièce de valeur, la vieillerie comme pièce à jeter. L'une, outre son éventuelle utilité matérielle (qui n'est pas indispensable), a une valeur marchande qui flatte. L'autre n'a que la valeur de son utilité, elle n'a aucune valeur marchande parce que l'on ne lui a reconnu aucune valeur esthétique et que souvent elle est faite de matériaux bon marché.

On est donc dévalorisé lorsqu'on est accueilli dans un local meublé uniquement de vieilleries. Le cadre est repoussant alors que l'on se sent valorisé lorsqu'on est accueilli dans un local soit neuf soit remis complètement en état. La question de luxe est différente. Il peut s'établir un subtil équilibre ou une subtile compensation entre du luxe mal entretenu et du neuf plus simple, l'idéal étant représenté par le luxe ou neuf ou très bien entretenu.

Il est à peu près évident que l'image de la police (en France notamment) souffre beaucoup de la vétusté de ses locaux administratifs. Si lorsque on pénètre dans un commissariat de quartier au lieu de trouver des meubles de bois blanc mal entretenus et de couleur terne, des murs mal peints, une lumière crue, on trouvait des tapis épais, des meubles luxueux, tables de marbre, fauteuils en cuir, des lumières douces, on n'aurait pas l'impression -qui souvent est celle que l'on ressent- de pénétrer dans un monde hostile et inhospitalier, mais au contraire d'être accueilli par la force publique défenseur de la veuve et de l'orphelin.

Pourtant, on peut être reçu par des gens très modestes dans un intérieur en mauvais état par manque de moyens financiers, et tout de même ressentir la chaleur de l'accueil. Ceci tend à prouver qu'il existe à peu près toujours une relation entre la possibilité et le résultat. On pardonne à celui qui est pauvre de vous recevoir dans un endroit un peu délabré et on lui est même reconnaissant de vous ouvrir sa porte parce qu'on réalise qu'il fait le mieux possible.

En revanche, on pardonne beaucoup moins facilement à quelqu'un de riche de recevoir dans un endroit délabré alors qu'il lui serait très facile de tout remettre en état. Cela est souvent perçu comme un manque de considération pour ceux que l'on reçoit. L'avarice l'emporte sur la bienséance, sur cette loi de l'humanité qui veut que le prochain soit aussi bien traité que soi-même. Cela peut donc aussi être analysé comme de l'égoïsme. On ne consacre aucune partie de la richesse aux autres, non seulement on ne donne rien mais encore on ne fait aucun frais pour mieux les accueillir, mieux les recevoir. Cet égoïsme est poussé à l'extrême lorsqu'on va jusqu'à se refuser à soi-même tout confort et tout plaisir pour ne pas dépenser d'argent. C'est qu'on trouve dans la possession de la richesse une puissance intérieure qui dispense d'abord d'en faire état.

Le véritable avare veut apparaître comme pauvre pour éviter qu'on le dépouille. Lui seul connaît sa puissance et son pouvoir, et la conscience qu'il peut, s'il le veut, acquérir et dominer lui suffit. Il n'a pas besoin pour jouir de son pouvoir de passer à l'acte, la pensée lui suffit. Ensuite, le sentiment de cette puissance cachée domine tellement tous les autres, l'intériorisation est tellement puissante qu'elle empêche même l'égoïste-avare de s'accueillir lui-même, c'est-à-dire de mettre à la disposition de sa propre personne les éléments de confort que sa fortune lui permettrait de s'offrir et d'offrir aux autres.

L'Etat, lorsqu'il laisse les locaux réservés au public se dégrader et qu'il ne les entretient pas, apparaît en partie comme cet avare qui considère que sa puissance (dans son cas toute fictive puisque non réalisée) est plus importante que le bien-être physique et moral de ceux qu'il reçoit. L'Etat en dépensant plus volontiers son argent pour sa survie que pour les citoyens se met dans le personnage de l'avare. C'est ce que l'accueilli ne pardonne pas à l'accueil-

lant : de ne pas faire tout ce qu'il peut pour le bien accueillir, ce qui matériellement veut dire : mettre à sa disposition ce qu'il peut donner de mieux, de meilleur, de plus beau et de plus luxueux.

LA PROPETE

Il y a quelque chose que l'on pardonne encore moins à n'importe qui lorsqu'on est reçu, c'est la saleté. Les locaux les plus luxueux, les mieux dessinés, les mieux arrangés seront toujours considérés comme inhospitaliers s'ils sont sales. L'idée de saleté est évidemment très subjective. Elle est, comme chacun sait, fonction des époques et des civilisations.

Mais quelque soit le degré de propreté où l'on considère que commence la saleté, il y a toujours un moment où l'on considère que la saleté est inacceptable. Quelles que soient l'époque et la civilisation, il y a toujours eu et il a toujours un point où celui qui arrive considère que celui qui le reçoit l'accueille mal parce qu'il n'a pas pris le soin de nettoyer le local dans lequel on le reçoit.

Nous vivons dans une civilisation particulièrement sensible à l'idée de propreté. Tout ce qui est sale, mal tenu, nous repousse, que ce soient des locaux où on pénètre avec beaucoup de répugnance, dans certains habitats de certains pays sous-développés par exemple où les conditions matérielles (manque d'eau, de produits lessiviels), ainsi que souvent le manque d'éducation empêchent de tenir les intérieurs aussi propres que ce que l'exige notre civilisation.

En revanche, nous constatons que les nationaux de ces pays qui sont habitués à un niveau de propreté différent du nôtre ne sont nullement gênés, vivent et reçoivent dans un milieu hygiénique parfaitement différent du nôtre.

On voit aussi dans d'autres pays très pauvres des populations très propres qui passent une partie de leur temps à tout nettoyer. Nous sommes généralement plus proches de ces populations que des précédentes, et nous nous sentirons beaucoup mieux accueillis dans leurs intérieurs que dans ceux des populations "sales".

Notre éducation veut que nous soyons prêts à pardonner beaucoup du point de vue matériel, la vétusté, le délabrement, même le mauvais goût en matière de décoration, l'indigence des matériaux, l'exiguïté des locaux, si le tout est parfaitement propre, brillant et impeccable. Nous trouvons la saleté inacceptable dans les locaux publics. Nous ne supportons pas qu'un endroit commercial, cinéma, théâtre, café, restaurant, magasin, boutique, hôtel soit sale. Si nous le constatons, nous en sortons immédiatement ou nous nous plaignons amèrement et refusons de payer le prix.

Nous considérons qu'il y a manque de considération à notre égard, qu'il y a tromperie et qu'il y a malhonnêteté morale car quand on fait profession d'accueillir du public, on doit se faire un devoir de le bien accueillir.

La saleté est considérée comme un mauvais accueil, à l'équivalent d'un refus d'hospitalité. C'est en fait un refus de reconnaissance si, bien sûr, celui qui reçoit appartient à la même civilisation que celui qui est reçu. Ce qui est le cas des exemples de commerçants que nous avons cités : refus de reconnaître l'importance du client, du voyageur, du visiteur que l'on estime pouvoir traiter avec négligence puisqu'on ne prend même pas la peine de nettoyer pour le recevoir. Alors que l'indigent, le pauvre qui reçoit dans une maison impeccable, par ce geste, accorde à celui qui arrive toute la considération et toute la reconnaissance qu'il peut lui donner.

A la propreté des locaux considérée comme un élément de reconnaissance donc de l'accueil, il faut associer la propreté et donc la présentation du costume de ceux qui accueillent. La façon dont celui qui accueille se présente (du point de vue matériel, c'est-à-dire propreté, costume) produit les mêmes effets que l'état des locaux. Un personnage peut être repoussant ou accueillant en dehors de toute intervention verbale ou gestuelle, seulement par son aspect. Cela est encore fonction de la culture et des coutumes. Le degré de propreté est variable selon les pays et les habitudes. Nous ne pouvons donc guère parler que de notre civilisation et de notre culture.

Il est incontestable que pour nous la propreté corporelle compte beaucoup. Comme la propreté des locaux nous lui attribuons

un certain nombre de significations. La malpropreté est un signe de négligence. Mais cette négligence peut être interprétée de plusieurs façons. Elle est quelquefois le fait d'hommes éminents qui, perdus dans leurs pensées, n'accordent que très peu d'importance à leur aspect extérieur et qui, de négligence en négligence, arrivent à être carrément sales, à ne plus soigner leur apparence et à être "repoussants".

Face à ce type d'homme qui accueille on reste partagé : séduit par l'intelligence et par la volonté de bien accueillir (si elle existe, mais nous le supposons puisque c'est là notre propos) et repoussé lorsque l'aspect physique est par trop négligé (cela arrive de moins en moins il faut le reconnaître dans les pays développés). En général on se fait violence et en vertu de la qualité intellectuelle, de la gentillesse, de la volonté de recevoir dont on est l'objet, on accepte l'accueil comme si le personnage n'avait aucun côté négatif. Mais ce n'est que par un acte de volonté qui force à ne pas tenir compte de l'aspect que l'on ne refuse pas le contact. Toutefois, dès que le côté séduction psychologique disparaît c'est-à-dire que le personnage sale n'a plus rien pour nous séduire, intelligence, gentillesse, volonté d'accueillir très apparente, on le fuit et sauf cas de grande nécessité on n'accepte pas son hospitalité.

De nombreux récits de voyages décrivent l'embarras auquel ont été soumis de nombreux voyageurs européens obligés, soit par la bienséance, soit pour assurer leur sécurité, d'accepter l'hospitalité d'hôtes peu engageants dans des pays de cultures différentes. Ils n'osent à peine pénétrer dans les maisons, hésitent à s'asseoir, avaler toute nourriture et boisson constitue une torture. Ces questions de coutumes et d'hygiène représentent bien souvent une barrière entre les hommes très difficile à franchir.

Pour des gens de notre culture, il est aussi difficile d'accueillir que d'être accueilli par quelqu'un que nous trouvons "repoussant" physiquement. Par repoussant, il faut surtout comprendre mal tenu, sale, sur son corps comme par son habit. Il faut une grande bonté et une grande charité pour accueillir un "clochard" qui frappe à notre porte. Il faut une nécessité extrême pour accepter l'accueil que nous proposerait ce même clochard dans son refuge ou dans tout autre endroit où il s'abrite.

En revanche, nous considérons d'un oeil tout à fait différent celui qui, malgré une indigence très visible, est parfaitement propre, a des habits pauvres peut-être très usés mais bien entretenus. D'une part, nous ne sommes pas incommodés par la saleté et les risques de maladie qu'elle véhicule, d'autre part nous apprécions l'effort qu'a pu faire cette personne pour bien se présenter et pour, malgré des difficultés financières, apparaître sous le meilleur aspect possible.

LA TENUE

Le soin particulier que quelqu'un peut apporter à sa tenue, qu'il soit accueilli ou qu'il accueille, est de tradition. Dans les hôtels comme l'on soigne le décor des pièces d'accueil, on veille à ce que les employés chargés de l'accueil des voyageurs soient habillés correctement ou portent des uniformes. Il en est de même dans tous les commerces où on veille généralement à ce que ceux qui sont en contact avec le public portent une tenue soignée.

On retrouve cette façon de faire dans la plupart des circonstances de la vie. Quand on reçoit un ami pour dîner, on soigne sa tenue. Lorsque l'on sait que quelqu'un doit nous rendre visite, pour le moins on la rectifie, et surtout si c'est quelqu'un que nous connaissons peu ou que nous voulons honorer nous veillons à ce que notre apparence ne soit pas négligée.

A peu près à toutes les époques, les réceptions (comme elles donnent lieu à une décoration particulière dans les pièces où l'on reçoit) ont incité aussi bien ceux qui recevaient que ceux qui étaient reçus à s'habiller spécialement. Le costume d'apparat a pour objet non seulement de faire apparaître celui qui le porte sous son meilleur jour, mais de flatter celui que l'on rencontre. Aussi par ce signe extérieur, celui qui reçoit veut dire qu'il reconnaît en celui qui arrive un personnage que l'on doit accueillir avec tous les honneurs dûs à son rang. Un de ces honneurs est de revêtir son meilleur habit. On sort pour l'occasion tout ce que l'on a de plus beau. Il ne s'agit pas d'émerveiller celui qui arrive, il s'agit, comme on met des fleurs dans le salon où l'on reçoit, de créer un cadre le plus agréable possible.

C'est une forme de l'hospitalité que de préparer soigneusement sa personne à accueillir un hôte comme on prépare soigneusement la chambre où l'on va l'héberger ou le repas que l'on va lui offrir. Ce signe se rattache à la matérialité de l'accueil car il s'intègre au cadre de l'accueil. On conçoit difficilement que quelqu'un de dépenaillé, sale, négligé, vive et reçoive dans un intérieur qui serait lui parfaitement entretenu, propre et soigné. Bien que l'époque moderne nous en livre quelques exemples notamment dans certains milieux très évolués aux Etats-Unis. Bien qu'il existe ce que l'on pourrait appeler un "négligé sophistiqué" ou encore "un chic négligé", ce qui est, bien sûr, à l'opposé de la véritable négligence et qui n'est qu'un style différent aussi conformiste, mais d'une autre manière que le style dit conformiste traditionnel.

De même, on voit mal un être extrêmement élégant portant des habits de luxe recevoir dans un taudis. Si l'incohérence n'est pas impossible dans l'absolu, le processus d'accueil, pour se dérouler normalement, a besoin de cohérence. Celui qui reçoit, par son aspect, appartient au cadre dans lequel il reçoit. Toute hétérogénéité est perçue par celui qui arrive comme une incohérence et donc nuit à la qualité de l'accueil. Un cadre très déficient peut être compensé par un hôte très soigné ou un cadre très soigné peut compenser la négligence de l'hôte. Il n'y a que l'excès qui soit absolument inacceptable et insupportable. Mais c'est toujours avec la cohérence que l'on obtiendra le meilleur accueil c'est à dire le meilleur résultat.

LA COHERENCE DU CADRE DE L'ACCUEIL

Le luxe, le soin, la propreté, la qualité des matériaux (en fait tout ce qui est considéré comme supérieur du point de vue matériel) est valorisant pour celui qui reçoit, mais il l'est aussi pour celui qui est reçu. Cela correspond à une reconnaissance a priori de sa qualité. Toutefois, il faut savoir que l'indigence et la pauvreté du cadre comme la pauvreté de l'hôte, bien qu'opposées à la richesse et au luxe, ne sont pas toujours une marque de désintérêt pour celui que l'on reçoit, ni ne dévalorise celui qui reçoit. Ce n'est qu'un état auquel on ne peut pas remédier.

En revanche, c'est la négligence qui est dévalorisante, que ce soit le cadre c'est-à-dire les locaux ou l'environnement qui soient négligés, sales, mal entretenus, ou l'hôte, le résultat est à peu près le même. On a l'impression d'être mal accueilli. La première réflexion qui vient à l'esprit est de se dire que celui qui reçoit pourrait avoir un peu plus d'égard pour ses visiteurs, nettoyer sa maison et soigner sa personne. Celui qui arrive évalue donc les possibilités matérielles de celui qui le reçoit. Lorsqu'il les juge en-dessous de ce à quoi il s'attendait, il pense tout de suite qu'on ne lui fait pas l'accueil auquel il a droit, que l'on ne l'a pas reconnu pour ce pour quoi il s'attend à être reconnu. Aussi, avant même que des paroles aient été échangées, il se crée une situation de conflit entre l'accueillant et l'accueilli surtout s'ils ne se connaissent pas.

En apprenant à connaître l'accueillant, l'accueilli peut découvrir que la négligence est un trait de caractère de celui qui le reçoit et qu'elle n'était pas dirigée contre lui. Il peut ainsi revenir sur son opinion, car ce qui est intolérable ce n'est pas tant d'être accueilli dans un cadre négligé et par une personne négligée, c'est de penser que si l'un et l'autre sont négligés c'est que l'on n'a pas été reconnu pour digne d'être reçu dans un cadre soigné par quelqu'un de soigné.

Toutefois, la négligence peut atteindre un tel point qu'elle rend tout contact entre l'accueillant et l'accueilli impossible. Ce dernier étant totalement repoussé par l'aspect de l'endroit où il est reçu et par celui qui le reçoit, même si l'on sait que cette négligence n'est pas dirigée contre l'accueilli. C'est le cas du "clochard" qui voudrait à toute force inviter un aristocrate dans son repaire. Sauf cas exceptionnel, celui-ci, malgré toute la gentillesse et les efforts de séduction que pourra déployer le clochard, n'acceptera vraisemblablement pas, gêné par l'environnement inhabituel et l'aspect de celui qui l'invite.

Le cas exceptionnel dans lequel une énorme disparité de culture peut être gommée est le fait de la nécessité (nous excluons volontairement les cas culturels, celui où le clochard se révélerait être d'un grand intérêt culturel pour l'aristocrate ou quand on rend visite à un sage quelconque vivant dans le dénuement le plus absolu

comme quelquefois en Orient). Comme l'oasis apparaît merveilleuse à celui qui vient de traverser le désert, l'abri qu'offrira un personnage "repoussant" dans un "cadre repoussant" un jour de tempête au voyageur qui marche sur la route sera le bienvenu et généralement accepté avec reconnaissance même s'il existe une très grande différence d'aspect et de comportement entre l'accueillant très négligé et l'accueilli très soigné.

LA VERSATILITE DU SENTIMENT D'ACCUEIL

Cette réflexion sur le côté matériel de l'accueil fait apparaître son caractère circonstanciel. Un accueil selon les circonstances peut être jugé bon ou mauvais. Selon les circonstances, on accueillera quelqu'un ou non.

Pendant la guerre de nombreux exemples ont prouvé que des familles ont hébergé, nourri, soigné, protégé des gens qui étaient pour elles de parfaits étrangers, avec qui elles n'avaient jamais eu le moindre rapport et avec qui elles n'en n'auraient sans doute jamais plus, si ce n'est les rapports de courtoisie et de reconnaissance, ces accueils ayant été faits au nom d'une solidarité humaine qui se plaçait au-dessus des rapports personnels que peuvent entretenir deux individus ou deux groupes d'individus. Inversement, les circonstances font accepter des invitations qui seraient jugées inacceptables en temps normal. Ce ne sont que des cas particuliers, mais comme ils sont susceptibles de se reproduire très souvent et à toutes les époques, on ne peut guère les négliger.

Ce qui amène à dire que le côté matériel de l'accueil, qui peut être déterminant quant à l'accueil lui même ou à la qualité de l'accueil, peut être complètement modifié lorsque les circonstances l'exigent. Ce n'est plus la qualité esthétique et la valeur comme signe de reconnaissance qui comptent dans la matérialité de l'accueil, mais le besoins qu'elles satisfont si c'est la nécessité qui prend le dessus : le verre d'eau à celui qui a soif, l'abri pour celui qui est dehors quand il pleut ou la situation psychologique et sociale qu'elle règle, l'invitation mondaine désagréable que l'on fait ou que l'on accepte.

LES SENSATIONS DANS L'ACCUEIL

Le côté sensoriel de l'accueil qui s'affirme dans l'influence qu'exerce le "matériel" dans ce processus, que l'on serait tenté d'analyser au premier abord comme uniquement psychologique, se retrouve aussi dans les réactions que suscitent la musique et les odeurs. Nous avons déjà dit que la musique pouvait faire partie du décor. Généralement lorsque l'on crée un fond sonore dans un local, on veille à ce qu'il y ait cohérence entre le décor et le style de musique. Il y a des coutumes et des habitudes. Il se forme des couples, les églises et l'orgue, la guitare et l'Espagne, l'Italie et le "bel canto", l'Amérique et le jazz, la Nouvelle Orléans et le "Dixieland", etc... Il y a des stéréotypes tellement diffusés qu'ils correspondent à des attentes. Ils sont presque des clichés imposés.

A ces stéréotypes correspondent d'autres stéréotypes plus spécialement centrés sur ce que l'on appelle "l'ambiance" c'est-à-dire un environnement fait de très nombreux éléments dont le décor, la musique et les autres hommes, dans lequel un individu se sent parfaitement à l'aise et détendu et où il se divertit. Il s'agit par des procédés d'aider l'individu à atteindre une sorte d'état second, comme celui que procure l'alcool ou éventuellement certaines drogues, dans lequel il oublie les misères du quotidien pour ne penser qu'à se divertir et à son plaisir.

LES SONS, LA MUSIQUE

La musique joue un très grand rôle dans cette production "d'ambiance". On s'efforce par exemple dans les aéroports de diminuer les effets du "stress" produit par les allers et venues de gens pressés, les annonces, le transport des bagages, par de la musique douce. On cherche également à rendre plus supportables dans les avions les moments d'angoisse que sont décollage et atterrissage. Cette musique est choisie pour être calmante et également en fonction de la nationalité de la ligne et de la destination, ce qui fait preuve d'une recherche très sophistiquée.

Il y a de la musique que l'on prétend être calmante que l'on appelle musique douce. Elle est étudiée pour être facile à écouter,

les thèmes musicaux doivent être simples, les harmonies et instrumentations non violentes. Son rôle est de diminuer l'angoisse que ressent celui qui arrive lorsqu'il se demande comment il sera accueilli. En créant une atmosphère de légèreté et de facilité, elle rend les contacts plus aisés. L'arrivée dans une pièce austère est considérablement améliorée par un fond musical qui agit sur les nerfs et l'intellect de l'homme. L'attente est rendue plus facile, la musique joue un peu le rôle d'une voix charmeuse.

Comme le ton de la voix et le débit de la parole influencent la communication verbale et rendent la perception du message plus ou moins agréable, la musique facilite l'intégration de l'homme dans son environnement. Elle a un effet physique. Certaines musiques sont reposantes, d'autres détendent, d'autres encore entraînent (les marches militaires par exemple), d'autres incitent au recueillement, d'autres donnent envie de danser comme la musique populaire brésilienne. Ainsi selon le style de musique que l'on joue, on crée une atmosphère différente et l'accueil s'en trouve modifié. Il est certain que le fait d'entendre de la musique pour danser en poussant la porte d'un cabaret modifie les attentes de celui qui arrive et donc la façon dont il faudra l'accueillir. Et celui qui entre dans une salle de concert classique aura une autre attitude et d'autres attentes.

On pourra objecter que c'est une question de goût et que celui qui va dans un cabaret n'est pas celui qui va au concert, ce qui est parfaitement inexact car le même homme peut aimer plusieurs styles de musique différents. On pourrait également dire que ses attentes correspondent à ses intentions et que lorsqu'il va danser, il est dans un état différent que lorsqu'il va écouter un concert. L'argument a plus de poids mais il peut facilement être renversé car on peut répondre que c'est la pré-supposition du style de musique qu'il va entendre qui le met dans un certain état et la réalisation de cette pré-supposition confirme et permet à l'état de s'épanouir.

Le volume selon lequel la musique est jouée ou diffusée exerce aussi une très grande influence et peut modifier son action sur l'homme. Cela prouve bien l'effet sensoriel de la musique. On constate que c'est lorsque la musique est diffusée assez bas qu'elle est la plus calmante, quelquefois même soporifique ; alors que plus le volume augmente, plus elle est excitante. Certains cabarets pour

jeunes arrivent, par le jeu d'une musique jouée très fort et de lumières très sophistiquées, à créer des atmosphères dans lesquelles on abandonne un peu le réel pour entrer dans un état supranaturel où le comportement se modifie et permet le défoulement, physique par la danse, quelquefois verbal par le cri.

Les méthodes de bio-énergie qui ont pour but le rééquilibrage psychologique utilisent des procédés sensiblement similaires. On fait faire de l'exercice physique et on conseille aux stagiaires de crier tant qu'ils le peuvent et tant qu'ils en ont envie. Il y a donc création d'une sorte d'exutoire par la musique très violente et très forte qui permet à l'homme de s'exprimer avec le même degré d'intensité. Toutefois, l'excès de volume crée des sensations souvent très gênantes et parfois insupportables. L'audition d'un morceau joué trop fort ou reproduit trop fort n'est plus un plaisir mais une peine. De même un volume insuffisant, lorsque on veut écouter le morceau, rend l'audition très pénible. Le juste volume permet seul des auditions agréables et correctes et aide à l'accueil.

Ceci prouve que le volume de la musique modifie les comportements. Il est certain que lorsqu'on accueille quelqu'un, aussi bien l'attitude de celui qui accueille que celle de celui qui arrive peuvent être profondément modifiées par le style de la musique diffusée et par la façon dont elle est diffusée.

L'instrumentation, les harmonies et le ton dans lesquels cette musique est jouée ont aussi à voir avec l'effet produit par la musique. Des sections de cuivres et des instruments à percussions sont en général utilisés pour interpréter des morceaux entraînants et excitants (marche militaire, musique de danse moderne et exotique) ; des instruments à cordes et à anches conviennent en général mieux aux musiques plus douces. Les orgues qui sont surtout utilisées dans les églises à cause de leur volume et de l'impossibilité à les transporter sont très adaptées aux musiques puissantes.

L'importance de l'orchestre modifie aussi l'effet de la musique sur l'homme. Les grands orchestres symphoniques sont impressionnants et incitent à l'humilité, les petits orchestres de jazz incitent à la participation. Les harmonies pourtant perceptibles avec clarté par les seuls spécialistes restent inconsciemment perceptibles

pour tous et créent des effets différents selon qu'elles sont simples ou compliquées c'est-à-dire que les accords sont parfaits ou dissonnants, selon que les enchaînements sont sages, classiques, surprenants ou osés c'est-à-dire excédant les règles de l'harmonie, la mélodie qu'elles sous-tendent sera perçue comme reposante excitante, gaie ou triste. Les modes majeurs sont certainement plus entraînants, plus puissants et aussi plus gais ; les modes mineurs plus doux, plus tristes et plus angoissants.

Le ton dans lequel une musique est composée et jouée importe aussi quant à ses effets. Il y a d'abord une influence des notes elles-mêmes qui sont faites de vibrations, mais il y a aussi pour ces mêmes notes leur place dans les gammes de son. Un même morceau joué deux octaves plus aigus donnera des effets très différents.

Les notes très aiguës sont difficiles à supporter au point qu'au delà d'une certaine mesure de la vibration l'oreille humaine ne les perçoit plus. Les notes trop graves, bien qu'en deçà d'un nombre de vibrations plus facilement supportables, indisposent aussi. C'est dans le médium que l'homme est le plus à l'aise. L'aigu est perçu comme gai, excitant, joyeux, le grave comme triste, lourd, puissant. Ainsi selon qu'on accueille et la façon dont on veut l'accueillir, on veillera à ce que la musique jouée soit dans un registre ou dans un autre.

Le rythme, élément originel de la musique, reste à la base des effets produits. Il est non seulement marqué par les instruments à percussion qui les rendent très perceptibles, mais il est partie intégrante de la musique. Le "phrasé" d'une valse est très différent de celui d'un chant grégorien ou d'un thème de jazz. A lui seul le rythme est musique. Il n'est que d'écouter des reproductions de musique primitive africaine pour s'en persuader ou des "batucadas" brésiliennes pour comprendre qu'il peut être à l'origine de comportements très différents. Une musique peu rythmée est calmante, reposante. Une musique très rythmée est excitante et entraînante. Un rythme lent est majestueux ou triste (les blues, les marches funèbres) un rythme rapide est gai, amusant, entraînant, insouciant (les rythmes exotiques, les pasos-dobles, les fox-trot).

Ainsi par ses effets sur les sens, la musique a un effet sur l'accueil. Elle participe à l'environnement tout comme le décor dans lequel a lieu l'accueil et contribue à le modifier. Elle peut donc être considérée comme un des éléments accessoires entrant dans le processus d'accueil comme les éléments matériels de l'accueil qui ont des effets sensoriels.

Mais la musique joue aussi un rôle de reconnaissance. Selon le personnage que l'on accueille, on peut se servir de la musique pour l'honorer et lui signifier que l'on voit en lui tel personnage. Un chef d'Etat est traditionnellement accueilli par l'hymne national. Lorsqu'un chef d'Etat en reçoit un autre, on joue d'abord l'hymne du pays du chef d'Etat que l'on reçoit et ensuite l'hymne du pays qui reçoit.

Les représentants officiels de l'Etat (ministres, préfets) sont souvent accueillis par des orchestres, orphéons, fanfares. On connaît le rôle important qu'ont joué pendant longtemps les fanfares dans les villages. Leur participation donnait aux cérémonies le tour officiel et le côté pompeux nécessaires à leur prise en considération par les populations. Longtemps elles ont accompagné les enterrements de toute l'Europe du sud.

La participation musicale est donc le signe de l'importance de l'événement. D'autre part, il arrive souvent que dans le privé, lorsqu'on veut faire plaisir à son hôte étranger, on lui fasse écouter de la musique ou des chansons de son pays. C'est un signe de reconnaissance certain auquel les hôtes étrangers sont généralement sensibles.

Dans les bars ou les restaurants lorsque des clients étrangers sont signalés, il est de coutume quand il y a un orchestre de lui faire jouer des airs de leur pays. L'étranger y voit le signe qu'il a été reconnu comme étranger donc hors du commun et surtout comme étranger ami. L'air que l'on joue pour lui c'est la main tendue de celui qui vous accueille, c'est la preuve que l'on est accepté et que celui qui vous reçoit a plaisir à le faire.

On peut avec juste raison considérer que ce sont des procédés très naïfs et banals, mais on est obligé de constater que

quel que soit le degré d'éducation de ceux que l'on reçoit, modeste ou très élevé, quelle que soit leur origine, ils sont à peu près tous sensibles à ce type de reconnaissance musicale.

Il faut en effet comprendre que non seulement elle s'adresse à celui qui est ainsi reconnu, mais aussi à tout son entourage, c'est donc doublement flatteur. Non seulement il est celui qui est reconnu, son ego est satisfait, mais encore on fait savoir à tous ceux qui sont présents qu'on l'a reconnu comme étant de telle nationalité et comme devant être honoré. La musique dans ce cas lorsqu'elle sert de signe de reconnaissance transforme donc une reconnaissance individuelle en une reconnaissance collective.

LA SENSATION OLFACTIVE

Le problème de l'odeur est un peu différent. Tout en tenant compte de la subjectivité de chacun, on sait qu'une mauvaise odeur est repoussante, une odeur agréable plutôt attirante. L'absence d'odeur est en général considérée comme un bien. Il est évident qu'une odeur nauséabonde peut complètement gâcher un accueil. Une réception chaleureuse dans un endroit très bien décoré sera rendue très pénible par une mauvaise odeur.

Il y a des odeurs excusables, c'est-à-dire qui sont comprises et acceptées par celui que l'on accueille même s'il en souffre. Ce sont ce que l'on pourrait appeler les "odeurs de la civilisation" : épices en Orient, gaz d'échappement de voitures dans les grandes métropoles ou les odeurs professionnelles, bois dans une menuiserie, colle dans une cartonnerie, et en fait toutes les odeurs que l'on rencontre de partout et qui sont inhérentes à l'activité. Même si elles sont désagréables, on n'en tient pas rigueur à celui qui vous accueille.

En revanche, il y a des odeurs "inexcusables". Ce sont celles dues à la saleté et à la négligence. On supportera très difficilement d'être reçu dans un intérieur ou dans un lieu public si par exemple une odeur nauséabonde se dégage d'une poubelle non vidée ou d'un tas d'ordures. A la gêne physique, s'ajoute le sentiment que celui qui accueille n'a pas jugé nécessaire de nettoyer

l'endroit où il reçoit. C'est pratiquement perçu comme une injure personnelle. Un magasin, un restaurant ou un hôtel où règne une odeur de saleté seront désertés par leurs clients et on ne parlera même plus d'accueil, les conditions élémentaires d'hospitalité n'étant pas réunies, en fait c'est la réaction qu'engendrera la sensation olfactive désagréable : on passera du stade de l'accueil à celui de l'hospitalité. L'endroit dans lequel on accueille étant tout à fait inapte au séjour (si l'odeur y est insoutenable par exemple) il est par définition inhospitalier puisque on ne peut y donner l'hospitalité.

Toutefois, on revient à la notion d'accueil par le raisonnement en considérant que pour accueillir, celui qui reçoit aurait dû prendre toutes les précautions nécessaires pour que ses hôtes ne soient pas gênés. C'est donc par un manque de considération à leur égard qu'il accepte de laisser les choses en l'état et qu'il décide d'accueillir dans des conditions médiocres ou même inadaptées. Un tel état peut être interprété par ceux qui en sont les victimes comme un manque de considération, comme si celui qui les recevait disait : "C'est bien assez bon pour eux". Cela revient en fait à un défaut de reconnaissance. L'odeur comme la saleté, le désordre, tout ce qui est signe (pour nous, avec notre culture et nos habitudes) de négligence, de "mauvaise éducation", de mauvais goût est perçu presque comme un signe d'hostilité parce que c'est le signe que celui qui reçoit n'a pas voulu faire l'effort nécessaire pour bien recevoir et bien accueillir.

En revanche, une odeur agréable est accueillante. On sait que dès l'Antiquité on connaissait les parfums. Les courtisanes dont le métier était d'être "accueillantes" en usaient beaucoup. On parfumait également les maisons en faisant brûler des parfums ou des substances odoriférantes. Cette tradition du plaisir olfactif s'est perpétuée à travers les siècles et a atteint dans notre société une grande subtilité.

La France est particulièrement réputée pour ses parfums. Mais tous les pays produisent maintenant des gammes de produits odoriférants pour le corps, pour les maisons, pour les habits sous les formes les plus diverses, essence, parfums, crèmes, savons. On a réalisé que l'hygiène, outre tout le bien qu'elle pouvait faire à la santé, jouait un rôle important dans les relations sociales. Tout ce

qui est propre, soigné, limpide est d'un abord plus facile et plus agréable que ce qui est sale, souillé, mal entretenu.

Cette notion est passée du domaine matériel au domaine non matériel. On dit qu'un homme est propre lorsqu'il est honnête et qu'il ne s'est compromis dans aucune affaire douteuse. En matière d'honnêteté on parle aussi de clarté, de limpidité. Quelques mots aussi du domaine immatériel sont appliqués au matériel en matière de propreté. On dit qu'un linge ou des draps sont "douteux".

Il y a ainsi une sorte d'idéologie de la propreté dont l'odeur est un des signes. On parle de "l'odeur du propre" c'est une odeur qui se dégage des endroits et des choses bien nettoyées et qui est faite de l'odeur atténuée des produits de nettoyage. Cette "odeur du propre" est particulièrement accueillante. Elle donne confiance. Elle est le signe du contraire de la saleté. Au sale on lie la maladie, la pauvreté, la malhonnêteté, le mensonge, le mal ou les maux. Au propre sont liés la santé, la richesse, l'honnêteté, la franchise, le bien et les biens. On conçoit alors sans peine que lorsqu'on pénètre dans un édifice où cette "odeur du propre" vous saisit avant même d'avoir parlé à qui que ce soit, celui qui arrive est favorablement impressionné et se sent en quelque sorte accueilli. C'est ce qui explique le succès récent de tous les produits désodorisants et de ceux qui parfument les atmosphères.

Certaines odeurs sont aussi liées à certains lieux et à certaines fonctions. L'encens pour les églises, les médicaments et particulièrement l'éther pour les hôpitaux, l'essence dans un garage. Elles sont plus ou moins agréables, mais elles "accueillent" le visiteur. Elles sont représentatives de l'endroit où il est et lui désignent le type d'hospitalité qui va lui être donné. Elles ont une action sur le comportement de ce visiteur. L'odeur de l'encens fait jaillir dans les mémoires des images de lieux saints et incite au recueillement. Celle de l'éther crée une association d'idée avec le monde hospitalier et incite à être précautionneux et silencieux comme on l'est généralement dans les hôpitaux.

L'odeur comme la vue peut déclencher la remémoration et faire revenir en mémoire comme dans un processus proustien différentes phases de la vie. C'est pour cela que certaines odeurs sont

particulièrement accueillantes. L'odeur de la cuisine, et celle particulière d'un plat que l'on aime, non seulement est alléchante par les sécrétions qu'elle implique, mais aussi remémore le plaisir que l'on a eu à déguster le plat en question.

L'odeur du feu de bois et de certains bois très odorants comme le cèdre par exemple est le signe du confort, de la protection, de la tranquillité de l'abri liée à la chaleur dans des circonstances particulières (l'hiver, le froid, la pluie, la neige). Elle est très accueillante.

Que dire des odeurs qui font vivre des être chers absents ou disparus, qui les annoncent ou les signalent : le parfum qu'utilise une femme aimée, l'odeur du tabac que fume un homme. Elle sont non seulement agréables mais évocatrices et donc particulièrement accueillantes puisqu'elles mettent celui qui arrive à l'aise. Elle calme ses angoisses en recréant pour lui un milieu ami.

Le pouvoir de l'odeur en matière d'accueil est là. Elle fait partie de l'environnement. Mauvaise, nauséabonde, elle en fait un milieu hostile, inhospitalier ; agréable, évocatrice au contraire, elle en fait un milieu ami, hospitalier: Ainsi celui qui arrive lorsqu'il sent une odeur qui lui est agréable ou qu'il reconnaît, se "sent" dans un milieu qui lui est favorable. Il percevra donc d'une manière plus détendue les messages de bienvenue qui lui seront adressés. Il aura donc plus facilement l'impression que l'on répond à ses attentes.

LES AUTRES SENSATIONS

On pourrait peut-être donc encore trouver d'autres exemples matériels ou sensoriels qui influencent l'accueil (la température, la qualité de l'air), notre propos n'est pas exhaustif. Il nous a toutefois paru intéressant d'introduire cette réflexion parce que l'on a souvent tendance à analyser l'accueil d'une façon uniquement psychologique. L'influence du matériel sur l'accueil est variable. Il y a des circonstances dans lesquelles il est absent.

Lorsque l'on va demander un renseignement à quelqu'un par exemple, on peut être mal accueilli si l'on nous refuse le

renseignement alors que l'on sait pertinemment que celui à qui l'on s'est adressé aurait pu nous le donner. Mais si l'on nous répond à travers un "judas" sans ouvrir la porte ou si au contraire celui que l'on veut voir ouvre largement la porte et fait tout ce qui est en son pouvoir pour nous aider, notre impression sera différente. Ainsi la plus grande partie des "accueils" est tout de même influencée par ce côté matériel ou sensoriel.

MATERIALITE ET ACCUEIL

Après avoir recherché comment cette influence s'exerçait dans le détail, on peut essayer de dégager les grandes lignes de cette réflexion :

a/ Le côté matériel de l'accueil est en grande partie subjectif. Même si les mêmes odeurs sont reconnues bonnes par la plupart des individus, les mêmes meubles confortables, etc., il n'en reste pas moins qu'en matière de sensations visuelles, tactiles, olfactives, gustatives et auditives, chacun a ses propres critères de jugement et peut qualifier de parfait ce que son voisin trouvera insupportable.

b/ Le côté matériel de l'accueil qui est objectif se réduit à la fourniture du nécessaire, c'est-à-dire à répondre aux attentes de satisfaction des besoins naturels et nécessaires. La protection contre les intempéries, la chaleur lorsqu'il fait froid, la fraîcheur quand il fait chaud, le don d'un peu de nourriture et d'eau à celui qui a faim et soif, les soins à celui qui est malade ou blessé, il y aurait en fait peu de chose à ajouter à cette énumération.

c/ Sachant que la "matérialité" de l'accueil est subjective, il y a donc forcément une sorte de ségrégation qui s'établit. Cette ségrégation est basée sur l'argent et sur la culture. La richesse des décors, le luxe sous toutes ses formes, le confort, la qualité de l'environnement humain et social, dépendent de ces deux éléments argent et culture.

Pour équiper de ce qui se fait de mieux les endroits où l'on reçoit et où l'on accueille, publics ou privés, il faut beaucoup

d'argent, c'est incontestable. On ne peut donc pas équiper tous les endroits où l'on reçoit, c'est-à-dire en réalité tous les espaces fréquentés par l'homme, de manière identiquement luxueuse et, en y mettant ce qu'il y a de mieux, de plus beau, de plus cher. On est donc obligé de faire des choix. Ces choix sont faits en fonction de ceux qui vont être accueillis. Les deux critères retenus sont leurs goûts et leur solvabilité, ce qui ne va d'ailleurs pas toujours de pair.

C'est-à-dire que tous les gens riches n'ont pas toujours exactement les mêmes goûts (dans la même culture). Il faudrait, ce qui est bien sûr impossible, intégrer d'autres données comme l'ancienneté de la fortune, l'éducation, le degré d'instruction. Ce qui fait que par exemple certaines personnes qui ont les moyens de fréquenter des établissements de luxe y sont mal à l'aise parce qu'elles ne sont pas habituées au luxe des matériaux, à son service très attentionné, et qu'elles préfèrent une grande simplicité de décor et de traitement.

Le très grand luxe implique des contraintes de tenue, de comportement qui sont insupportables à certains et qui en gênent d'autres. Toutefois le luxe, malgré ses contraintes, est recherché d'abord parce qu'il est agréable, ensuite parce qu'il est flatteur. Il positionne socialement. C'est pourquoi certains acceptent de dépenser plus qu'ils ne devraient ou qu'ils ne peuvent par goût du luxe ou pour apparaître à leurs yeux et aux yeux des autres comme appartenant à une classe sociale supérieure à la leur. Ensuite, dans une certaine mesure, car les goûts tendent à s'uniformiser, ce qui est luxe pour certains ne l'est pas pour d'autres. Nous ne voulons pas dire socialement c'est évident car celui qui a peu de moyens financiers trouvera luxueux ce que celui qui est très riche trouvera médiocre. Mais nous voulons dire culturellement.

Le luxe d'Asie n'est pas tout à fait le même de celui d'Europe et à plus forte raison le luxe d'une civilisation primitive est très différent de celui d'une civilisation avancée même si la civilisation primitive est très riche. Nous avons d'assez bons exemples de ces différences en considérant les civilisations pré-colombiennes d'Amérique centrale ou d'Amérique du sud où l'or était très largement employé dans des statues, des décorations d'intérieur, de

la vaisselle (luxe inatteignable dans nos civilisations actuelles), ou le luxe effréné des civilisations athéniennes et romaines où quelques citoyens disposant de très grosses fortunes avaient à leur disposition beaucoup de choses et de très belles choses, objets d'art, maisons et de plus régnaient en maître absolu sur des armées d'esclaves et de serviteurs.

Les civilisations primitives qui survivent aujourd'hui sont en général, hélas, des civilisations pauvres (Afrique du nord, Afrique noire) ce qui fait que leur luxe est doublement différent d'abord par les richesses, ensuite par la culture. Mais il n'en reste pas moins que si ces civilisations étaient aussi riches que les civilisations avancées, leur luxe resterait sans doute différent car leur culture ne les inciterait pas à obtenir les mêmes choses que les autres civilisations.

Le luxe a forcément à voir avec la technique. Là où la technique est inutilisable, le luxe est différent. Le luxe c'est souvent l'utilisation de la dernière technique : voyager en "Concorde", voler deux fois plus vite que la vitesse du son. C'est aussi pour un hôtel, et particulièrement pour les procédures d'accueil, posséder un système informatique qui libère le client et l'employé en accomplissant à leur place un certain nombre de tâches et leur laissant ainsi la possibilité et le temps de mieux communiquer. C'est en général profiter de tout ce qu'il y a de mieux, confort, décor, de tout ce qui facilite la vie, de tout ce qu'il y a de plus beau. Comme la notion de ce qui est facile et de ce qui est beau évolue avec le temps, avec les découvertes, avec la technologie, cela revient à dire qu'aux valeurs stables (celles qui durent), il faut toujours ajouter celles qui apparaissent.

Le luxe vieillit mieux que ce qui est commun. On en a des exemples tous les jours. Les meubles que l'on a conservé des siècles passés et que l'on trouve toujours beaux sont des meubles de luxe. Il en est de même pour les édifices et pour de nombreux objets. Actuellement une voiture de luxe dure plus longtemps qu'une voiture ordinaire, non seulement elle est de meilleure qualité mais encore elle ne se démode pas. Les habits de luxe sont aussi en général de meilleure qualité et durent plus longtemps que des habits bon

marché. C'est le paradoxe du luxe : être cher à l'achat et relativement bon marché à l'usage.

Ce sont les gens riches qui devraient changer d'habits et d'objets très fréquemment puisqu'ils peuvent les acheter et les pauvres qui devraient acheter des habits et des objets qui durent. Or, c'est exactement le contraire qui se passe. Les gens riches achètent des objets et des habits de luxe qui durent et ne se démodent pas, ils les gardent donc longtemps (mais en rajoutent d'autres c'est vrai) et les pauvres qui achètent des habits et des objets qui sont de mauvaise qualité parce que bon marché et très marqués par la mode, ce qui les oblige à les renouveler très régulièrement.

Ainsi on construit, on bâtit, on équipe et on décore des endroits d'accueil pour certains types de population et qui ne conviendront pas à d'autres types de population. Ces endroits tiennent compte des moyens financiers de ceux qui les fréquenteront, de leur culture et de leurs habitudes. Pour qu'un cadre soit accueillant, il ne faut pas qu'il "choque". On perturbe aussi bien par manque de luxe que par excès de luxe, par manque de modernisme que par excès de modernisme. D'une manière générale, le cadre d'accueil doit être mesuré c'est-à-dire sans excès, c'est une idéologie de la non violence.

Aristippe décrit le plaisir comme un mouvement doux et agréable, la douleur comme un mouvement violent et pénible. Donc tout ce qui est excès est à proscrire. Les meilleures choses poussées à l'extrême deviennent inacceptables. L'excès dégrade. Une très bonne odeur devient insoutenable si elle est trop forte. Ainsi le cadre dans lequel on reçoit doit être adapté à celui que l'on reçoit, ce qui implique la ségrégation et le choix.

d/ C'est par l'accueil matériel que l'on reconnaît "a priori", que cette reconnaissance soit personnelle ou collective.

e/ L'abondance est tranquillisante, elle est satisfaction, plaisir. Le manque est angoissant : il crée le besoin et la douleur. L'absence de douleur étant par certains considérée comme le plaisir, il importe que le cadre dans lequel on accueille donne l'impression d'abondance, de satisfaction des besoins afin de tranquilliser le

voyageur. Le luxe (qui lui convient) des matériaux, du décor, la technologie, la mise à disposition d'équipements créent cette impression d'abondance par association d'idée avec la richesse, la facilité, le confort.

f/ Celui que l'on accueille a des exigences matérielles. Ces exigences sont fonction de sa propre évaluation :

- de ce à quoi son statut lui donne droit,
- des possibilités matérielles de celui qui l'accueille.

Un chef d'Etat sait que son statut implique qu'il soit reçu avec un certain protocole, drapeaux, musique, garde armée. Si celui qui le reçoit faillit à la règle, le chef d'Etat se sentira offensé et avec lui le pays tout entier.

Lorsque celui qui est reçu a la sensation que celui qui le reçoit n'a pas mis en oeuvre tout ce qu'il pouvait pour bien recevoir, il perçoit ce manque de confort matériel, même s'il n'en souffre pas et qu'au fond ce qui a été mis à sa disposition est parfaitement suffisant pour satisfaire ses besoins primaires et à la limite ses goûts profonds, comme une injure personnelle. Dans les deux cas, le côté matériel insuffisant de l'accueil est perçu comme un refus de reconnaître celui que l'on reçoit, ou plutôt comme un refus de reconnaître comme il s'attend ou souhaite être reconnu. Alors que le même accueil matériel donné par quelqu'un dont les possibilités seraient très inférieures et dont on sait qu'il a fait tout ce dont il était capable pour réaliser cet accueil sera au contraire perçu comme un honneur et une marque de distinction.

La relation, chez celui qui accueille, comportement-qualité matérielle de l'accueil est extrêmement subtile. C'est d'elle que dépend une partie de la satisfaction de celui qui est accueilli. Le poids de la qualité matérielle est aussi influencé par le côté psychologique de l'accueil. Si celui qui reçoit donne tout ce qu'il peut donner, mais de mauvaise grâce, celui qui arrive se trouvera aussi offensé et aurait préféré moins mais de meilleure grâce. Un dicton populaire prétend que "mieux vaut la manière dont on donne que ce que l'on donne".

Il y a là certainement un fond de vérité mais seulement un fond car si la mauvaise grâce peut faire souhaiter moins recevoir mais plus agréablement, la bonne grâce n'excusera pas toujours l'indigence de ce que l'on donne, elle peut même apparaître comme un masque pour l'égoïsme ou l'avarice de celui qui donne lorsqu'on sait qu'il peut donner beaucoup plus. En revanche, elle sera acceptée comme un honneur et un plaisir lorsqu'on sait que celui qui vous accueille met à votre disposition tout ce qu'il a même si ce n'est rien ou pas grand chose.

L'exigence de celui qui est reçu est donc parfois tyrannique, rarement lors d'accueils amicaux ou de courtoisie, mais lors d'accueils officiels où tout est en principe réglé par le protocole. Celui qui est reçu veut l'application à la lettre de la règle. Egalement lors d'accueils commerciaux, la meilleure grâce du préposé à l'accueil dans un restaurant n'empêchera pas le client d'exiger la meilleure table ou le meilleur service, ou dans un hôtel, d'exiger pour le même prix la chambre qui lui convient le mieux. Si le client dans un cas comme dans l'autre essuie un refus qui ne le lèse pas puisqu'il y a égalité de prix mais qui lui donne l'impression que l'on n'a pas fait pour lui tout ce que l'on pouvait faire, il s'estimera mal accueilli même si celui qui l'a accueilli a été charmant et très attentionné.

Le refus de la chose matérielle qu'il exigeait ou à laquelle il croyait avoir droit est perçu comme un défaut de reconnaissance et c'est alors tout le processus d'accueil qui s'écroule. Un peu de mal gâte tout le bien. On ne peut donc pas espérer compenser complètement une indigence trop notoire du matériel par un processus d'accueil parfait.

L'équilibre ne se rétablit que dans une certaine mesure. Si le matériel atteint le stade de l'inacceptable (ce qui est subjectif), le processus d'accueil sera non seulement inopérant mais encore inversé. Ce qui aurait été bon sera peut-être jugé mauvais, les efforts pour être agréable seront jugés comme de la duplicité ou de la tromperie. L'accueil n'implique pas toujours un côté matériel, mais lorsque un côté matériel est impliqué dans le processus d'accueil, il en devient indissociable : l'un influence l'autre et vice-versa.

CONCLUSION

RAPPEL DE LA PROBLEMATIQUE

Nous avons commencé notre réflexion par un étonnement : nous nous sommes étonné de l'importance que l'on donnait à l'accueil dans notre société moderne.

Alors que seul le souci matérialiste semblait faire mouvoir les sociétés, on constatait paradoxalement que dans bien des cas ce souci matérialiste était éclipsé, transcendé par un souci psychologique. Le public était prêt à abandonner sa position matérielle, c'est-à-dire la satisfaction optimale d'un besoin matériel, pour satisfaire un besoin psychologique mal défini : celui d'être accueilli.

Le choix relationnel prenait le pas sur le choix matériel, c'est-à-dire que dans la décision d'achat d'un produit ou d'une prestation, la façon dont la chose était vendue, l'attitude de celui qui la vendait, la relation qui s'établissait entre le vendeur et l'acheteur, comptaient pour une grande part alors que l'on aurait pu s'attendre, compte tenu de l'évolution de la société, à ce que seule la qualité matérielle de la chose à acquérir intervint dans la décision d'achat. On constatait (et on constate toujours) que parfois le public en général ou un individu acceptait de payer aussi cher ou même plus cher un produit de qualité inférieure pourvu qu'un "climat" particulier soit créé, et que ce "climat" était surtout créé par l'accueil dont cet acheteur était l'objet.

Autrement dit, on s'apercevait qu'un fait social : la relation entre deux ou plusieurs individus, déplaçait le centre d'intérêt d'une négociation de l'objectif au subjectif. La chose achetée n'était plus seulement l'objet ou la prestation qui allait être échangée, mais c'était l'objet plus la relation et parfois la valeur inférieure de l'un.

était compensée par la valeur supérieure de l'autre. Dans une société vouée au matérialisme, à la production, où l'argent règne en maître, où les valeurs morales comptent de moins en moins, cela apparaissait comme une aberration.

Il est en effet aberrant que quelqu'un qui a travaillé de longues heures pour gagner l'argent nécessaire à l'acquisition d'un objet ou d'un service en arrive à négliger la valeur de ce qu'il achète, objet ou service, pour attribuer plus de valeur à quelque chose qu'il n'achète pas, c'est-à-dire qui ne devient pas sa propriété. Il est prêt à sacrifier le fruit de son travail au profit de quelque chose d'éphémère. La constatation en soi n'est pas nouvelle, la passion dans bien des cas prend le pas sur la raison et l'amour que l'on peut avoir pour une personne ou pour une chose souvent balaie toutes les raisons, mais on ne se satisfait qu'en possédant, c'est-à-dire en recevant la réciprocité de son amour quand il s'agit d'une personne ou en acquérant si c'est une chose, l'objet de son amour.

Mais dans le cas qui nous intéresse, la passion qui parfois met en danger la raison se concentre dans un endroit et un moment bien précis : l'accueil. On constate que c'est lors de ce moment précis que se forme le climat et que se créent les conceptions qui vont influencer les négociations. Selon la qualité de cet accueil, celui qui en est l'objet va attribuer à l'objet de la négociation une valeur. On assiste à une sorte de transfert de qualité. Tout est bien si l'accueil a été bon. Tout est mauvais si l'accueil a été mauvais.

Nous nous sommes aperçus que si la notion d'accueil était particulièrement importante lorsqu'il s'agissait d'hébergement, de voyages, de tourisme où elle influençait directement le sentiment de satisfaction du "client", elle s'étendait à la plupart des actes de la vie. Dès qu'il y avait rencontre entre deux êtres, il y avait accueil. L'un pouvait accepter l'autre, créer un climat propice au développement de la relation ou non et réciproquement. Certaines personnes, certains peuples, certains endroits étaient dits accueillants. Il en résultait que l'on avait plaisir à être auprès d'eux, à les fréquenter, que l'on était prêt à accepter beaucoup de leur part. D'autres n'étaient pas accueillants : on les fuyait, on voulait les voir le moins possible, et n'avoir que peu de rapports avec eux.

Nous avons donc cherché à savoir ce qu'était cet accueil qui avait tant d'influence sur le cours des choses, et à qui on attribuait tant d'importance. Qu'est-ce que c'était que cette "chose", de quoi était-elle faite et d'où tirait-elle son pouvoir ? Devant l'immensité du sujet, nous avons choisi de l'étudier à travers le voyage, la mouvance car ils impliquent l'accueil au sens que l'on donne le plus communément à ce mot : la réception d'un voyageur. Il s'agissait de trouver un domaine où l'on pouvait le plus facilement appréhender le phénomène de l'accueil et c'est certainement dans le voyage et ses ramifications, le tourisme et l'hôtellerie, qu'il est le plus apparent et le plus aisément saisissable.

Nous avons décidé d'agir ainsi parce que nous avons la conviction que l'accueil est un. Qu'il n'y avait pas un accueil familial, un accueil commercial, un accueil médical, un accueil hôtelier, mais que la même notion d'accueil s'appliquait à toutes les circonstances où il y avait d'une part quelqu'un qui arrivait qui était demandeur d'accueil, et d'autre part quelqu'un qui recevait qui en était le donneur.

Nous avons donc pensé que les éléments constitutifs de l'accueil touristique étaient les mêmes que ceux de l'accueil en général et que ce que nous découvririons dans cette forme d'accueil s'appliquerait à toutes les autres formes. Parallèlement et sur le même objet d'étude, nous avons mené une autre recherche car si nous avons voulu savoir de quoi l'accueil était fait, il fallait aussi comprendre pourquoi cette notion avait tant d'importance dans la vie des hommes et pourquoi elle arrivait à tellement influencer leurs décisions.

Le tourisme là aussi s'est révélé être un champ d'étude parfaitement exploitable. Le voyageur est un être particulièrement vulnérable et de ce fait très sensible à la relation d'accueil. Il en accuse toutes les différences et tous les détails. L'étude de ses réactions devait permettre de déterminer ce qui dans l'accueil est de nature à modifier une décision d'achat ou d'utilisation et ce qui ne touchait que le sentiment de satisfaction de celui qui était accueilli. Il fallait comprendre si les éléments de l'accueil que l'on met toujours en avant comme par exemple le sourire était à ce point important et si d'autres ne l'étaient pas plus. Egalement comment et pourquoi ils agissaient sur l'homme. Les deux recherches ne pouvaient donc pas

être menées séparément car on découvrait l'importance des éléments au fur et à mesure qu'on les identifiait.

Le but de cette recherche était, si cela était possible, d'établir une théorie de l'accueil, c'est-à-dire d'en comprendre le fonctionnement de façon à mieux accueillir en sachant pourquoi l'on accueillait mieux et d'abandonner ainsi la méthode empirique qui se borne à constater qu'en ayant tel type de comportement, on obtient de meilleurs résultats qu'avec tel autre type. Nous avons donc, après avoir analysé ce qui nous paraissait intervenir dans les différentes procédures d'accueil, formulé un certain nombre de conclusions qui constituent un essai de théorie et tenté d'apporter une réponse à la question fondamentale : pourquoi l'homme attache-t-il tant d'importance à l'accueil.

L'ACCUEIL EST UN PROCESSUS QUI FAIT INTERVENIR DU "MATERIEL" ET DU "PSYCHOLOGIQUE" ET DANS LEQUEL L'UN ET L'AUTRE SONT INDISSOCIABLES

C'est l'imbrication et l'interaction des éléments psychologiques et des éléments matériels qui caractérisent l'acte d'accueil. Le besoin de reconnaissance est un besoin psychologique. Dans le besoin d'hospitalité, il y a également une part importante de besoin psychologique : on veut être rassuré, conforté, materné. On veut retrouver la stabilité après la période d'instabilité et de risque qu'est le voyage.

La satisfaction des besoins matériels liés au besoin d'hospitalité (le gîte, le couvert, les éventuels cadeaux) joue un double rôle. Elle est nécessité : accueillir quelqu'un sans lui fournir ce dont il a besoin (un toit, un repas) n'est pas l'accueillir puisque c'est tronquer l'accueil de sa partie matérielle qui est aussi essentielle que sa partie psychologique. Ce serait l'absurde : inviter quelqu'un à dîner sans rien lui donner à manger. L'accueil repose sur une base matérielle, il y a forcément transmission de biens ou de services. Même dans le cas d'une rencontre, l'amitié, objet de la transmission, peut être considérée comme un bien ou un service. Celui qui accueille "donne" à celui qu'il accueille son amitié et sa protection et du plaisir. Ces éléments abstraits n'en jouent pas moins le rôle

d'éléments matériels car c'est ce que l'accueilli souhaite recevoir de celui qui l'accueille.

Accueillir quelqu'un que l'on rencontre c'est donc lui "donner" son amitié, sa compréhension, son temps, son attention qui sont des "choses" éventuellement quantifiables surtout en ce qui concerne le temps et l'attention. Les refuser c'est ne pas accueillir. Refuser de mettre à la disposition de celui qui arrive les biens et les services dont il a besoin, c'est le rejeter, ce qui signifie le non-accueil. On ne peut donc pas accueillir sans accepter de satisfaire plus ou moins bien et plus ou moins complètement les besoins matériels de celui que l'on accueille.

Mais cette satisfaction, le degré de satisfaction, le soin que celui qui accueille prend à satisfaire les besoins matériels du voyageur, est un "signe psychologique". Il est émis par celui qui reçoit en tenant compte de l'importance qu'il accorde à celui qui est accueilli. Il est évident que pour celui que nous considérons comme très important, nous veillerons à ce que rien ne lui déplaise, nous nous efforcerons de mettre à sa disposition ce que nous avons de mieux, nous n'hésiterons pas à nous mettre en grands frais pour lui être agréable.

Le fait que l'on puisse dire que pour être agréable à quelqu'un on éprouve le besoin de lui donner ce qu'il y a de mieux du point de vue matériel, prouve cette imbrication du psychologique et du matériel. Nous voulons réellement "montrer" à celui que nous accueillons que nous avons fait de grands efforts pour le recevoir. C'est donc bien un signe que celui qui reçoit émet en soignant tout particulièrement le côté matériel de l'accueil. Ce côté matériel n'est pas qu'un signe, il est en lui-même important. Comme signe il va être perçu et mesuré par celui qui est reçu. Perçu parce que celui qui est accueilli va de toute évidence se rendre compte que l'on fait pour le recevoir quelque chose de spécifique et d'inhabituel dans la vie courante. On fait quelque chose que l'on n'aurait pas fait s'il n'était pas venu.

Si la personne est attendue pour un simple dîner seulement, on aura mis sur la table un couvert supplémentaire, préparé une portion de plus, c'est le moins que l'on puisse faire pour accueillir

quelqu'un qui vient dîner. La non exécution de ce minimum ne signifie pas forcément le rejet, mais, le non accueil. Celui qui a prévenu et pour lequel on n'a rien préparé ne peut pas se considérer comme accueilli. S'il n'est pas rejeté, à la limite il sera reçu. En revanche, si le repas est magnifiquement préparé, vaisselle de prix, linge fin, argenterie, mets et vins de très grande qualité, salle très bien décorée, celui qui arrive se sentira accueilli et sans doute bien accueilli car il aura perçu le signe qu'a émis celui qui le recevait. Ce signe est constitué par toute la préparation et le soin de la réception, ce qui n'exclut pas les gestes et les paroles d'accueil qui gardent toute leur importance.

Mais celui qui perçoit ce signe va aller plus loin, il va mesurer l'effort qui a été fait pour lui, c'est-à-dire qu'il va analyser le signe. Il va le comparer avec ce qui aurait pu être fait. La qualité matérielle de l'accueil perd à ce moment là son objectivité. La vaisselle d'argent n'est plus considérée comme superbe, si on sait que celui qui reçoit possède de la vaisselle d'or et qu'il n'a pas jugé nécessaire de la sortir pour nous recevoir. Cette connaissance fait perdre à la vaisselle d'argent toute sa valeur. En revanche, si celui qui est accueilli sait que son hôte est allé au bout de ses possibilités pour le recevoir et que la vaisselle de fer blanc qui est sur la table est ce qu'il possède de mieux, le signe est perçu comme flatteur et l'arrivant se considérera du point de vue psychologique comme bien accueilli.

Les choses sont toutefois encore un peu plus compliquées. En effet, on peut dire qu'il n'y a guère de maximum intolérable à la qualité matérielle de l'accueil. Même si celui qui est reçu est parfois gêné de ce que l'on fait pour lui, ou peu habitué au confort et à tous les autres avantages que l'on met à sa disposition, le côté psychologique et aussi le plaisir éprouvé empêchera la majorité des hommes de refuser un accueil qu'ils considèrent eux-mêmes comme trop parfait ou trop somptueux. Seul peut-être le saint ou l'ascète qui volontairement et par doctrine ne veulent pas toucher aux biens de ce monde justifieront leur éventuel refus.

Rien n'est habituellement trop beau qui ne soit acceptable. Mais il n'en est pas de même de l'opposé. Si celui qui est habitué à un certain niveau de prestations, de confort, de respect, de service

est accueilli avec des prestations et un confort bien en dessous de ce qu'il a l'habitude d'avoir, même s'il sait que celui qui le reçoit a tout mis en oeuvre pour le recevoir, il ne sera (sauf exception) pas complètement satisfait. Il pourra reconnaître les efforts de son hôte, lui en être reconnaissant, mais ne pas les juger suffisants.

L'insatisfaction matérielle peut même le pousser à refuser l'accueil, même si le côté psychologique est satisfait. Le cas est rare dans l'accueil privé, il est fréquent lors de l'accueil commercial. Dans un hôtel, si la prestation est insuffisante, chambre ou repas, la bonne volonté de l'hôtelier ne suffit pas toujours à satisfaire le client qui pourra, à la meilleure chambre d'un petit hôtel, préférer la moins bonne d'un grand avec, ce que cela implique de différence dans l'accueil psychologique puisque le même client sera considéré comme "très bon" dans le petit hôtel et reçu comme tel, et "mauvais" dans le grand, donc admettons-le, moins bien traité que s'il était considéré comme "très bon".

Le matériel influence le psychologique et inversement, mais dans une certaine mesure seulement. Plus le matériel est bon, plus on a le sentiment d'être bien accueilli (mis à part les gestes et les paroles qui gardent toute leur importance), mais la dégradation du "matériel" n'implique pas forcément la dégradation du sentiment de l'accueil. Le psychologique, c'est-à-dire la connaissance et le sentiment que l'hôte qui reçoit a fait tout ce qu'il pouvait pour bien recevoir, jusqu'à un certain niveau de dégradation matérielle, va compenser ou rendre acceptable cette dégradation. Autrement dit, en matière d'accueil, le bien matériel influence positivement le psychologique et le psychologique influence à son tour positivement le mal matériel.

Dans la pratique, il y a interaction continue entre ce que l'on reçoit objectivement et ce que l'on reçoit subjectivement, c'est-à-dire entre ce que l'un donne et ce que l'autre pense qu'il devrait lui donner en fonction de ce qu'il possède. Par ailleurs, la qualité de l'accueil sera encore influencée par la qualité de la communication, celle-ci est un second signe qui se cumule et modifie le signe matériel. Cette deuxième interaction est parfaitement exprimée par le dicton "Ce n'est pas ce que l'on donne qui compte, mais la façon dont on le donne".

Outre que celui qui est reçu se rend compte du soin que l'on a apporté à mettre à sa disposition un certain nombre d'éléments matériels, il va interpréter la manière dont ces éléments matériels vont lui être présentés. Le plus beau cadeau d'accueil perdra une partie de sa valeur si les gestes, l'attitude et les paroles de celui qui accueille et qui le remet sont désagréables. Les meilleurs mets servis dans la plus belle vaisselle ne compenseront pas la face renfrognée ou les propos blessants d'un hôte. En revanche, une attitude, des gestes et des paroles très accueillants aideront à mieux considérer la prestation matérielle et s'ajouteront au sentiment que l'hôte est allé au bout de ses possibilités pour bien accueillir et ils pourront compenser le défaut du matériel.

Le matériel ne compense pas complètement le défaut de communication, mais la bonne communication compense jusqu'à une certaine mesure le défaut matériel. La communication étant le reflet d'un état psychologique ou tout au moins étant interprétée comme telle, on peut dire qu'il y a une "sur-imbrication" du matériel et du psychologique. Le sentiment du "bon accueil" s'édifie donc en tenant compte :

- de la prestation matérielle qui influence l'aspect psychologique ;

- de l'aspect psychologique (la reconnaissance) qui est influencé par la prestation matérielle et par l'aspect relationnel ;

- de l'aspect relationnel qui influence fortement la qualité de la prestation matérielle et l'aspect psychologique ;

il y a donc "indissociabilité" du matériel et du psychologique dans l'accueil.

LES ELEMENTS PSYCHOLOGIQUES DE L'ACCUEIL CONCERNENT TOUS LA CONFORTATION DU MOI

Le besoin de reconnaissance essentiel chez l'homme est exacerbé par le déplacement. En quittant son lieu habituel d'activité et de résidence, l'environnement dans lequel il évolue, où il est en

contact permanent avec d'autres hommes par lesquels il est reconnu, en quittant la micro-société dans laquelle il a une place qu'il s'est faite et que lui ont attribué les autres, à laquelle il s'est habitué, pour laquelle il a construit des comportements, mis au point des schémas sociaux de communication, en quittant tout cela, l'homme perd une grande partie de ce qui conforte son moi. De la stabilité, de la solidité, il va passer à l'instabilité et à la faiblesse.

Il perd, en s'extrayant de son contexte habituel, ce que les autres avaient contribué à bâtir de son moi et de sa personnalité. Il était apparu d'une certaine manière à son environnement, il s'était établi entre lui et les autres certaines relations, les autres lui avaient renvoyé de lui-même une certaine image, cette interaction entre lui et l'environnement avait contribué à créer son personnage et à stabiliser son moi dans un endroit bien précis, dans une société petite mais qui est la sienne et dans laquelle il vit, c'est-à-dire qui lui donne sa vie et à la vie de laquelle il participe.

Lorsqu'il quitte cette société, même provisoirement et pour un temps assez court, il laisse en elle une partie de lui-même, intransportable, c'est la reconnaissance des autres. Il n'emporte que lui-même avec, il est vrai, certaines qualités que lui avaient attribuées les autres, le pouvoir ou les habitudes du pouvoir et un ensemble de comportements qui l'avaient fait reconnaître d'une certaine façon par ceux même qui constituaient son environnement. Rien ne prouve que le nouvel environnement dans lequel il va évoluer à l'issue de son déplacement, visite ou étape, court séjour, ou nouvel établissement, rien ne prouve que cette nouvelle micro-société va lui attribuer la même valeur que la précédente lui attribuait.

Le déplacement crée une rupture entre le précédent environnement et le nouveau, et seulement une partie de la personnalité est transportable, l'autre, l'opinion qu'ont les individus qui constituaient cet environnement, le statut qu'ils lui avaient attribué, le pouvoir qu'ils lui avaient concédé, la mission qu'ils lui avaient confiée, tout cela qui incontestablement constitue une partie de la personnalité de chacun, est irrémédiablement abandonné à chaque départ et doit être reconstitué à chaque arrivée.

La reconnaissance de l'accueil constitue véritablement une reconstitution partielle du moi de celui qui est accueilli. Ce moi peut être reconstitué comme identique à celui qui existait dans le précédent environnement, mais il peut être différent, c'est-à-dire que les individus de la nouvelle société avec laquelle le déplacement met le "voyageur" en contact, jouant le rôle d'un miroir, peuvent lui renvoyer de lui-même une image tout à fait différente de celle que lui renvoyaient les individus de la précédente société. Ils vont donc voir dans celui qui arrive un personnage différent de celui qui a quitté l'autre société. En le voyant comme différent, il vont modifier le moi du personnage. Ils vont l'obliger à avoir un autre type de comportement, ils vont lui attribuer peut-être un statut différent, lui confier une autre mission. Le contexte sera ou pourra être tout à fait autre de ce qu'il était auparavant dans l'environnement précédent.

Le déplacement fait courir ce risque à celui qui se déplace. C'est parfois un véritable risque subi pour celui qui veut conserver le moi qui était le sien auparavant. Ce peut être un risque accepté pour d'autres ou ce peut être un risque voulu, c'est-à-dire un espoir pour ceux qui veulent être autre chose que ce qu'ils étaient, c'est-à-dire dans ce cas apparaître différent de la façon dont ils apparaissaient à leur ancien environnement.

Le déplacement qui justifie l'accueil, car c'est évident on n'accueille pas quelqu'un avec qui on est déjà en contact physique, rend le besoin de reconnaissance encore plus essentiel. C'est dans cette reconnaissance que celui qui arrive récupère la partie d'un moi qui lui permet d'avoir à nouveau un moi complet, identique ou non à celui qu'il avait précédemment, complet en ce sens qu'il est bien constitué du moi "intériorisé" et du moi "extériorisé" qui, lui, est fonction de la personnalité que lui attribuent les autres. Si personne ne voit le chef comme un chef, il a beau avoir un tempérament de chef, il ne sera pas un chef, c'est clair, et de ce fait lui-même ne pourra plus se considérer comme un chef, son moi aura donc été modifié par l'environnement. Entre le moment où le chef quitte la société où il était reconnu comme chef et celui où il arrive dans une nouvelle société qui pourra éventuellement le reconnaître comme chef, il y a un moment, celui de la mouvance où il n'est plus chef puisqu'il n'a plus d'environnement pour le reconnaître.

La reconnaissance de l'accueil est multiple. Elle affecte, nous venons de le voir, le statut social avec tout ce que cela entraîne (pouvoir, comportement, etc...) mais elle est encore plus profonde, plus importante pour la confortation du moi en ce sens qu'en faisant de celui qui arrive le bienvenu elle l'affirme en tant qu'être, elle lui donne une existence, une personnalité. Celui qui n'est pas reconnu comme bienvenu est nié. Il n'existe plus, il disparaît, il n'a pas de moi, tout au moins dans la société à laquelle il voulait accéder. A la limite, s'il est rejeté de partout, si aucune société ne l'accueille c'est-à-dire ne lui accorde une reconnaissance quelconque, réduit à lui-même, il périra.

Ce que souhaite celui qui arrive, ce qu'il recherche dans l'accueil, ce qu'il vient chercher, c'est la reconnaissance, quelqu'un qui, en lui disant qu'il est le bienvenu, lui signifie qu'il est de nouveau accepté par un groupe, par une société dans laquelle il va avoir une place et grâce à qui il retrouve la force de son moi. Par cette reconnaissance, élément psychologique de l'accueil, celui qui se présente est libéré de ses angoisses. Ces angoisses, selon le personnage, le contexte et les circonstances, sont plus ou moins fortes, c'est certain, mais elles ne sont jamais complètement absentes :

- moins fortes pour le riche client qui se présente à la réception d'un hôtel de luxe : il est quasiment sûr d'être reconnu et d'être accueilli comme il souhaite l'être, mais il y a tout de même un petit risque, la personne chargée de l'accueil peut être mal disposée, ne pas aimer son apparence physique,

- conscientes lorsqu'on s'adresse à des gens qui n'ont pas besoin de celui qui arrive dans une administration par exemple ou quand ceux qui doivent recevoir sont très sollicités par ailleurs, par exemple dans un hôpital,

- enfin assez fortes ou fortes lorsque celui qui arrive se sait être par exemple un solliciteur ou quelqu'un qui gêne celui à qui il va s'adresser, ou quelqu'un qui ne plaira pas à celui qui reçoit.

Toutes ces angoisses fortes ou moins fortes disparaissent quand celui qui reçoit, reconnaît celui qui arrive comme le bienvenu. Il redonne à son moi toute la force nécessaire à son existence.

Ce moi sera encore conforté par un ensemble d'impressions, de sentiments. Celui d'être accepté est sans doute le plus important, mais il n'est pas le seul : celui de faire plaisir, d'amener le bonheur, celui d'être en sécurité, de ne rien risquer, d'être pris en charge, celui d'être en paix, d'être respecté, etc... Tous ces sentiments découlent plus ou moins de la façon dont le voyageur est reconnu. Ils sont identifiables et tous ont affaire avec le moi de celui qui est accueilli. Ces sentiments favorables confortateurs sont produits par des signes qu'émet celui qui reçoit. Si ces signes ne sont pas émis, le voyageur ne se sent pas accueilli et son moi n'est pas conforté. Il doute de lui, et pour combattre le doute il peut tomber dans l'agressivité. Ces signes varient selon les circonstances et les personnalités. Toutefois, on pourrait dire qu'ils appartiennent à trois grandes familles :

1) La communication : gestes, paroles, attitudes. Ils sont les signes de la volonté qu'a celui qui accueille de bien recevoir celui qui arrive. Selon les civilisations, les mœurs et les relations qu'entretiennent les partenaires de l'accueil, ils peuvent être forts différents. Par exemple, inclinaison du buste plus ou moins profonde, aller au devant de celui qui arrive plus ou moins vite, plus ou moins loin, le discours peut être bref (quelques mots) ou très fourni (une longue allocution comme pour un chef d'état), l'attitude détendue ou au contraire très compassée.

Mais malgré leur diversité, ces signes sont généralement très clairs pour celui qui arrive. Leur émission même signifie qu'il y a volonté d'accueillir et leur absence non-accueil. La parole peut être remplacée par un geste ou une attitude, mais toujours il y a signe. La totale immobilité, la totale froideur ne peut être que négative et est toujours interprétée comme telle. Celui qui veut accueillir le montre, même s'il accueille contre son gré.

2) Le sourire spontané ou voulu. Il est le signe ou veut être le signe du plaisir que l'on a à voir celui qui arrive. Geste naturel consécutif à une excitation modérée, il a été chargé de significations psychologiques. Spontané, il est le signe du plaisir éprouvé, voulu, il signifie que l'on est prêt à faire comme si on éprouvait du plaisir. C'est peut-être le signe le plus réconfortant de l'accueil. C'est sans doute celui qui conforte le plus le moi et c'est

pour cela que souvent on tend à l'identifier avec l'accueil. Pour beaucoup de gens, un bon accueil est un accueil souriant parce que le sourire est le signe qui rassure le plus, signe de paix, de joie, de bien être, il est le contraire de l'hostilité et de la peine, il place l'accueil sous le signe de la bonne entente.

3) La douceur, par opposition à la violence. Les gestes de l'accueil sont mesurés, ils ne sont pas brusques, pas très rapides, une lenteur qui ne heurte pas, légers, faciles, ils ne font intervenir ni force, ni violence. Les paroles aussi sont douces -elles sont souvent comparées au miel par Homère- elles le sont dans leurs formes, on choisit des termes qui ne heurtent pas. En disant poli, on veut aussi dire sans aspérité, sans angles bruts, qui est doux au toucher. Une parole polie est une parole douce. Leur signification est douce, le signifié est toujours agréable, elles parlent de paradis et pas d'enfer. La façon dont elles sont dites est aussi douce. On ne crie pas des paroles d'accueil, on essaie de les dire avec une voix aussi harmonieuse que possible, sur un ton qui ne gêne pas, ni trop haut, ni trop bas.

Une ambiance accueillante est faite de douceur, couleurs pastels, musique mélodieuse, matériaux souples. Tous ceux qui veulent être accueillants, instinctivement, cherchent à exprimer la douceur : gestes ronds, figure rassurante exprimant la bonté, voix mesurée. Ceux qui ne veulent pas l'être expriment le non-accueil par la violence, gestes brusques, impératifs, paroles dures dites sur un ton élevé, débit rapide, etc. La violence est signe de colère, l'effet est pénible. L'accueil est à l'opposé, il est calme et douceur donc accord. Il se veut facile et agréable ; il doit l'être pour celui qui est accueilli et celui qui accueille doit s'efforcer, s'il ne l'éprouve pas, de faire comme s'il éprouvait du plaisir et le plaisir, même violent, est douceur.

Cet ensemble d'impressions contribue à créer le sentiment du bon accueil. Il n'y a pas d'archétype de bon accueil. L'accueil est essentiellement subjectif. On émet une série de signes qui sont perçus par celui qui arrive et qu'il interprète. Si on a pu repérer les sentiments et les sensations qui intervenaient dans l'accueil, on ne peut savoir quelle importance chaque individu attache à chacun de ces sentiments ou sensations en particulier : qui sera le plus

sensible au sourire, qui le sera à la douceur, etc... Mais tous recherchent dans l'accueil l'apaisement, la fin des angoisses, la confortation du moi. Toutefois, la satisfaction des besoins psychologiques de l'accueil ne peut être atteinte complètement et est de toute façon inutile sans la satisfaction des besoins matériels.

L'accueil et l'idéologie égalitaire dans l'Antiquité et de nos jours

Dans l'Antiquité, le devoir d'hospitalité impliquait que l'on accueille riches et pauvres de la même façon. L'accueil chrétien, extension de la doctrine de la charité, n'admet aucune différence basée sur la fortune. Les monastères ouvraient en principe leurs portes à tous les voyageurs pourvus qu'ils fussent croyants. Avec l'hospitalité mercenaire, s'est instaurée une certaine ségrégation. Celui qui fréquentait des établissements de bonne qualité était mieux accueilli que celui qui tapait à la porte des établissements modestes.

Ces différences furent particulièrement sensibles au XIXe siècle à l'époque des grands palaces où l'accueil est parfait alors qu'il n'avait guère évolué dans les auberges et hôtelleries, ce qui avait d'ailleurs été préfiguré par l'accueil privé où depuis bien longtemps s'étaient instaurés des clivages. On n'accueillait que les gens que l'on connaissait ou ceux de sa classe et de sa corporation. Le pauvre hère qui frappait à la porte du seigneur ou du bourgeois avait peu de chances d'être accueilli, nourri, logé avec tous les honneurs comme il l'aurait été aux temps héroïques.

Le besoin d'égalité apparu au XVIIIe siècle qui a eu les conséquences politiques que l'on sait, a continué à peser lourdement sur les conditions sociologiques de l'Europe et particulièrement de la France, et il a aussi influencé, mais cela récemment seulement, les conditions de l'accueil. En effet, si le public admet en ce qui concerne l'hospitalité commerciale que l'on soit mieux reçu dans un établissement de luxe (hôtel, magasin, restaurant) que dans un établissement beaucoup plus modeste, c'est parce qu'il conçoit que la procédure d'accueil coûte cher : les spécialistes ont besoin d'être formés, il faut qu'ils soient suffisamment nombreux pour répondre à toutes les sollicitations et ne pas créer d'attente, il faut des équipements et des décors extrêmement onéreux, etc...

Tout cela est parfaitement compréhensible et compris. En revanche, ce qui est beaucoup plus mal admis et moins bien compris, c'est qu'une différence dans la qualité de l'accueil se fasse en fonction de l'appartenance à une classe sociale ou de l'apparence. L'ouvrier s'il peut payer veut être aussi bien reçu dans un établissement de luxe que celui qui est très riche et appartient à une classe sociale supérieure ou dirigeante. En général, à l'époque actuelle, il y a égalité dans l'accueil commercial. Les différences y sont assez peu sensibles, bien que les professionnels de l'accueil arrivent facilement à repérer celui qui a l'habitude d'un certain type d'établissement et celui qui n'en a pas l'habitude, et privilégient volontiers ceux dont l'apparence et l'attitude indiquent qu'ils sont parfaitement à l'aise dans telle ou telle circonstance.

L'expression populaire qui dit que certains ont "de la classe" est particulièrement éloquente. Dans sa naïveté, elle explique bien ce que ressentent ceux qui accueillent. En revanche, lorsqu'il s'agit d'accueil public, dans les administrations ou dans les services dits "publics", transports, hôpitaux, personne n'admet plus de différence, car l'argent n'intervient pas et tous les hommes se retrouvent alors égaux. Il y a une forte demande des gens défavorisés pour être reçus et accueillis avec autant d'attention que ceux qui sont plus favorisés. Les classes inférieures n'admettent pas d'être traitées différemment en fonction de leur classe, elles admettent seulement de l'être en fonction du pouvoir financier et là seulement où il a cours. Toutefois, comme personne n'est insensible à ce problème de classes sociales dans les pays développés, à notre époque, souvent des gens fréquentent même exceptionnellement des établissements de luxe alors qu'ils n'en ont peut-être pas les moyens parce qu'ils y reçoivent un accueil de grande qualité et qu'ils ont ainsi pour un temps l'impression d'appartenir à une classe supérieure. Ils s'achètent un ennoblissement provisoire qui leur est donné par l'accueil. Par exemple, on les accueille au Ritz comme des clients du Ritz. Même s'ils ne le sont pas habituellement, ils le sont au moins pour une fois.

Ainsi paradoxalement l'accueil commercial apparaît comme un facteur d'égalité sociale puisque sa différence de qualité s'établit sur l'argent que n'importe qui peut posséder ou gagner, et non pas sur

l'appartenance à une classe ou à une caste dans laquelle il faut être né. On se trouve donc en face de cette curieuse notion d'égalité en matière d'accueil : quand c'est gratuit, tous doivent être accueillis de la même manière, mais bien accueillis. Quand c'est payant, on admet que l'accueil puisse être meilleur dans les endroits les plus chers, mais pas qu'il varie en fonction de la classe à laquelle on appartient. S'il a de l'argent pour payer, le pauvre doit être aussi bien traité que le riche.

C'est une des revendications égalitaires les plus communes dans l'accueil, ce qui revient à dire que l'on achète parfois un "accueil" pour se faire reconnaître d'une certaine façon. La réflexion quelquefois entendue "Je paie comme lui" est assez significative à ce sujet. Dans ce cas, celui qui est accueilli refuse à celui qui accueille toute subjectivité, il le veut parfaitement objectif, presque une mécanique, ce qui est contradictoire avec les quêtes d'humanisation de l'accueil que l'on retrouve à peu près de partout, mais surtout dans l'accueil public.

LES ELEMENTS MATERIELS DE L'ACCUEIL CONCERNENT LA SATISFACTION DES BESOINS PHYSIOLOGIQUES QUI SONT LES BESOINS LES PLUS IMPORTANTS POUR L'HOMME (A)

Ce qui est dit par la reconnaissance, le sourire et tous les gestes et paroles d'accueil, doit être prouvé matériellement sinon tous ces signes restent sans signification. L'hospitalité, sentiment et droit, doit se traduire dans les faits. L'accueil ne souffre pas de vains discours ou il n'est plus accueil. La meilleure preuve en est la confusion très fréquente sur la signification du mot accueil. Pour beaucoup de gens, accueillir c'est tout simplement héberger, nourrir, soigner, les éléments psychologiques étant relégués au second plan et ne réapparaissant que quand ils sont trop manifestement négatifs. On ne peut pas parler d'accueil si la volonté d'accueillir n'est pas suivie d'effets, et d'effets en rapport avec ce qui a été dit et exprimé par les gestes ou les attitudes.

Le sentiment d'être reconnu pour ce pourquoi il souhaite être reconnu ne sera complet et authentique chez celui qui arrive

que si ce qu'on lui a dit et exprimé par les gestes de l'accueil est prouvé par les faits. Rien ne sert d'appeler quelqu'un "maître", de s'incliner devant lui comme devant un "maître" si par ailleurs on le traite comme un esclave, c'est-à-dire que le côté matériel de l'accueil ne correspond pas au côté psychologique, et que le "maître" soit logé dans un "ergastule", une soupente ou un recoin, qu'on lui serve du brouet pour tout repas et qu'on ne s'occupe plus de lui. Son moi conforté par les paroles et les attitudes de l'accueil sera abaissé sinon détruit par les prestations qui lui seront servies. Le "maître" ne peut se contenter que de ce qu'il y a de mieux et tant que la prestation matérielle peut être améliorée, c'est qu'on ne l'a pas traité en "maître".

Toute intention doit se traduire par un acte. C'est pour cela que l'on n'en finit pas de chercher et de trouver des améliorations matérielles à l'accueil. C'était le but des antiques cadeaux d'hospitalité. Ils traduisaient par leur importance et leur somptuosité la volonté de l'hôte d'être agréable à celui qu'il recevait. Un accueil souriant accompagné de paroles douces est certes agréable, mais non suivi d'effets il se transforme en frustration, en sentiment de s'être fait berné.

Prenons des exemples simples et actuels : nous entrons dans une boutique, la réception est charmante, la vendeuse nous sourit comme à un personnage important, nous sommes reconnu. Mais si, première hypothèse, la boutique elle-même est sale, mal tenue, en désordre, les meubles bancals, ou si, deuxième hypothèse, la vendeuse malgré son attitude accueillante n'agit pas, c'est-à-dire ne nous présente pas ce que nous avons demandé à voir et ce que nous voulons acheter, ne répond pas à nos sollicitations, nous aurons le sentiment d'être trompé. Les éléments immatériels de l'accueil qui auraient été bons n'auront pas suffi à compenser l'indigence des éléments matériels. Les besoins de base que nous avons voulu satisfaire en entrant dans la boutique n'ayant pu être satisfaits, le sentiment de bon accueil que nous aurions pu avoir aura été complètement ruiné. De même que toute l'habileté et tout le charme d'une réceptionnaire d'hôtel ne peuvent compenser la gêne d'une réservation ratée et la déception qu'éprouve le client qui doit changer d'hôtel à cause d'une erreur. L'hôtesse qui ne peut fournir à celui

qui s'adresse à elle le renseignement dont il a besoin alors qu'elle est supposée connaître la réponse accueille mal, même si elle est souriante.

Allons à l'essentiel. Celui qui reçoit le voyageur en lui préférant toutes les marques de respect, de reconnaissance et de bon accueil voulues, mais qui ne lui fournit -alors qu'il le peut- ni le gîte ni le couvert, et le laisse repartir, c'est évident n'accueille pas parce qu'il ne satisfait pas le besoin physiologique premier et qu'il ne répond pas à la sollicitation. Que ceux qui pensent que l'accueil se résume au sourire essayent d'imaginer ce qu'ils éprouveraient en étant mis dehors d'un hôtel même avec le sourire et par un employé charmant ? Se considéreront-ils comme bien accueillis ou non ? Il faut qu'il y ait réponse à la sollicitation matérielle, et encore de façon adéquate. Celui qui espère une prestation de luxe ne se sentira pas bien accueilli si même, reconnu par celui qui le reçoit, on ne lui fournit qu'une prestation médiocre. La qualité de la prestation va au contraire influencer la perception des éléments psychologiques. Celui qui aura eu le sentiment d'être reconnu comme il souhaite l'être reviendra sur ce sentiment si la prestation ne correspond pas à ce qu'il pense être en droit d'obtenir.

Si cette prestation ne lui semble pas digne du personnage pour lequel il sait qu'il a été reconnu, il se dira : "on ne traite pas l'homme que je suis de la sorte" il en conclura alors que celui qui le reçoit, s'il ne lui fournit que cette prestation sans lui donner d'explication, le fait parce qu'il ne sait pas à qui il a à faire, donc que malgré les apparences, il ne l'a pas reconnu comme il aurait dû le faire. La prestation matérielle, si elle n'est pas communément assimilée à l'accueil n'en détermine pas moins, en partie, la qualité de cet accueil.

Quand on s'adresse à quelqu'un pour être accueilli, c'est toujours parce que l'on a un besoin matériel à satisfaire et l'accueil n'est que le début de la satisfaction de ce besoin matériel. Toutefois, quand les besoins physiologiques sont satisfaits, mais à partir de ce moment là seulement, on admet dans la qualité de la prestation une certaine "élasticité". C'est dans la "fourchette" de cette variation que les éléments psychologiques de l'accueil peuvent compenser une certaine déficience des éléments matériels.

Ainsi, le client d'un hôtel admettra peut-être de loger dans une chambre plus petite que celle qu'il espérait avoir s'il a été parfaitement reçu, et que son "ego" est satisfait par les marques de reconnaissance et de plaisir qui lui ont été prodiguées. Il aura le sentiment d'être bien accueilli et peut-être celui d'être victime de circonstances indépendantes de la volonté de celui qui l'accueille, ou alors il oubliera tout simplement la taille de la chambre s'il n'attache à celle-ci qu'une valeur symbolique, considérant que son "honneur" a été sauvegardé par les marques de respect ou bien d'amitié dont il a été l'objet. Mais il sera complètement insensible à la qualité de la réception si le besoin initial n'est pas satisfait et qu'on ne lui donne pas de chambre ou que la chambre est par trop différente de celle qu'il espérait.

De même, celui d'un restaurant acceptera d'un peu moins bien manger s'il est reçu très agréablement, mais pas d'être nourri comme dans une gargotte. Le client d'un avocat acceptera une certaine attente s'il est entouré d'égards par une secrétaire qui le fait patienter, mais tous les égards ne serviront à rien si l'attente se prolonge trop et si d'autres clients passent devant lui. Donc les conditions psychologiques de l'accueil influent sur les conditions matérielles, mais dans une certaine mesure seulement et seulement quand le besoin initial est satisfait ou que l'on a la certitude qu'il sera satisfait.

On ne peut guère mesurer la variation de qualité de la prestation matérielle acceptable par celui qui est accueilli, c'est-à-dire que l'on n'arrive pas à prévoir à quel moment son sentiment va changer, et que du sentiment d'être bien accueilli il va passer au sentiment d'être mal accueilli. Trop de facteurs interviennent dans cette décision qui, selon les circonstances, est consciente ou inconsciente. Ou le sujet va réaliser à un certain moment que les conditions matérielles qu'on lui propose sont inacceptables et il va alors de ce fait réaliser qu'il est mal accueilli, ou l'insatisfaction va naître en lui et l'envahir. La question ne se posera même pas clairement à sa conscience, il aura simplement le sentiment d'être mal accueilli.

Cette "élasticité" va dépendre du contexte, de l'état psychique du sujet, même de son état physique, de ses expériences

passées. La seule certitude que l'on ait c'est que même en présence de conditions psychologiques parfaites dans l'accueil, la dégradation des conditions matérielles crée un point de rupture au delà duquel, quoi qu'on fasse, le sujet se considérera comme mal accueilli. L'élasticité est nulle si le besoin physiologique n'est pas satisfait. Elle augmente au fur et à mesure de la satisfaction de ce besoin. Le sujet devient de plus en plus sensible à l'effort qui est fait pour le satisfaire.

La satisfaction des besoins matériels entraîne l'humanisation de l'accueil. Il y a d'abord la quête animale pour le toit quand il pleut, le repas quand on a faim ou l'asile quand on a peur. Puis, le besoin premier physiologique satisfait, l'humanité reprend le dessus. Elle est concernée surtout au niveau de la forme, le fond reste l'affaire de l'animal. C'est quand il est abrité et sec, rassasié ou en sécurité que celui qui a été accueilli juge l'accueil et s'intéresse à la façon dont il a été reçu. Son premier souci avait été d'être reçu, son second est de savoir s'il a été accueilli comme il le doit. Devant la sécurité de satisfaction des besoins matériels qu'apporte le monde moderne dans les pays développés, la forme prend le pas sur le fond.

Quand on pense accueil, on pense surtout au sourire et aux bonnes manières et on a tendance à négliger la circonstance qui amène à être accueilli, le besoin physiologique à satisfaire. Nous donnons à l'expression "besoin physiologique" un sens très large. C'est aussi bien la faim, le besoin de sécurité que celui d'une prestation de service dont la satisfaction n'est pas vitale, mais qui du point de vue social apparaît comme telle. C'est donc par une déviation moderne de l'accueil que l'on peut maintenant se sentir éventuellement bien accueilli même s'il n'y a pas satisfaction du besoin primaire, c'est-à-dire que le refus soit fait dans les formes : poliment avec le sourire, en exprimant ses regrets, etc...

Cette forme d'accueil négatif parfaitement acceptée aujourd'hui aurait été inacceptable dans la haute Antiquité ou à l'époque de l'hospitalité chrétienne monastique par exemple. On ne pouvait alors concevoir de mettre un voyageur dehors. Il y avait toujours un peu de place dans une maison pour celui qui arrivait. On se serrait, on partageait la nourriture. Cette façon de recevoir excluait plus ou

moins le refus semble s'être perpétuée dans les auberges jusqu'à ce que réellement l'hôtellerie s'organise et que l'hospitalité devienne un acte de commerce. Il est évident que l'on devait déjà bien avant l'époque moderne refuser du monde dans les auberges. L'écriture sainte nous le fait savoir : bien que la légende de Joseph et de Marie devant se contenter d'une étable soit peu claire, il n'est pas impossible que justement cette étable ait été une dépendance de l'hôtellerie et que les parents du Messie y aient été hébergés comme c'était la coutume à l'époque quand les bâtiment principaux étaient pleins.

C'est donc la transformation de la notion d'hospitalité en acte commercial qui a fait passer dans l'esprit de la majorité des gens la satisfaction du besoin matériel primaire au second plan, et privilégié la forme de l'accueil. Il est certes plus agréable, tout le monde en convient, qu'un réceptionnaire d'hôtel explique gentiment et poliment à un client que l'hôtel étant complet il ne peut le recevoir, plutôt que de mettre à la porte un écriteau portant la mention "complet" coupant court à tout contact et à toute relation. Mais dans l'absolu, c'est la même chose. Dire le contraire serait éliminer le fond : la satisfaction du besoin, pour ne donner importance qu'à la forme. La relation entre celui qui arrive et celui qui reçoit, ce serait ne considérer que l'apparence et oublier la chose. Ce serait enlever à l'accueil sa fonction humanitaire : l'obligation d'aider et de secourir le voyageur dans le besoin et le droit qu'a ce dernier de recevoir l'hospitalité.

En effet, réduire l'accueil à l'apparence, c'est permettre à celui qui accueille de se libérer de son devoir par quelques belles phrases. Dans la pratique actuelle, ce serait se contenter du sourire de l'hôtesse et ne pas obtenir le renseignement que l'on est venu chercher, du salut de l'hôtesse de l'air sans qu'elle serve le plateau repas ou de la reconnaissance et des marques de respect du chef de réception d'un palace sans qu'il se donne le mal de donner une chambre et d'y installer son client. Ce serait aboutir à une aberration c'est-à-dire enlever toute utilité pratique à l'accueil. Le substrat du bon accueil, c'est la satisfaction du besoin physiologique que l'on qualifie elle-même souvent d'accueil. Il y a là une ambiguïté de vocabulaire assez difficile à lever.

Accueillir c'est incontestablement répondre positivement à la demande d'accueil mais, nous l'avons dit, c'est aussi bien accueillir, c'est-à-dire faire intervenir tous les éléments psychologiques de l'accueil. On ne peut concevoir l'accueil antique, celui de l'époque héroïque, sans la satisfaction du besoin. Ulysse, même reçu avec un beau sourire, ne se serait pas considéré comme accueilli s'il avait été laissé à la porte. Donc l'hospitalité est bien incluse dans l'accueil, elle est fondamentale. Ce n'est que par déviation, on pourrait même dire par dégradation, de la notion d'accueil que notre époque moderne permet de parler d'accueil tout en refusant la satisfaction du besoin physiologique qui se traduit le plus souvent par le besoin d'hospitalité, mais qui par extension peut être un autre besoin (le renseignement chez l'hôtesse, la prestation chez le commerçant, le soin chez le médecin).

On peut donc dire que la satisfaction des besoins primaires est essentielle. Elle est à la fois la justification et le fondement de l'accueil. Ce n'est que parce que l'époque moderne dans les pays développés permet sans problème la satisfaction de ces besoins que celle-ci n'apparaît plus comme fondamentale et que c'est la façon d'accueillir qui semble maintenant compter le plus. Elle reste toutefois, même occultée par la forme, le substrat sans lequel on ne peut réellement parler d'accueil. On pourrait à la rigueur employer l'expression refus poli ou relation courtoise, mais sans plus.

LE TEMPS DE L'ACCUEIL N'EST PAS FUGITIF. ON NE
PEUT PAS PARLER DE L'ACCUEIL COMME D'UN INSTANT.
II DURE AUTANT QUE LA PRESTATION. L'IMPRESSION
DE L'ACCUEIL TIENT COMPTE DE TOUT CE TEMPS ET
NON PAS SEULEMENT DU PREMIER CONTACT

On a souvent l'impression que l'accueil se réduit à la relation entre celui qui arrive et celui qui reçoit. Or, nous avons vu que les éléments matériels étaient pour cet accueil aussi importants que les éléments psychologiques et qu'ils étaient indissociables. Cela implique que l'accueil se prolonge bien au delà du premier contact.

Ce temps de prolongation est toutefois variable. Parfois, il dure pendant tout le séjour, c'est le cas de l'hospitalité privée. Ce

n'est pas qu'à l'arrivée de son invité que l'hôte est accueillant, il doit se montrer accueillant tout au long de son séjour. En analysant l'accueil antique de l'époque héroïque, on s'aperçoit que le code d'accueil qui régissait cette hospitalité prenait en compte une période bien plus longue que celle de l'arrivée : le rite du lavement de pieds, le repas. Ce n'était qu'à ce moment là que l'on posait des questions au voyageur. Enfin, à son départ, on lui remettait les cadeaux d'hospitalité. Tout ce cérémonial était celui de l'accueil. L'hospitalité consistait à fournir la prestation, à accepter sous son toit, à nourrir, à protéger. Mais l'ordre des interventions et l'attitude de l'hôte étaient ce qui transformait cette hospitalité-devoir en accueil et ce processus d'accueil durait le temps de l'hospitalité.

On retrouve dans l'accueil commercial des hôtels le même mécanisme. On a non seulement affaire à un accueil qui se prolonge mais pourrait-on dire à un accueil répétitif. Le client doit jour après jour, heure après heure, être reconnu, protégé, soigné, pris en charge jusqu'à son départ où il sera salué. Il est certain que dans le souvenir qu'emportera le client de l'accueil, il ne dissociera pas le moment de l'arrivée du reste du séjour. L'impression sera globale et inclura toutes les impressions recueillies heure après heure lors des différents contacts qu'il aura pu avoir avec l'hôtelier et avec son personnel.

Il en est à peu près de même dans un magasin. L'impression d'accueil que le client emportera ne sera pas uniquement celle de l'arrivée, du premier contact, mais celle construite tout au long des rapports qu'il aura eus avec la personne qui s'est occupée de lui. Entreront en ligne de compte non seulement la façon dont il aura été reçu, courtoisement, avec le sourire, mais encore la façon dont on se sera comporté avec lui tout au long de la négociation. Lui aura-t-on montré tous les articles qu'il voulait voir, aura-t-on pris ses hésitations avec calme, aura-t-on été aussi agréable avec lui quand on a su qu'il n'achèterait rien. C'est après avoir analysé tous ces "moments" que le client pourra se dire "J'ai été bien accueilli ou j'ai été mal accueilli".

Ainsi, pour celui qui accueille, s'attacher à soigner particulièrement le moment du premier contact et négliger la suite de la relation n'est pas bien accueillir. Celui qui accueille bien le fait par

devoir ou par plaisir. L'un et l'autre sont durables. Le devoir ne cesse pas dès que l'hôte a passé la porte. L'hospitalité implique que l'on continue à veiller sur lui, sur son confort et que l'on s'assure des conditions de son séjour. Le plaisir ne cesse pas avec l'arrivée de l'hôte. Au contraire, elle n'est que le début du plaisir. On doit donc le manifester chaque fois que l'on rencontre celui que l'on reçoit à chaque occasion. Comme la mère est toujours heureuse de voir son enfant, et ne peut guère se passer de sa présence, chaque séparation constituant un chagrin, celui qui reçoit, qui accueille doit de même montrer que la présence de son hôte est toujours une joie, qu'il ne peut pas s'en passer.

Réduire le processus et les attitudes de l'accueil au moment de l'arrivée serait nier les sentiments. Ce serait encore une fois revenir à la forme et négliger complètement le fond. Cela signifierait que l'accueil n'est qu'une mascarade, un rite comme le salut auquel on se plie un instant et pour lequel on est quitte avec la société. La relation d'accueil est beaucoup plus profonde que cela. Elle implique l'effort, la volonté de plaire, de rendre service, de servir pourrait-on dire.

Pour en revenir à la signification métaphysique qui veut qu'en accueillant, c'est Dieu que l'on reçoive, on ne peut avec l'être suprême se livrer à une brève pitrerie. Quand on accueille Dieu, on reste vigilant tant qu'il est là, tant qu'il nous fait l'honneur d'habiter notre demeure. C'est donc à la fois à cause de son rapport avec le divin et parce qu'elle implique la nécessité de satisfaire les besoins primaires de l'homme que la notion d'accueil ne peut se limiter à la simple rencontre et qu'elle doit être étendue au temps total que dure la relation des deux partenaires.

A TRAVERS LES AGES, LES BESOINS DE L'ACCUEIL SONT RESTES LES MEMES, SEULE LA FACON DE SATISFAIRE LES BESOINS MATERIELS A CHANGE

Si dans l'Antiquité, le devoir d'hospitalité était considéré comme un devoir religieux et qu'il en a été ainsi pratiquement jusqu'à la fin du Moyen-Âge, c'est parce que, en l'absence totale puis partielle d'une industrie hôtelière bien organisée dont les

établissements auraient été fréquentables, il fallait pourvoir à l'hébergement des voyageurs. La seule façon d'imposer, à toutes les populations qui peuplaient le monde connu et civilisé d'alors, l'obligation de pratiquer l'hospitalité et de recevoir le voyageur sans distinction de classe ou de race, et de faire oublier pour un temps le danger que représentait l'étranger, était de transformer cette nécessité en devoir religieux, presque en rite, c'est-à-dire de menacer celui qui ne le pratiquerait pas de la colère des Dieux.

Ce devoir semble avoir été inscrit et reste inscrit dans toutes les religions connues, polythéistes et monothéistes. Le devoir religieux toutefois semble s'arrêter la plupart du temps à la satisfaction du besoin physiologique. "Pratiquer l'hospitalité", ce que proclament sous des formes différentes à peu près toutes les religions et les morales, cela veut dire ne rejetez pas celui qui a besoin d'être hébergé et soigné, nourrissez celui qui a faim, protégez celui qui est en danger. En général, les religions ne se sont occupées que du fond et n'ont pas fixé la forme de l'hospitalité. Si l'on admet que c'est Dieu qui a inspiré le devoir d'hospitalité, Dieu a eu, alors, besoin des hommes pour compléter le devoir d'hospitalité et le transformer en accueil, soit assortir la satisfaction des besoins physiologiques de la satisfaction des besoins psychologiques.

Le principe de base ayant été posé une fois pour toutes : il faut recevoir et aider le voyageur qui en a besoin, chaque civilisation et chaque âge en fonction des moeurs, des habitudes et des possibilités matérielles ont fixé les formes dans lesquelles ce principe serait appliqué. Toutefois, ce qui est remarquable, c'est que ce principe de base a engendré des besoins psychologiques qui, eux, sont restés constants, alors que les besoins physiologiques auxquels faisait référence le principe ont considérablement évolué et continuent d'évoluer.

Nous retrouvons dans toutes les formes de l'accueil le souci d'honorer le voyageur, qui découle du sens religieux de l'hospitalité. De son côté, le voyageur se sachant considéré comme l'envoyé de Dieu exige d'être reconnu comme tel. A partir de ces deux conséquences de la transposition de la nécessité d'hébergement en devoir, le souci d'honorer l'envoyé divin et l'exigence de ce dernier d'être

reconnu comme tel, se sont développées toutes les formes de l'accueil et tous ses éléments psychologiques.

La reconnaissance s'exprimera selon les âges de différentes façons : Ulysse, bien qu'apparaissant sous les traits d'un mendiant en guenilles sera tout de même reçu à la table des maîtres et traité comme un seigneur ; les moines vont au devant des hôtes de marque dans l'Orient du IV^e siècle (1) ; les esquimaux encourageront même les voyageurs à coucher avec leurs propres épouses tout comme les tahitiens. Dans les palaces du XIX^e siècle, la réception des clients est entourée d'un cérémonial très protocolaire. Le "pisteur" va les chercher à la gare, le "voiturier" les aide à descendre de voiture, le "chef de réception" ou le patron s'avance et prononce les habituelles paroles de bienvenue, les "secrétaires de réception" accomplissent les formalités et accompagnent les hôtes dans les appartements.

Dans nos hôtels modernes, la procédure est simplifiée, mais l'exigence de la reconnaissance est la même et elle est accordée tout pareil. Le préposé vérifie la réservation et attribue une chambre au voyageur qui de plus en plus se fait reconnaître à l'aide d'une carte de crédit. Si les marques de respect ont évolué, peu importe, on préfère celles qui ont cours car c'est par elles que l'on montre au voyageur qu'il a été reconnu comme quelqu'un d'exceptionnel. Comme voyageur il a le même besoin d'être reconnu que celui qu'avait son ancêtre de vingt-cinq siècles, seule la façon d'exprimer cette reconnaissance a changé.

Le voyageur était honoré dans l'Antiquité comme devait l'être celui qui avait quelque chose de surnaturel. Inconnu, il était traité comme un familier. Quelle que soit son origine, il avait droit à ce que la maison avait de mieux. Comme aux premiers temps, il y avait un autel des ancêtres dans la demeure (B). Il y a dans la maison antique une chambre ou un quartier réservé aux hôtes. On est donc toujours prêt à recevoir celui qui passe et à lui rendre les honneurs qui lui sont dûs. La tradition des cadeaux d'hospitalité qui scellent le pacte d'amitié s'apparente peut-être aux offrandes que l'on faisait aux Dieux. Donner au voyageur a pu peut-être apparaître comme un tribut rendu aux Dieux du voyage, à ceux de l'hospitalité.

(1) RUFIN, Historia Monachorum, XXI, cité par GORCE Denys, p. 169.

Cette idée que le voyageur honore de sa présence la maison où il s'arrête, et la tradition de lui préférer des marques d'honneur pour conforter le caractère à la fois honorant et honorable de sa présence, a perduré jusqu'à nos jours. On la retrouve dans les expressions communes de politesse : "Nous sommes très honorés de votre présence ; veuillez nous faire l'honneur d'assister à... ; vous nous faites trop d'honneur" ; etc...

La morale chrétienne bien qu'ayant pris le relais du paganisme n'a pas modifié la conception de l'accueil. Elle y a rajouté l'idéologie de la charité. Le voyageur est un peu moins divin, mais c'est le déshérité et le pauvre qui le sont. Comme tout voyageur est un peu déshérité, lui donner l'hospitalité est faire acte de charité, donc se rapprocher de Dieu. Ainsi, par une voie parallèle, on arrive au même point, le voyageur est un être qui participe au surnaturel, envers qui on a des devoirs, et qui a droit à des égards.

Ces égards étaient, nous l'avons vu, avant tout la satisfaction des besoins physiologiques, le gîte, le couvert, la sécurité, c'est cela que l'on devait et que l'on ne pouvait pas refuser à celui qui les sollicitait. Nulle part ailleurs, il n'aurait pu les trouver, les lui refuser était en quelque sorte assimilable à un assassinat. Refuser un verre d'eau à celui qui meurt de soif dans le désert, c'est le tuer. A ce stade, accueillir est presque synonyme de recueillir, c'est-à-dire sauver. Reprendre ce qui a été cueilli, ramasser. Au fur et à mesure que le monde est devenu moins rude, disons plus accueillant, soit que ces besoins physiologiques étaient plus facilement satisfaits, pour en arriver au point actuel où dans nos sociétés industrialisées, modernes et riches, leur satisfaction est considérée comme normale c'est-à-dire que les équipements et les moyens de les satisfaire existent de partout, tout l'intérêt de l'accueil s'est reporté sur le côté psychologique.

Le matériel étant réglé (ou ne dépendant plus que de l'argent, mais ceci est autre chose), seul le surnaturel perdure. C'est pourquoi aujourd'hui quand on parle d'accueil, dans nos pays développés, on pense principalement à ces éléments qui font que l'accueil devient bon accueil : la reconnaissance et l'honneur. Tout ce qui, à nos yeux, est accueillant se réfère à ces deux éléments : les paroles et les gestes, le sourire qui nous dit que notre présence procure du

plaisir, tout le soin que l'on prend à décorer les endroits où nous serons accueillis de façon à nous faire comprendre, combien on tient à ce que nous soyons heureux et que ce que nous avons sous les yeux nous plaise, toute l'attente que l'on porte à notre confort comme si un reproche de notre part était une catastrophe, les fleurs que l'on met dans nos chambres, la musique que l'on joue pour nous, enfin tout ce qui nous flatte, nous conforte et nous donne l'impression que nous sommes très importants et que le monde est à notre service.

L'accueil pour nous, habitants privilégiés de pays riches, se résume à peu près à ceci parce que tout le reste nous est pratiquement donné. Les seules choses dont nous manquons réellement et après lesquelles nous continuons à courir sont la considération, l'identification et les honneurs. En effet, lorsqu'on consulte des manuels consacrés à l'accueil, on s'aperçoit qu'ils ne traitent que de la forme, que des relations entre l'arrivant et l'accueillant, que de ce que doit faire ce dernier pour plaire au premier, mais pas un mot des besoins primaires.

L'un déclare parlant des motivations de l'accueil : "On peut les résumer en un seul mot : "considération" (1), et le reste de l'ouvrage ne traite que de problèmes d'expression : le ton ou les cinq façons de dire merci (2), l'étude des comportements (3) ou des méthodes pour modifier son propre comportement (4). Un autre énumère les qualités que doit avoir l'"agent d'accueil" : respect et estime de soi-même, sociabilité et sens des contacts, disponibilité, sens de l'organisation et de l'ordre, rapidité d'exécution, discrétion, réserve, contrôle de ses réactions, sens de l'initiative, patience, gentillesse naturelle, sang froid, sourire, endurance physique, bonne présentation physique, bonne élocution, audition, mémoire auditive et visuelle, etc... (5). Toutes ces recommandations sont parfaitement légitimes, mais démontrent clairement que pour l'auteur l'accueil reste un problème de relations.

(1) MOUSSARD Guy, Savoir accueillir, Le Centurion, Paris 1980, p. 11.

(2) Id., p. 50.

(3) Id., p. 27.

(4) Id., p. 34-35.

(5) LAURENS Colette, Améliorer l'accueil, Les Editions d'Organisation, Paris 1981, p. 51 à 66.

Enfin, un troisième porte en préambule la déclaration suivante :

"Pour bien accueillir, il vous suffit de bien maîtriser neuf techniques simples qui vous aideront aussi dans la vie courante :

- 1) Comment vous rendre plus sympathique,
- 2) Comment préparer votre accueil,
- 3) Comment dire "bienvenue" dès les premiers instants,
- 4) Comment écouter,
- 5) Comment renseigner ou informer,
- 6) Comment filtrer les visiteurs,
- 7) Comment terminer un accueil réussi,
- 8) Comment agir avec ceux qui vous font perdre votre temps,
- 9) Comment agir face à une réclamation.

Chacune de ces techniques fait l'objet d'un chapitre distinct, leur connaissance vous aidera à mieux réagir lors des situations particulières exposées ensuite..." (1).

Nous ne doutons pas que ces conseils et ces techniques soient utiles à celui dont c'est le métier d'accueillir ou qui est amené à pratiquer l'accueil, mais le propos est révélateur de la place que tient l'accueil dans la société. Ce n'est nullement une nécessité, on ne fait jamais référence à un besoin primaire. Il ne s'agit que d'évoluer au mieux dans un groupe qui ne manque de rien et de tirer le meilleur profit des relations entre les hommes. Mais dès que l'on étudie des sociétés moins riches que la nôtre ou carrément déshéritées, pauvres, on s'aperçoit que la satisfaction du besoin physiologique reprend la première place. Lors de la tragédie récente des "boat people", ce qui importait à ces pauvres gens était d'être accueillis au sens hospitalier du terme, c'est-à-dire qu'on les recueille, les soigne, les héberge, que tout cela soit fait avec le sourire ou non, là n'était pas leur souci majeur.

Donc, dans l'accueil, la satisfaction des besoins physiologiques restant première, ce n'est que par déviation que l'on donne plus d'importance à la satisfaction des besoins psychologiques. Cela entraîne deux réflexions :

1) Les attentes de celui qui sollicite l'accueil sont restées les mêmes à travers les âges. Accueillir aujourd'hui c'est, comme

(1) ROZES Gilbert, Accueillez plus, accueillez mieux, Chotard et Associés, Paris 1983, p. 13.

hier, d'abord répondre au besoin primaire exprimé, puis c'est répondre aux besoins psychologiques qui se sont surajoutés aux besoins primaires à cause de la "divinisation" de celui qui l'éprouvait :

2) Les différences dans les besoins d'accueil ne dépendent pas de l'époque, mais de la société dans laquelle vit celui qui les éprouve. Ainsi, à notre époque, plusieurs formes d'accueil cohabitent, de la plus primitive à la plus sophistiquée, les besoins étant les mêmes, mais satisfaits de façons différentes.

L'homme moderne et riche est tellement pénétré du droit antique d'hospitalité et d'accueil qu'il considère qu'on lui doit où qu'il se présente, sauf faute de sa part, un bon accueil. La réflexion commune que l'on entend souvent : "Il n'a aucune raison de mal nous accueillir" le prouve bien car elle implique que le mauvais accueil est une sanction, donc quelque chose d'exceptionnel et de motivé par le manquement à une loi ou à une habitude.

Pourrons-nous maintenant répondre à la question que nous avons posée au début de ce travail : "Qu'est-ce que l'accueil ?" L'ampleur du problème nous a mené à aborder de nombreux sujets, aussi bien psychologiques que matériels et historiques. Nous avons essayé d'en tirer quelques idées maîtresses. Le but d'une étude sur l'accueil est évidemment de mieux accueillir; mais non pas en utilisant des moyens sans en connaître le mode d'action comme parfois la médecine est obligée de le faire (le médecin constate qu'un médicament donne de bons résultats dans telle maladie. Même s'il ne sait pas bien pourquoi ou s'il ne s'explique pas clairement comment le médicament agit, s'il n'a pas de contre indication, il prescrira à nouveau le médicament), mais en comprenant les mécanismes de l'accueil (qui sont moins compliqués que ceux du corps humain).

ACCUEIL ET VIE QUOTIDIENNE

Nécessité à l'origine, la notion d'accueil a pénétré aujourd'hui tous les actes de la vie. Elle a très largement débordé le cadre de l'hébergement et de la sauvegarde de l'être humain à laquelle elle se référait uniquement il y a bien longtemps. Elle a transplanté dans

de nombreuses circonstances les attentes qui ne concernaient que l'hospitalité. Notre société de consommation a utilisé à son profit tout le schéma qu'avaient mis en place les pères de notre civilisation pour assurer la survie de ceux qui devaient se déplacer.

La notion d'accueil réservée aux voyages est passée récemment dans le domaine public et surtout dans le domaine commercial et elle a amené avec elle toutes les attentes qu'elle contenait. Pourquoi un simple échange de marchandise doit-il être assorti de tout un cérémonial d'accueil ? Parce que pour vendre mieux, on a voulu adjoindre à l'échange commercial le sentiment de bien être, de sécurité que procurait l'accueil. Il était réservé à l'origine au voyageur qui, après une longue journée sur la route durant laquelle il avait triomphé des périls du voyage, arrivait enfin en vue d'une maison. Il éprouvait un sentiment de joie et de bonheur quand cette maison lui était largement ouverte, qu'il y était reçu, hébergé, nourri, soigné, protégé, pour aussi longtemps qu'il le souhaitait, que sa personne y était sacrée. Nul ne pouvait lui nuire sans avoir affaire au maître de maison.

Ce sentiment a été transposé dans de nombreuses circonstances de la vie qui n'avaient que très peu à voir avec le voyage. Ce voyageur avait d'autre part le sentiment que sa personne, d'insignifiante tant qu'il était sur la route, était tout à coup devenue non seulement importante, mais presque divine. D'esclave, il devenait maître. Voilà ce que l'accueil apportait. En le transposant dans le commerce et dans la vie courante, on divinisait le "client". On lui donnait envie de se livrer à l'acte commercial car en plus de l'avantage de l'achat, cela devenait agréable. Ainsi le besoin d'accueil a envahi toute notre vie moderne.

L'affectivité que les individus de notre époque ne trouvent plus dans la vie de famille réduite au minimum ni dans la société dans laquelle ils vivent complètement isolés, perdus dans la foule anonyme des grandes villes, se retrouve dans l'accueil. A ce manque d'affectivité, s'ajoute le manque de contact et de communication. Les hommes enfermés dans leurs voitures, rivés devant leurs téléviseurs, séparés par des cloisons étanches, n'arrivent plus à échanger leurs impressions dans la vie courante. L'accueil apparaît maintenant comme un champ de communication possible.

Il y a eu alors une très grande mutation : de nécessité physique, l'accueil est devenu une nécessité psychologique. On se considère bien accueilli dans une ville où on vient s'établir non pas en fonction des facilités matérielles que l'on va y trouver, mais en fonction des relations que l'on va y avoir, des connaissances que l'on fera, des invitations à dîner que l'on recevra. On recherchera plus à être rapidement intégré à cette nouvelle communauté qu'à recevoir une aide matérielle.

Pourtant le processus d'accueil ne peut pas exister sans un substrat matériel. C'est dans et par la satisfaction que l'accueil trouve sa place et sa justification. Cette apparente contradiction vient de ce que l'on ne conçoit plus aujourd'hui l'accueil comme une véritable action, mais comme quelque chose qui se superpose à l'action, qui l'améliore, qui l'humanise. L'action de recevoir est considérée comme mécanique, presque comme pouvant être accomplie par une machine, l'accueil étant ce qui est donné en sus, ce qui subjectivise la machine, ce qui la rend intelligente, ce qui fait que le geste est humain.

La matérialité de l'accueil est acquise, au point qu'elle est sous-entendue, mais elle n'a pas disparu, comme l'intérêt ne disparaît pas dans l'amitié. Epicure estime qu'il ne peut y avoir d'amitié entre deux hommes si chacun ne sait pas qu'il peut compter sur son ami en cas de besoin. Il y aurait donc toujours l'intérêt à la base de l'amitié, comme il y a toujours l'hospitalité à la base de l'accueil. Mais dans l'un comme dans l'autre, le côté relationnel a pris le dessus parce que l'homme dont les besoins matériels sont satisfaits, ce qui est le cas de la majorité des gens actuellement, redevient avant tout un animal social.

HUMANITE ET ACCUEIL

L'accueil est un phénomène essentiellement humain, donc relationnel. L'homme, pour exister en tant qu'homme, a besoin des autres hommes. C'est dans la relation que son humanité apparaît le mieux, c'est dans les échanges qu'il a avec ses congénères que l'homme se sent le plus homme, et c'est dans la reconnaissance des autres qu'il trouve la preuve de son humanité et la confortation de

son moi. L'accueil est ce processus qui permet la relation entre les hommes et qui leur donne la possibilité de se reconnaître entre eux. L'isolement actuel de l'individu dans la société a considérablement diminué les possibilités de reconnaissance. Le besoin d'accueil a alors été démultiplié car il fallait recréer des occasions de reconnaître et d'être reconnu. L'accueil apparaît comme essentiel car il est existentiel. C'est grâce à son processus que l'homme reconnu se met à exister. On a tenté de donner de l'accueil de nombreuses définitions. Dans son excellent ouvrage De l'hospitalité à l'accueil où il traite de l'accueil touristique, José Seydoux le définit comme suit :

"L'accueil est l'ensemble des comportements, des politiques et des techniques mis en oeuvre pour réussir l'approche du touriste dans le sens d'une relation humaine de qualité, dans le but de satisfaire sa curiosité, ses besoins, goûts et aspirations, et dans la perspective de développer un climat de rencontre et d'échange de nature à stimuler la connaissance, la tolérance et la compréhension entre les êtres, substance principale du tourisme et son unique facteur humain, l'accueil, réminiscence de l'hospitalité ancienne adaptée à la société moderne, inspire et conditionne la conception des équipements, des services, de l'animation et de l'atmosphère de toute activité touristique. A ce titre, il crée un tissu humain et psychologique visant à favoriser le bien-être de l'homme, du moment où celui-ci entend parler d'une destination potentielle jusqu'au moment où il quitte son lieu de séjour" (1).

L'auteur, dans sa conclusion, estime que l'accueil reste l'apanage des sociétés sous-développées, estimant que c'est seulement chez elles qu'il conserve un sens sacré. Il n'hésite pas à dire que cela prouve "qu'il est généralement inné et profondément ancré dans la nature de l'homme". Cette conception rousseauiste nous paraît un peu exagérée d'autant qu'il en arrive à formuler une "loi" selon laquelle "la qualité de l'accueil s'avère, inversement proportionnelle au nombre et au degré de professionnalisme offerts par une entité touristique. On sera mieux accueilli peut-être par le berger que par l'hôtelier du fond de la vallée, et on a autant de chances d'être plus cordialement ou plus humainement reçu par le chef indien que par le chef de réception de l'hôtel étoilé du coin..." (2).

(1) SEYDOUX José, De l'hospitalité à l'accueil, Editions Delta et Spec., Denge 1983, p. 218.

(2) Id.

Nous ne pouvons pas être d'accord avec cette déclaration, nous pensons au contraire qu'en dépassant le cadre de l'hospitalité, l'accueil a acquis ses lettres de noblesse et son indépendance. Le fait même que l'on puisse tenter de le définir et de l'étudier le prouve. En devenant rationnel, il a certainement perdu de sa spontanéité, mais il a gagné en finesse et en ampleur. Il est adaptable à tous les actes de la vie. Sa rationalité a permis de l'isoler théoriquement et de le perfectionner, de le rendre accessible à tous.

On peut maintenant parler d'accueil et de qualité de l'accueil à tous ceux qui sont en contact avec un public, fonctionnaires, commerçants, médecins, et non plus seulement à ceux qui hébergent le voyageur. Grâce à l'accueil, les services et les produits prennent une valeur différente.

C'est pourquoi nous définirons l'accueil, d'une façon plus brève et plus générale, comme un acte moral qui crée entre deux ou plusieurs personnes des relations de confiance, de dévouement et de respect du même ordre que celles créées par la parenté, et qui a pour origine et pour conséquence un besoin matériel d'une part et la volonté de le satisfaire d'autre part. L'accueil est surtout une pratique qui implique la générosité et l'amour des hommes.

Les techniques modernes ont permis d'en étendre considérablement le champ et de pallier la naturelle indifférence humaine. Au fur et à mesure que la société progressera, et que l'homme deviendra de plus en plus isolé, les besoins d'accueil se feront de plus en plus sentir. Il faut donc s'attendre à ce que l'on attache toujours plus d'importance à la qualité de l'accueil dans le futur.

NOTES

NOTE A - La motivation - p. 854

Les travaux d'Abraham Maslow sur le concept de motivation définissent le terme comme "motif d'action", c'est-à-dire comme un besoin s'enracinant dans le psychisme de l'être humain qui le pousse à agir. La motivation représente une tension psychique orientée vers un but et que l'action apaise.

Maslow, en 1954, a établi une hiérarchie des besoins : les besoins les plus bas et universellement répandus doivent d'abord être satisfaits pour qu'apparaissent des besoins plus spécifiques.

Les besoins universels sont d'ordre physiologique (se reposer, manger, boire), ensuite apparaissent les besoins de sécurité (protection, calmer les incertitudes et les angoisses), puis les besoins sociaux (intégration à un groupe), les besoins d'estime (estime de soi, reconnaissance), et enfin les besoins de réalisation de soi et d'auto-accomplissement qui, pour être satisfaits, impliquent que la fonction occupée combine intérêt, rémunération, pouvoir, prestige et créativité.

Cette hiérarchie a été reprise un peu plus tard en 1959 par Herzberg qui a distingué les facteurs d'hygiène c'est-à-dire les besoins physiologiques, de sécurité et sociaux selon Maslow et les facteurs de motivation réelle soit les besoins d'estime et de réalisation de soi. On voit que l'accueil implique la satisfaction de la totalité de ces besoins.

NOTE B - L'autel des ancêtres - p. 864

Dans La cité antique (1), Fustel de Coulange dans le chapitre consacré à la religion domestique, origine des autres religions, explique avec beaucoup de clarté cette notion de culte des ancêtres.

"Le culte des morts ne ressemblait en aucune manière à celui que les chrétiens ont pour les saints /.../ Il ne pouvait être rendu par chaque famille qu'aux morts qui lui appartenaient par le sang. Aussi la loi interdisait-elle à l'étranger d'approcher un tombeau /.../ Le culte des morts était véritablement le culte des ancêtres".

Chaque famille avait son tombeau où ses morts venaient reposer l'un après l'autre. Dans les temps très antiques, le tombeau était situé dans la propriété même de la famille. Le feu sacré, associé au culte des morts, appartenait aussi en propre à chaque famille. En le protégeant, on protégeait ses ancêtres. Ainsi la religion ne résidait pas dans les temples, mais elle était renfermée dans l'enceinte de la maison. Le culte n'était pas public, les cérémonies s'accomplissaient au milieu de la seule famille. Tous les Dieux : Foyer, Lares, Manes étaient des Dieux cachés.

La religion ne se propageait que par la génération de père en fils. A l'origine donc de chaque famille, dans chaque maison, il y a un autel autour duquel on se réunit chaque matin pour adresser au foyer ses premières prières. C'est encore autour de l'autel que l'on se réunit pour le repas, après la prière et la libation. Entre la partie vivante et la partie morte de la famille, il n'y a que peu de distance. L'autel des ancêtres est dans la maison, le tombeau à quelques pas dans la propriété. Toute la vie spirituelle comme une grande partie de la vie matérielle de la famille tourne autour de ces deux pôles.

(1) FUSTEL DE COULANGE, La cité antique, Hachette, Paris 1864.

BIBLIOGRAPHIE

I - OUVRAGES CONSULTÉS

- ARISTOTE, De l'âme, Paris 1966, Traduction E. BARBOTIN
- ARISTOTE, Éthique à Nicomaque, Paris 1972, Traduction J. TRICOT
- ARON Raymond, Les étapes de la pensée sociologique, Paris 1967
- AUGIER Paul, Quand les grands-ducs valsaient à Nice, Paris 1981
- BADINTER Elisabeth, L'amour en plus, Paris 1983
- BERGSON Henri, Le rire, Paris 1940
- BENGONO Ewondo, L'accueil des étrangers, Paris 1971
- BIRKET-SMITH Kaj, Moeurs et coutumes des esquimaux, Paris 1937
- BOUCHER François, Histoire du costume, Paris 1965
- CAILLE René, Le journal d'un voyage à Tombouctou et Jenné dans l'Afrique centrale, Paris 1979
- CARCOPINO Jérôme, Du périple d'Hannon aux portulans grecs du XVIe siècle, in Mélanges Charles Picard, Paris 1947
- CARCOPINO Jérôme, La vie quotidienne à Rome à l'apogée de l'empire, Paris 1939
- CHATEAUBRIAND François-René (vicomte de), Mémoires d'outre-tombe, La Pléiade, Paris 1951
- CHAMOIX François, Cyrène sous la monarchie des battiades, Paris 1952
- CHAUCHARD Paul (Docteur), L'accueil, Paris 1971
- CHELINI Jean - BRANTHOMME Henry, Les chemins de Dieu, Paris 1982
- CHEVALIER Louis, L'émigration française du XIXe siècle, Paris 1947
- CODE PENAL, Dalloz, Paris

- COHEN Marcel, La grande invention de l'écriture et son évolution, Paris 1958
- COUAGNIGNON G.O., Le roi de l'évasion, Mémoire de D.E.S.S., Nice 1980
- CRONE G.R., Maps and their makers, Londres 1953
- DAVID-NEEL Alexandra, La puissance du néant, Paris 1954
- DARWIN Charles, De l'expression des émotions, Paris 1827
- DECAUX Alain, Les heures brillantes de la Côte d'Azur, Paris 1964
- DELUMEAU Jean, La civilisation de la renaissance, Paris 1967
- Dictionnaire étymologique, Larousse, Paris 1971
- Dictionnaire illustré de la mythologie et des antiquités grecques et romaines, Paris 1931
- DIOGENE Laërce, Vie, doctrines et sentences des philosophes illustres, Garnier Flammarion, Paris 1965.
- DUFOUR Roland, La mythologie du week-end, Paris 1980
- DUMAS George, Le sourire, Paris 1948
- DURKHEIM Emile, Fonctions sociales et institutions, Paris 1975
- Encyclopédie, Larousse, Paris 1964
- Encyclopédie ou dictionnaire raisonné des sciences, des arts et des métiers, publié par M. DIDEROT, Genève 1778
- ENGELS Friedrich, La situation de la classe laborieuse en Angleterre, Paris 1961
- EPICURE, Doctrines et maximes, Paris 1965, Traduction Solovine
- ESPINCHAL (comte d'), Journal d'émigration, Paris 1912
- FONDATION AUGUSTE ESCOFFIER, Auguste Escoffier : un des grands maîtres de la cuisine française, Villeneuve Loubet 1985
- FRIEDAN Betty, La femme mystifiée, Paris 1964
- FUSTEL de COULANGE, La cité antique, Paris 1864
- GANDHI, Autobiographie ou mes expériences de vérité, Paris 1950
- GARDNER Brian, The East India Company, Londres 1971
- GAULIS L. - CREUX R., Les pionniers suisses de l'hôtellerie, Paudex 1975, Suisse
- GIRAUDOUX Jean, Supplément au voyage de Cook, Paris 1935
- GLOTZ G., La cité grecque, Paris 1928

GORCE Denys, Les voyages, l'hospitalité et le port des lettres dans le monde chrétien des IV^e et V^e siècles, Paris 1925

GOUIRAND Pierre, Pour mieux remplir votre hôtel, utilisez les réseaux commerciaux, Paris 1984

GURVITCH Georges, Traité de sociologie, Paris 1968

HEBERT A., La révolution à Rouen et dans le pays de Caux, Evreux 1903

HEGEL G.W.F., La phénoménologie de l'esprit, Paris 1941, Traduction Hyppolite

HEGEL G.W.F., La raison dans l'histoire, Paris 1965, Traduction Papaioannou

HERODOTE d'HALICARNASSE, Histoires, Edition classique, Paris 1897

HOMERE, L'odyssée, Paris 1965, Traduction M. Dufour

KAMEL Mahmoud, Contribution à l'étude de la touristologie du Moyen-Age, C.H.E.T., Aix en Provence 1978

KANT Emmanuel, Fondements de la métaphysique des moeurs, Paris 1980, Traduction V. Delbos

KANT Emmanuel, Projet de paix perpétuelle, Paris 1970, Traduction J. Gibelin

KLEBERG Tonnes, Hôtels, restaurants et cabarets dans l'Antiquité romaine, Uppsala 1957

LACARRIERE Jacques, En cheminant avec Hérodote, Paris 1981

LARBAUD Valéry, A.O. Barnabooth, Paris 1913

LARMAT Jean, Le motif de l'hospitalité dans le "conte du graal", U.E.R. Lettres, Nice 1977

LARRUCHON A., Législation des débits de boissons, hôtels et restaurants, Paris 1975

La Sainte Bible, Paris 1972, Traduction Louis Second

LAURENS Colette, Améliorer l'accueil, Paris 1981

Les stoïciens, La Pléiade, Paris 1962, Traduction E. Brehier

LEVY-STRAUSS Claude, Tristes tropiques, Paris 1955

LORENZ Karl, Essai sur le comportement animal et humain, Paris 1970

LORENZ Karl, L'agression, une histoire naturelle du mal, Paris 1964

LOUIS Honoré, L'émigration dans le Var, Draguignan 1923

MARCILLAC (marquis de), Souvenir de l'émigration, Paris 1825

- MARCUSE Herbert, Eros et civilisation, Paris 1963
- MARCUSE Herbert, L'homme unidimensionnel, Paris 1968
- MICHEL Francisque, Histoire des hôtelleries, cabarets, hôtels garnis, restaurants et cafés, Paris 1851
- MONCEAUX Paul, Les proxénies grecques, Paris 1886
- MONTAIGNE Michel (de), Oeuvres complètes, La Pléiade, Paris 1962
- MONTESQUIEU, Oeuvres complètes, Le Seuil, Paris 1964
- MOUSSARD Guy, Savoir accueillir, Paris 1980
- MORIN Violette - MAJAULT Joseph, Un mythe moderne : l'érotisme, Tournai 1964
- MEVINS A. - COMMAGER H.S., A pocket history of the United States, New-York 1942
- O'BRIEN Robert, Mariott, the John Willard Mariott story, Salt Lake City 1981
- PERNOUD Régine, Histoire de la bourgeoisie en France, Paris 1960
- PERNOUD Régine, Les croisades, Paris 1960
- PERROT Charles, Jésus et l'histoire, Paris 1974
- PEUFAILLIT P., Des hôtels et des hommes, Paris 1984
- PIERSON G.W., Tocqueville and Beaumont in America, New-York 1938
- PLATON, Oeuvres complètes, La Pléiade, Paris 1950
- PROUST Marcel, Oeuvres complètes, La Pléiade, Paris 1954
- RABELAIS, Oeuvres complètes, La Librairie Illustrée, Paris
- REGNARD Jean-François, Voyage en Laponie, Paris 1932
- RENAN Ernest, La vie de Jésus, Paris 1928
- RIESMAN David, Abundance for what, New-York 1964
- RIESMAN David, La foule solitaire, Paris 1964
- RITTER Joachim, Historisches wörterbuch der philosophie, Bâle 1974
- RITZ Marie Louise, César Ritz, Paris 1948
- ROSE AL, Storyville, New-Orleans, University of Alabama 1974
- ROSSET E., Monte-Carlo, hôtel de Paris, un siècle d'histoire, Genève 1982
- ROZES Gilbert, Accueillez plus, accueillez mieux, Paris 1982

- SALLES Catherine, Les bas-fonds de l'Antiquité, Paris 1982
- SCHUMACHER E.F., Small is beautiful : une société à la mesure de l'homme, Paris 1978
- SEYDOUX José, Accueil d'aujourd'hui et de demain, Denges 1983
- SEYDOUX José, De l'hospitalité à l'accueil, Denges 1983
- The Imperial Hotel Story, Tokyo 1983
- TITE-LIVE, Histoire romaine, La Pléiade, Paris 1968
- TOCQUEVILLE Alexis (de), De la démocratie en Amérique, Editions J.P. Mayer, Paris 1961
- Uniform system of accounts for hotels, New-York 1977
- VIDALENC Jean, Les émigrés français 1789-1825, Caen 1963
- VIRGILE, L'Enéide, Paris 1961, Traduction A. Bellessort
- VOLTAIRE, Dictionnaire philosophique
- VOLTAIRE, Candide ou l'optimisme, in Romans et Contes, La Pléiade, Paris 1954
- WEBER Max, L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme, Paris 1964
- XENOPHON, Les mémorables, Paris 1967, Traduction P. Chambry

II - PUBLICATIONS ET DOCUMENTS CONSULTES

- Actes de la troisième réunion tripartite pour les hôtels, restaurants et établissements similaires, rapports I, II, III, B.I.T., Genève 1983
- Convention collective des hôtels du département des Alpes Maritimes
- Documents d'information, Ecole d'hôtesse Tunon
- Documents sur le recrutement des hôtesse Air France
- Figaro Magazine, n° 12 261 du 30 Mars 1985
- Film en cassette du Forum American Express, Paris 1984
- Guide Gault et Millau
- Harpers Bazaar, Septembre 1984
- Horwarth et Horwarth International, Rapport sur l'industrie hôtelière mondiale 1983

Hotels and Restaurants International, Avril 1983, Juin 1983, Octobre 1983, Mars 1985

Institutional Investor, Septembre 1984

Journal Officiel de la République Française, publication n° 1 445, Tome III Tourisme, Paris 1978

La Vie Française, 18 Mars 1985

Le Nouvel Economiste, n° 456, 462, 463

L'hôtellerie, n° 1859, Accueillir et Vendre par J.G. Manzione

Magazine "Up", Automne 1984

Néo-restauration, Année 1984

Nice Matin, 5 Décembre 1983, 25 Mars 1985, 8 Juin 1985

Prestige de l'hôtellerie, n° 92, l'accueil et la mise en place du personnel, par J.G. Manzione, Paris 1979

Répertoire français des emplois, Cahier 9, Les emplois-types de l'hôtellerie et du tourisme; La Documentation Française, Paris 1978

Revue "A la carte", éditée par l'American Express, Septembre 1984

Revue technique des hôtels, Octobre 1982, Mai 1983, Juin 1983

Time magazine, 5 Juillet 1976, 5 Novembre 1984, 25 Août 1985

Vogue USA, Janvier 1985

Voyages à travers le temps, rétrospective Louis Vuitton, Paris 1983

III - OUVRAGES CONSEILLES

ACADEMIE INTERNATIONALE DU TOURISME, Dictionnaire international du tourisme, Monte-Carlo 1953

ADDEO Piero, Viaggi in comitiva (briciole di psicologia), Naples 1935

ADLER A., Connaissance de l'homme, Payot, Paris

AESCHLIMAN, Structures et tâches d'un organisme national du tourisme, Berne 1968

ALBOU P., Besoins et motivations économiques, Paris 1976

ALHOY M., Physiologie du voyageur, Paris 1841

ANDRE Jean (d'), La proxénie, Paris 1911

- ANDRE J., L'alimentation et la cuisine à Rome, Paris 1961
- ANDRIEU P., Histoire anecdotique des hôtels de France, Paris 1956
- ARON J.P., Le mangeur du XIXe siècle, Paris 1973
- ARVEILLER Raymond, Contribution à l'étude des termes de voyage en français 1505-1722, Thèse Lettres, Paris 1964
- ATKINSON G., Les relations de voyage du XVIIe siècle, Genève 1972
- BALLOSSIER R., Approche sociologique de quelques problèmes touristiques, C.E.T., Aix en Provence 1967
- BARETJE R., Bibliographie touristique, C.H.E.T., Aix en Provence
- BARETJE R., La demande touristique, Aix en Provence 1968
- BARETJE R. - MOUGENOT G., Tourisme et histoire, Essai bibliographique, Aix en Provence 1981
- BATESON Gregory, Mind and nature : a necessary unit, New-York 1980
- BAUD F., Les relations humaines, Collection "Que sais-je", Paris
- BEERMAN Maria, Gast freundschaft heute ?, Bonn 1957
- BELLOC A., La manière de voyager autrefois et de nos jours, Paris
- BERÁRD Victor, Les navigations d'Ulysse, Paris 1971
- BERGES, Les gestes et la personnalité, Paris 1967
- BERGUE J. - VIRILIO P. - ZIEGLER J. - GUEDEZ A. - CORBEAU J.P. - CONSTANT - DUVIGNAUD Jean, Nomades et vagabonds, Paris 1975
- BERTIER de SAUVIGNY Guillaume (de), La France et les français vus par les voyageurs américains 1814-1848, Paris 1982
- BOTTINEAU Yves, Les chemins de Saint Jacques, Paris 1964
- BOUIN P. - CHANUT C.P., Histoire française des foires et des expositions universelles, Paris 1984
- BOURSEAU Marcel, L'équipement hôtelier, Paris 1980
- BOURSEAU Marcel, La gestion hôtelière, Paris 1974
- BOYER Marc, Le tourisme, Paris 1972
- BRAHIMI Denise, Opinions et regards des européens sur le Maghreb du XVIIe et XVIIIe siècles, Alger 1978
- BRECHENMACHER Brigitte, L'hôtellerie niçoise et les congrès, service et accueil, MM Lettres, Nice 1975
- BRIDGES J.G., A short history of tourism, travel and tourism encyclopedia, Londres 1959

- BROC Numa, La géographie des philosophes, Thèse, Lille 1972
- BROSSES (Président de), Lettres d'Italie, Paris 1799
- BRUCKNER Mathilda, L'hospitalité dans la littérature française, Paris
- BURGESS Anthony, Le grand siècle du voyage 1720-1820, Paris 1968
- BURTON Harry E., The discovery of the ancient world, Harward, Cambridge (Mass) USA 1932
- CABANES (Docteur), La vie thermale du passé, Paris 1934
- CACCIOLATO Marcel, Le hall : commentaires sur le service du hall dans les palaces et grands hôtels, Paris 1945
- CANDILIS G., Recherche sur l'architecture de loisir, Paris 1973
- CANEVAR R., Congrès, séminaires et voyages de stimulations, Collection "Que sais-je", Paris 1984
- CARDON A. - LEHNHARDT V. - NICOLAS P., L'analyse transactionnelle, outil de communication et d'évolution, Paris 1979
- CARRA de VAUX (Baron), Les penseurs de l'Islam, Paris 1921
- CASSON Lionel, Travel in the ancient world, Londres 1974
- CASTELOT André, La belle histoire des voyages, Paris 1965
- CATRY Solange, Sur les ailes de l'hippocampe, carnet de vol d'une des premières hôtesses de l'air 1946-1966, Paris 1983
- CAZES G. - LANQUAR R. - RAYNOUARD Y., L'aménagement touristique, Paris 1980
- CENTRE D'ETUDES SOCIOLOGIQUES DE PARIS, Sociologie du tourisme, sous la responsabilité de Françoise LANFANT, Paris 1978
- CERF (Editions du), Hospitalité et charité, Paris 1951
- CHARBON Paul, Au temps des malles-poste et des diligences, histoire des transports publics et de poste du XVIIe au XIXe siècle, Strasbourg 1979
- CHARTON E., Voyageurs anciens et modernes, Paris 1854-1857
- CHOURAQUI A., La vie quotidienne des hommes de la bible, Paris 1978
- CLEMENT-JANIN Michel Hilaire, Les hôtelleries dijonnaises, Dijon 1878
- Colloque tourisme et coopération internationale, Nice 21-22-23 Septembre 1977, Editions Delta, 1979
- CONDAMINE H. - GRIMAUD Fl., Commercialisez votre affaire, Eliophot, Aix en Provence 1980

- CONQUET A., Savoir écouter, secret d'efficacité, Paris 1973
- CONSTANTINE David, Early greek travellers and the hellenic ideal, Cambridge (UK) 1984
- CORNATON, Groupes et société, Toulouse 1969
- CORNELIUS Paul, Languages in 17th and early 18th century, imaginary voyages, Paris 1965
- COULOUBRIER G. et D., Les derniers palaces du monde, Paris 1980
- COUVRAT Pierre, Les agences de voyages en droit français, Paris 1966
- COX Edward, A reference guide to the litterature of travel, 2 vol, Washington 1935-1938
- CRIBIER Françoise, La grande migration d'été des citadins en France, C.N.R.S., Paris 1969
- CROZIER M., La société bloquée, Paris 1970
- CUSTINE A., Mémoires et voyages, Paris 1830
- DANINOS Pierre, Les touristocrates, Paris 1976
- De CHEVRON VILLETTE J.M., Le mal d'isolement, Privat Toulouse
- De FURCY H. - De GUNZBOURG P., Tourisme et milieu rural, Paris 1967
- De GUY M., La gestion des ressources humaines dans l'industrie hôtelière, Thèse 1982
- De MENTHON Sophie, Mieux utiliser le téléphone, Paris 1979
- De SOCIO Giuseppe, Le président des Brosses et l'Italie, Paris 1923
- DEWITT COFFMAN C., Marketing for a full house, Ithaca (NY) 1979
- DIDARET R.H., Le pourboire dans les hôtels, cafés, restaurants. Les mauvais effets du pourboire-salaire. Comment faire disparaître le pourboire et garantir le salaire, Paris 1922
- DRIOU A. - GUIRETTE M., Histoire des voyages anciens et modernes dans les cinq parties du monde, Paris
- DUBREUIL Richard, La journée de l'hôtesse et du steward, Paris Montréal 1979
- DUCHET R., Le tourisme à travers les âges, sa place dans la vie moderne, Paris 1949
- DUFFAUD Jean, Les équipements d'hébergements touristiques, La documentation française, Paris 1974
- DUMAZEDIER J., Vers une civilisation du loisir ?, Paris 1962
- DUNBAR Seymour, A history of travel in America, Indianapolis 1915

- DU PARC Jean, Souvenirs d'un hôtelier, Paris 1946
- ECOLE DES HAUTES ETUDES COMMERCIALES, Le nouveau touriste, Etude rédigée par les élèves d'H.E.C., Paris 1962
- ENGEL Claire Eliane, Histoire de l'ordre de Malte, Genève 1968
- ENGELMANN Henri (Abbé), Partir, introduction à l'art du voyage, Paris 1972
- ETIENNE R., La vie quotidienne à Pompéi, Paris 1956
- FABREGUES Jean (de), La fuite de l'homme des villes et la vraie vie, Saint Léger Vauban, Yonne 1952
- FALLOT Jean, Epicuro a Roma, Turin 1980
- FERON Jacques, L'accueil de Paris en 1952, Paris 1953
- FLACELIERE R., L'amour en Grèce, la vie quotidienne en Grèce, Paris
- FLAUBERT Gustave, Voyage en Orient : Jérusalem, Paris
- FOURASTIE J. et F., Voyages et voyageurs d'autrefois, Paris 1972
- FRANCO V., La grande aventure du Club Méditerranée, Paris 1970
- FRANKL Viktor e., Man's search for meaning, New-York 1963
- FREUD S., Psychopathologie de la vie quotidienne, Payot, Paris
- FROIDEVAUX J., TRACHEL F., La réception d'hôtel, Lausanne 1976
- FURRER Heinrich, Das lächeln : sourire comportement, Zurich 1978
- GAEDE Edouard, Actes du XVIIe congrès de la société française de littérature, Nice 1981, Trois figures de l'imaginaire littéraire. Les Odyssées, l'héroïsation de personnages historiques, la science et le savant, Paris 1982
- GAILLARD Yann, Suppléments au voyage de Lapérouse, Essai sur les voyages imaginaires et autres du XVIIIe siècle, Paris 1980
- GAJAG TRoger, La responsabilité civile de l'hôtelier, Thèse, Paris 1936
- GANDON Yves, Les voyages, Paris 1965
- GARDNER John W., Morale, New-York 1978
- GAUBERT H. - CANTINAT J. - MONLOUBOU L., La bible dans l'histoire, Tours 1964
- GAUQUELIN F., Savoir communiquer, Marabout Paris
- GAUTIER M., La correspondance hôtelière, B.P.I., Paris 1982
- GAUTIER M., L'industrie hôtelière, Paris 1970

- GAVIRIA Mario, España a go-go turismo charter y neo-colonialismo de l espacio, Madrid 1974
- GIRODIN P., Chaînes hôtelières et hôtellerie en France, Paris 1976
- GOETHE, Voyages en Italie, 1787
- COMBERT D., Des rapports juridiques entre hôteliers, aubergistes et voyageurs, Liège 1900
- CONNET Bernard, Les routards de l'absolu, Lyon 1975
- CONNET Paul, Le phénomène touristique : morphologie, LTH et T, Nice 1978
- CONNET Paul, Simple observations sur l'histoire des migrations touristiques, Paris, La Haye Mouton 1971
- COUE Philip B., The imaginary voyage in prose fiction. A history of its criticism and a guide for its study with an annotated check-list of 215 imaginary voyages from 1700 to 1800, New-York 1941
- GUIBILATO G., Economie touristique, Denges 1983
- GUILLOTIN de CORSON Amédée, Les templiers et les hospitaliers de Saint Jean de Jérusalem dits chevaliers de Malte, Marseille 1976
- GUYER E., Les hôtels modernes, Zurich 1877
- HAILEY A., Hôtel Saint Grégory, Paris 1966
- HAULOT Arthur, Tourisme et environnement : la recherche d'un équilibre, Marabout, Verviers 1974
- HEINZELMANN Martin, Translationberichte und andere quellen des reliquienkultes, Turnhout, Brepols 1979
- HENNIQUE Elena, Modes d'hébergement à l'occasion des déplacements dans le monde romain du dernier siècle de la république et sous l'empire, MM Lettres, Nice 1979
- HERMINJARD M., Souvenirs d'un hôtelier veveysan, Vevey 1976
- HERMITE Jean Emile, Fonction d'accueil et développement dans la principauté de Monaco, Paris "Acta Geographia" 1970
- Hôtels et pensions de la Cote d'Azur, Edition 1915-1916, Nice 1915
- IACONO A.Q., Propos historiques sur le tourisme, C.H.E.T., Aix en Provence 1971
- ILLICH I., La convivialité, Paris 1973
- JAFFARI J., Role of tourism on socio-economic transformation of developing countries, Ithaca USA 1973
- JALIBERT Patrick, La France en liberté, Annecy le vieux 1982
- JASHEMSKI V.W.F., A pompeian copa, C.J. 1964

JASNY N., The daily bread of the ancient greeks and romans, Osiris 1950

JOHANNOT H., L'individu et le groupe, Delachaux et Niestlé

JOHNSTON M., Roman life, New-York 1957

JONES Russel A., Self fulfilling prophecies : social, psychological and phisiological effects of expectancies, Hillsdale NY 1977

JULIEN C. André, Les voyages de découvertes et les premiers établissements XVe et XVIe siècle, Paris 1948

KRIPPENDORF J., Marketing et tourisme, Berne 1971

KUEHLER P., Hôtellerie et management, Francfort 1974

LA BRUYERE, Les caractères

LA HORBE Florian (de), Les étapes du voyage, Paris 1958

LAINÉ P., Libérons le tourisme, Paris 1980

LANQUAR R., Agences et associations de voyage, Paris 1979

LANQUAR R., HOLLIER R., Le marketing touristique, Paris 1981

LAPORTE Christian, Réflexions sur une fonction d'intégration de l'industrie du voyage à son environnement, C.E.T., Aix en Provence 1972

LAPORTE F. - FERLET F. - GAUVIN R., Regards neufs sur le tourisme, Paris 1949

LAPORTE J.M. - SALIN M.J., Hôtesse d'accueil, guide de la parfaite jeune femme, Paris 1971

LEGRAND Georges, Les grands voyages de l'antiquité : les Argonautes, Hannon, Himilcon, Sataspès, Carauscos, l'Atlantide, Paris 1933

LEONNET J. - FONTAINE P., Le droit du tourisme et des voyages, Paris 1971

LERY Jean (de), Histoire d'un voyage fait en la terre du Brésil 1556-1558, Paris 1927

Les lois de l'hospitalité, Hôtellerie et tourisme, Art Présent 40 rue du Colisée Paris, Paris 1950

LESNE Emile (Mgr), Histoire de la propriété ecclésiastique en France, Tome VI Les églises et les monastères, centres d'accueil, d'exploitation et de peuplements, Lille 1973

LEVI A.M., Roma antica, Turin 1963

LEWIN K., Psychologie dynamique, Editions Universitaires, Paris

LIBERA K., Développement historique du rôle du tourisme, Genève 1964

LOSCHBURG Winfried, Le grand livre des voyages : histoire des progrès du voyage, Paris 1980

LUCQUES Claire, Le regard du touriste : une méditation sur l'espace humain, C.E.T., Aix en Provence 1967

LUNDBERG D.E., The hotel and restaurant business, Boston 1931

LUNDBERG D.E., The tourist business, Chicago

MAC LUHAN M., The Gutenberg galaxy

MAISONNEUVE J., Psychologie sociale, P.U.F., Paris

MARIOTTI Giuliana, Storia del turismo, Toma 1958

Marketing your hotel through direct mail, H.S.M.A., New-York 1978

MASLOW A., Vers une psychologie de l'être, Fayard, Paris

MASSANO Gino, Il turismo nell'antica Roma, Rome 1933

MASSINGHAM H. and P., The englishman abroad, Londres 1962

MCINTOSH Robert W., Tourism : principes, practices, philosophies, Columbus Ohio 1978

MEDAM Alain, L'esprit au long cours. Pour une sociologie du voyage, Paris 1982

METADIER Paul B. (Docteur), Propos sur le tourisme, Tours 1952

METTLER J.L., 100 ans d'hôtellerie, Montreux 1979

MICHAUD Jean Luc, Le tourisme face à l'environnement, Paris 1983

MOHR Gustav, Droit d'hospitalité des marchands forains, Vienne (Autriche) 1983

MOLLAT Michel, Les explorateurs du XIIIe au XVIe siècle : premiers regards sur des mondes nouveaux, Paris 1984

MONTALEMBERT Ch., Les moines d'Occident depuis Saint Benoit jusqu'à Saint Bernard, 1852

MORENO J.L., Fondement de la sociométrie, P.U.F., Paris

MURAISE Eric, Histoire sincère des ordres de l'hôpital, Paris 1978

NERET (Editions), Les professions des loisirs, Paris 1973

NUTTIN J., La structure de la personnalité, Paris 1965

OFFICE DU TOURISME DE PARIS, Mise en oeuvre d'une politique d'accueil des jeunes touristes à Paris et en Région parisienne, Paris 1974

OGILVY David, Les confessions d'un publicitaire, Paris 1977

OLIVEREAU Joseph, Derrière la façade, Paris 1984

- OLLIVIER Gabriel, Le tourisme à travers les âges, Monaco 1955
- OURSEL Raymond, Les pèlerins du Moyen-Age : les hommes, les chemins, les sanctuaires, Paris 1963
- Outrepart, Anthologie d'utopie de voyages extraordinaires et de science fiction, textes du IIIe millénaire avant J.C. à 1787, Lausanne 1971
- PAILLERON M.L., les auberges romantiques, Paris 1929
- PAOLI U.E., La vie quotidienne dans la Rome antique, Paris 1955
- PENROSE Boies, Travel and discovery in the Renaissance, Harvard University Press, Cambridge (Mass) 1967
- PERRIN D., L'hôtellerie, Collection "Que sais-je", Paris 1983
- PERROT S., Rôle et fonction de l'hôtellerie, Paris 1977
- PEYRE C. - RAYNOUARD Y., Histoire et légendes du Club Méditerranée, Paris 1971
- PRESCOTT H.F.M., Le voyage de Jérusalem au XVe siècle, Paris 1959
- PRIALE Patricia, L'importance du voyage en Grèce et dans l'éducation du jeune romain, MM Lettres, Nices 1978
- Principles of hotel design, Architectural Press, Londres
- RAPAILLE G.C., La communication créatrice, Dialogues, Paris
- RAPHAEL F., Les pèlerinages de l'Antiquité biblique et classique à l'Occident médiéval, Paris 1973
- REICHARD Hans A. Ottokar, Conseil aux touristes de 1793, Paris 1971
- RENAN Ernest, Mélange d'histoire et de voyages, Paris 1878
- RETEL J.O., Les gens de l'hôtellerie, Paris 1965
- REVEL J.F., Un festin en paroles, Paris 1979
- RICHET L.E., Quelques aspects psychologiques et psychopathologiques du sourire, Paris 1959
- RIENITS Théa et Rey, Les voyages du capitaine Cook 1768-1778, Paris 1975
- ROMANI Mario, Pellegrini e viaggiatori nell'economia di Roma dal XIVe al XVIIe secolo, Milan 1948
- ROPPEN Georg - SOMMER Richard, Strangers and pilgrims. An essay on the metaphor of journey, Oslo 1964
- ROUSSEAU D.G., Le facteur humain dans l'industrie du tourisme en France, Thèse, Paris Nanterre 1973

- ROUSSEL Romain, Les pèlerinages, Paris 1956
- ROUSSEL Romain, Les pèlerinages à travers les siècles : chrétiens, musulmans, bouddhistes, indous, taoïstes, shintoïstes : histoire, coutumes, géographie, ethnologie, rites, Paris 1954
- ROUX J.P., Les explorateurs au Moyen-Age, Paris 1961
- ROY BLUMENTHAL L., The practice of public relations, Mac Millan, New-York
- ROZES Gilbert, Téléphonez, vous vendrez plus, Chotard, Paris
- SAGAZAN (Capitaine de vaisseau de), Mille ans au long cours chez les anciens, Paris 1945
- SALLES P. - SIMONY, L'expression et la communication dans la vie sociale et professionnelle, Paris 1970
- SCHULE A. Tourisme et hôtellerie, Lausanne 1968
- SCHWARZ J.J., Pour une approche marketing de la promotion touristique, Chez l'auteur, Lausanne 1984
- SERVAL Pierre, Hôtesse de l'air, Paris 1959
- SERVOIN François, Institutions touristiques et droit du tourisme, Paris 1983
- SESSA A., Elementi di sociologia e psicologia di turismo, Rome 1974
- SIGAUX G., Histoire du tourisme, Genève 1965
- SIMON M. Recherches d'histoire judéo-chrétienne, Paris 1962
- SIMON Ted, Les voyages de Gulliver, Albin Michel, Paris 1980
- SOONTHORNSIMA W. - MORIN E. - BARETJE R., Aspects socio-culturels du tourisme, C.H.E.T., Aix en Provence 1978
- SONIER A., Mes palaces, Paris 1982
- SOULAGES Lybiane, Bienvenue à bord : les confidences d'une hôtesse de l'air, Paris 1977
- SPITZ René A., De la naissance à la parole, P.U.F., Paris
- STENDHAL, Mémoires d'un touriste, 1838
- TALLEMANT des REAUX, Historiettes, 1657, Paris 1834
- THINES G. - L'EMPEREUR A., Dictionnaire général des sciences humaines, Paris 1975
- THUROT J.M., Les effets du tourisme sur les valeurs socio-culturelles, Aix en Provence 1978
- THUROT J.M., Psychologie du loisir touristique, C.H.E.T., Aix en Provence 1974

- TILLOY M., Les relais de campagne et moi, Paris 1976
- TOEPFFER R. Voyage en zig-zag, 1853
- TOFFLER Alvin, Le choc du futur, Paris 1980
- TOURAINÉ A. La société post-industrielle, Paris 1969
- Travaux de la commission pour l'histoire des grands voyages, Comité international des sciences historiques, Bibliographie 1912-1931, P.U.F., Paris
- UNIENVILLE Alix (d'), Journal d'une hôtesse de l'air, Paris 1955
- VANTAGGIO L., Psicosociologia dell'organizzazione alberghiera, Rome 1981
- VEBLEN T., Théorie de la classe de loisir, Paris 1970
- VERSINS Pierre, Encyclopédie de l'utopie, des voyages extraordinaires et de la science fiction, Lausanne 1972
- VINCENT Sylvie, Le pèlerinage à Saint Jacques de Compostelle : l'organisation hospitalière au Moyen-Age sur le camino français, MM Lettres, Nices 1975
- VITALINI Sandro, La notion d'accueil dans le nouveau testament, Paris 1963
- WATKINS D. - BOUVET V. - MONTGOMERY-MASSINGBERG H. - GRENDÉL F., Palaces et grands hôtels d'Europe, Paris 1984
- WATSON Thomas J., A business and its beliefs, New-York 1963
- WATTS S., Le Ritz, Paris 1968
- WEILER A. - CIMAT M. - ROUZE M., Les voyages : du coche à l'avion, Paris 1956
- WILLEMART Pierre, Les croisades : mythe et réalité de la guerre sainte, Marabout, Verviers 1972
- WILSON BARNETT Jennifer, Stress in hospital, New-York 1963
- YAPP Peter, The travellers' dictionary of quotation, Londres 1983
- YOUNG A., Voyages en France pendant les années 1787 à 1790

TABLE DES MATIERES

Dédicaces	2
Remerciements	3
Avertissement	4
Avant Propos	5
Introduction	7
Note	13

PREMIERE PARTIE : LA THEORIE DE L'ACCUEIL

<u>Chapitre I - Le besoin d'accueil</u>	15
L'époque moderne	16
Les effets de la révolution industrielle du XIXe siècle	18
La deuxième partie du XXe siècle	18
Les exigences actuelles	21
Étymologie du mot "accueil"	22
Le sens du mot accueil	25
L'attitude de l'accueil	26
La notion de plaisir	26
La signification du comportement d'accueil	28

<u>Chapitre II - Théorie physiologique de l'accueil</u>	30
Une conception des années 1960	30
L'accueil de soi	32
Sociologie animale - biosociologie humaine	33
<u>Chapitre III - Les concepts de l'accueil</u>	43
<u>Chapitre IV - La reconnaissance</u>	45
La notion de reconnaissance au début du XIXe siècle	46
La notion de reconnaissance à l'époque actuelle	55
L'application de la notion de reconnaissance dans la vie courante	57
La reconnaissance religieuse	59
La reconnaissance commerciale	59
Les effets de la reconnaissance	60
La reconnaissance politique	62
La recherche d'identité	63
Le contenu de la reconnaissance	64
L'individu vu par lui-même	65
L'individu vu par les autres	69
L'individu tel qu'il se rêve lui-même vu par lui-même	71
Le voyage dans la construction du personnage mythique	73
L'accueil du personnage mythique	78
Le repérage du personnage mythique	80
Le tourisme, champ d'action du personnage mythique	101
Le comportement	102
Les signes du personnage mythique	104
Reconnaissance et hiérarchie	104
La reconnaissance et son contraire	106
Reconnaissance et réminiscence	107
Le refus de reconnaissance	107
Reconnaissance et communication	108
La volonté de reconnaître	110
La reconnaissance trait d'union avec les autres	111
Reconnaissance et vérité	113
Le besoin profond de reconnaissance	114
Notes	115

<u>Chapitre V - L'hospitalité</u>	117
Le repas dans la tradition religieuse antique	117
Etymologie et signification de l'hospitalité	122
Les lois antiques de l'hospitalité	123
Hospitalité publique et la proxénie dans l'Antiquité grecque ..	124
L'hospitalité publique à la fin du XIXe siècle et de nos jours ..	127
L'hospitalité dans l'Antiquité romaine	128
Les voyages sous l'empire romain	129
L'hospitalité antique à l'époque actuelle	131
Le deuxième sens de l'hospitalité	132
Hospitalité et morale	133
L'hospitalité et le voyageur	134
La notion de prise en charge	135
La notion d'hospitalité aux XVIIIe et XIXe siècles	136
Hospitalité et propriété	141
L'hospitalité à notre époque	143
Hospitalité et environnement	145
Hospitalité et protection	145
Prise en charge, maternage et confiance	146
L'hospitalité moderne, fille de l'hospitalité antique	148
Notes	150
<u>Chapitre VI - Le concept du voyage</u>	159
Le voyage mouvement de fuite	161
L'émigration	169
L'errant	176
Le nomadisme	177
Le voyage touristique actuel	178
Le voyage d'initiation	188
Le voyage d'affaires	197
Le voyage d'études	198
Les pèlerinages	199
Les croisades	210
Conquêtes, colonisation	219
Le voyage imaginaire	221

La ruse du voyage	224
Les effets conscients du voyage	228
Le voyage comme élément de supériorité	236
Le voyage dans l'Antiquité	239
Le voyage à l'époque classique et à l'époque moderne	250
Liberté et voyage	253
Voyages et obligations	256
Voyages et statut social	258
Voyage et santé	270
Le complexe d'Ulysse	272
La contradiction du voyage	275
Les attentes profondes du voyageur	283
L'accueil et le voyageur	286
Notes	288

Chapitre VII - L'interdépendance des trois concepts de l'accueil 303

Chapitre VIII - Les freins à l'accueil 315

La reconnaissance de celui qui accueille	317
La défense des acquis	319
Les différences humaines et communautaires	320
L'homme touriste	321
L'étranger homme d'affaires	324
Le racisme	327
La lutte pour l'identité	330
Les freins de la vie moderne	334
L'isolement et le temps	343
L'abandon des traditions	346
La prééminence de la fonction	347
La contradiction humaine	349
L'instinct de conservation	353
Le palliatif aux freins : la technique	354
Notes	363

DEUXIEME PARTIE : LA PRATIQUE DE L'ACCUEIL

<u>Chapitre IX - L'accueil et les établissements d'accueil dans l'histoire</u>	366
Le Moyen-Orient antique	367
Les temps héroïques : l'Odyssée	371
Les cadeaux d'hospitalité	376
L'Antiquité grecque	382
L'Antiquité romaine	388
La Gaule et la Germanie antique	394
Les premiers siècles de l'ère chrétienne	396
Les IV et Ve siècles	398
Le Moyen-Age du IXe au XIe siècles	410
Du XIIIe au XVe siècles	412
Les XVIe et XVIIe siècles	415
Paris au XVIe siècle	421
L'Espagne aux XVe et XVIe siècles	425
L'Italie et l'Allemagne aux XVe et XVIe siècles	426
Les auberges selon Erasme au XVIe siècle	428
Le XVIIe siècle en Europe	435
L'Europe orientale et l'Orient du XVIII au XIXe siècles	439
L'Extrême-Orient aux XVIIIe et XIXe siècles	442
L'Europe au XVIIIe siècle	443
L'époque moderne	447
Les pionniers	449
La riviera française aux XIXe et XXe siècles	466
L'entre-deux guerres : 1919 - 1939	468
Le modèle américain	469
1930 : les grandes organisations hôtelières préparent l'avenir ..	478
Les chaînes hôtelières	489
Les pionniers d'après 1945	506
L'accueil, phénomène planétaire depuis 1960	518
Les réseaux de réservation des années 1970-1980	520
Les tendances actuelles de l'hôtellerie	522
Les contradictions de l'hôtellerie	528
Résumé	530
Notes	543

<u>Chapitre X - Les métiers d'accueil</u>	561
A/ Accueil : fonction unique et principale	564
L'accueil dans l'aviation	564
Le prolongement de l'accueil	566
La notion de service	568
L'évolution de l'aviation et du métier d'hôtesse de l'air	569
L'évolution de l'accueil dans l'aviation	574
Les hôtesse d'accueil	575
Accueil et urbanisation	577
La société réhumanisée par l'hôtesse	579
La double mission de l'hôtesse	580
La formation des hôtesse	582
L'importance de la technologie dans l'accueil	583
Reconnaître sans connaître	586
La diversité de l'accueil hôtelier	590
Accueil et service	597
L'homme aux clés d'or	598
L'accueil complément d'autres prestations	600
B/ Accueil : fonction complémentaire	604
L'accueil au téléphone	605
La diversité de la fonction d'accueil	610
Ce qui distingue les métiers d'accueil	612
Notes	617
<u>Chapitre XI - Accueil et sexualité : le mythe d'Eros</u>	627
L'accueil : un monde de femmes	628
Feindre d'être séduite pour accueillir	631
La captivité de l'hôtesse	635
La femme libérée	637
Les partenaires de l'accueil	640
La sexualité dans certaines "professions" d'accueil	641
L'apparence physique et l'accueil	645
La sexualité dans la publicité	646
La banalisation de la sexualité d'accueil	648
La sexualité dans l'accueil "mondain"	650
Notes	655

<u>Chapitre XII - Le sourire</u>	661
Le rire	662
Le rire, geste social	663
Le rire, détente et sanction	667
Le rire sélectif	670
Le rire opposé à l'accueil	671
Le sourire, phénomène physiologique	672
Le sourire volontaire fait mécanique	676
L'apprentissage du sourire	678
Inné et acquis	679
Sourire et histoire	681
La signification du sourire au Japon	682
Les différents types de sourire	683
Le tonus et l'expression du sourire	687
Le sourire et l'accueil	689
Le sourire signe de reconnaissance	690
Le sourire apaisant	691
Ne pas sourire : signe d'hostilité	692
Le sourire dans l'accueil professionnel	694
L'effet du sourire volontaire	698
Sourire et politesse	701
Sourire et hiérarchie	703
Le sourire élément du produit commercial	704
Le sourire maternel	706
Le sourire commercial	707
La "qualité" du sourire commercial	709
L'aptitude au sourire	713
La volonté de sourire	716
Sourire et technique	718
Note	721
<u>Chapitre XIII - La communication</u>	722
La communication gestuelle	722
La communication visuelle	733
La communication écrite	745
La communication verbale	747
Une langue véhiculaire	759

Une langue : trait d'union entre les civilisations	767
L'influence du langage sur la pratique de l'accueil	768
Les cas particuliers	771
Réceptivité et communication	776
Communiquer pour accueillir	780
Notes	782

Chapitre XIV - La matérialité de l'accueil

Le "matériel" influence le "psychologique"	790
Le décor : moyen de communication	795
La reconnaissance "a priori"	796
Le protocole	800
La personnalisation du décor	802
Le décor adapté aux populations	805
Fonctionnalité du décor d'accueil	806
Evolution du décor avec l'histoire	808
Le confort	809
La sécurité	810
La douceur élément d'accueil	811
Luxe et histoire	813
L'entretien des locaux	814
La propreté	817
La tenue	820
La cohérence du cadre de l'accueil	821
La versatilité du sentiment d'accueil	823
Les sensations dans l'accueil	824
Les sons, la musique	824
La sensation olfactive	829
Les autres sensations	832
Matérialité et accueil	833

Conclusion	839
------------------	-----

Bibliographie	875
---------------------	-----