

L'hospitalité et l'avenir du tourisme

Marc Laplante

Volume 1, numéro 1, février 1982

L'hospitalité au Québec

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1080860ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1080860ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

0712-8657 (imprimé)

1923-2705 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Laplante, M. (1982). L'hospitalité et l'avenir du tourisme. *Téoros*, 1(1), 3–5.
<https://doi.org/10.7202/1080860ar>

L'hospitalité et l'avenir du tourisme*

Par Marc Laplante

L'organisation d'un congrès sur le thème de l'hospitalité québécoise pour des agents du développement touristique fut l'occasion de repenser ce thème qui, de prime abord, semble facile à comprendre. Nous avons déjà constaté combien la promotion touristique destinée aux étrangers exploitait ce sujet au point d'en faire une spécificité de l'accueil touristique québécois. Un bilan s'imposait. Nous rendrons compte dans les pages qui suivent de notre recherche à travers la littérature sur le tourisme et de différentes études et enquêtes réalisées spécialement pour le congrès. Ces écrits posent souvent autant de questions qu'ils n'apportent de répon-

ses. Au-delà d'un bilan de la situation, nous visons à jeter un regard neuf sur cette réalité en fait fort mal connue du tourisme.

À propos d'une tradition

Sans être historien, nous ne pouvons ignorer la dimension historique de l'étude de la société québécoise. Les documents de promotion touristique du Québec font de constantes et insistantes références à une tradition québécoise d'hospitalité. Or qui parle de tradition réfère à l'histoire. Nous sommes donc justifiés de faire un rapide retour à notre passé collectif pour nous remettre en mémoire cette tradition. Le rappel d'une

tradition d'hospitalité ne pouvait pas être une pure invention des spécialistes de la publicité: trop de Québécois dans chacune des régions se définissent eux-mêmes comme hospitaliers et agissent conséquemment. Les promoteurs touristiques n'auraient pas exploité ces thèmes de l'hospitalité et de la joie de vivre s'ils n'avaient eu aucune résonnance dans la population.

*Ce texte reprend et condense une conférence faite sur le même sujet au congrès annuel de l'Association technique du tourisme (A.T.T.) le 22 mai 1981 à Longueuil. Je remercie confrères, collègues et étudiants qui ont aidé la tenue du congrès sur l'hospitalité des Québécois et ce texte par la même occasion.



Pour alimenter les réflexions, nous ne retiendrons de notre histoire que certains grands thèmes qui peuvent être retrouvés aisément dans tous les ouvrages spécialisés:

- a) le groupe francophone qui resta au Québec après 1760 - soixante milles personnes environ - connu l'isolement social et dut resserrer ses liens. Il dut s'exclure aussi des villes où se concentrèrent les activités qui lui échappaient: le commerce et l'administration. En se répandant sur un vaste territoire encore vierge, ces francophones furent forcés, une fois de plus, de s'isoler les uns des autres. Enfin, par une sorte de réflexe de conservation, plusieurs Québécois partirent vers des points extrêmes du Québec comme pour s'approprier physiquement tout leur territoire.
- b) dans ce contexte d'isolement, de migration et de grande mouvance, les rencontres parentales devinrent des événements extraordinaires. Ces rencontres prenaient l'allure de retrouvailles tant elles étaient espacées dans le temps.
- c) notre histoire est donc riche d'une habitude de visites parentales qui s'est ancrée dans notre mode de vie et le caractérise encore aujourd'hui. Si nous aimons tant nous recevoir, c'est que, dans notre passé, nous avons craint souvent d'être séparés, éparpillés, incapables de nous revoir.
- d) une autre piste reste à examiner: la tradition de la joie de vivre, des fêtes, tradition qui serait à l'origine de notre goût pour les carnivals, festivals, etc. Aimant la fête, nous devrions aimer aussi que beaucoup de gens y participent. Nous serions alors portés à inviter spontanément l'étranger de passage à entrer dans la ronde, à faire ripaille avec nous, à participer à nos jeux, etc. De là à paraître accueillant et hospitalier, il n'y a qu'un pas.

e) que nous enseigne notre histoire à ce propos? Sous le régime français - c'est déjà loin - nous nous sommes fait une réputation de joyeux lurons, peu travailleurs aimant lever le coude et les jupons. Ce passé a eu du mal à survivre et, quand l'emprise religieuse s'affirma sur la société québécoise vers les années 1840, l'exubérance des Canadiens-français fut radicalement temporisée. Durant un siècle environ, l'Église imposa ses règles puritaines. L'austérité, la tempérance, le contrôle de soi, devinrent les règles de vie et pénétrèrent jusque dans les alcôves. La Fête fut religieuse elle aussi, donc disciplinée. Les trois ou quatre générations qui nous précèdent n'ont connu que ce régime et les plus âgées parmi nous aujourd'hui sont bouleversés par la récente libération des mœurs.

Comment ce passé, dominé d'une part par une intense activité de rencontres parentales et d'autre part, par un goût marqué pour la "fiesta", peut-il rendre compte de notre intérêt actuel pour les visiteurs de passage? Il faudrait, croyons-nous, que des historiens nous éclairent car les filiations ne sont pas évidentes.

Entretiens, nous pouvons explorer une autre voie et formuler une hypothèse différente pour tenir compte de plusieurs autres faits sociologiques connus de la société québécoise actuelle. **L'ouverture des Québécois aux étrangers de passage que sont les touristes est toute récente et elle appartient à ceux et celles qui ont fait la révolution tranquille. Il s'agit d'un trait relativement nouveau du caractère québécois.**

Nous pouvons fonder cette hypothèse sur deux sortes de considérations: d'un côté, notre exposition au tourisme et aux touristes est récente; de l'autre, notre intérêt pour le monde extérieur est une expression particulière de notre crise d'identité.

L'exposition récente des Québécois aux touristes

Nous savons que des touristes circulaient au Québec, sur le fleuve et sur la rivière Saguenay dès les années 1865-1870. Plusieurs générations de Québécois ont travaillé sur les grands bateaux blancs de la Canada Steamship Lines qui parcouraient nos eaux intérieures ainsi que dans les hôtels jalonnant ces parcours touristiques. 90% de ces visiteurs étaient américains ou anglosaxons, de classe aisée, poursuivant leurs itinéraires ici sans se mêler à la population. Depuis longtemps aussi, d'autres américains venaient ici pour la pêche et la chasse et s'isolaient pour cela dans des clubs privés.

Jusqu'aux années 55-60, peu de Québécois percevaient la présence de touristes ici, à l'exception des gens qui travaillaient dans l'industrie touristique. En saison, les résidents du vieux Québec, du quartier plus cosmopolite de Montréal, de certains villages de la Gaspésie et des Laurentides étaient un peu plus à même de voir de près des touristes. Mais l'antagonisme historique entre francophone pauvre et anglophone riche rendait peu probable l'imitation sociale. Le tourisme restait un phénomène de classe privilégiée et une partie seulement de notre élite francophone du commerce, des affaires et des professions libérales développa des aspirations au tourisme et imita les modèles de vacances des Américains de passage chez nous.

Jusqu'à récemment donc, peu de Québécois eurent l'occasion de se trouver en présence de touristes et conséquemment, les possibilités de pratiquer l'hospitalité ne furent pas très grandes. De plus, vers cette époque, un Québécois sur quatre environ faisait un voyage durant les vacances, ce voyage se passait souvent hors Québec et, dans ce groupe privilégié, on comptait, en proportion, plus d'anglophones que de francophones. En résumé, il y a 20-25 ans à peine, le tourisme, phénomène nouveau, né dans les sociétés riches, n'avait pas encore trouvé sa place dans la culture et dans le mode de vie des Québécois. Les gens d'ici étaient peut-être hospitaliers mais cette "vertu" n'avait pas l'occasion de se manifester. Les Québécois se visitaient entre parents et perpétuaient une tradition de réjouissance lors de ces rencontres.

L'hospitalité québécoise, expression de notre crise d'identité

Durant les années 50, se manifesta chez les Québécois une crise d'identité. Qui sommes-nous? L'économie de guerre avait accéléré l'urbanisation, l'industrialisation et la désertion des villages et des campagnes. L'Église et la famille perdirent leur hégémonie. Le Québec nouveau bourgeonnait: Leclerc, Lévesque, Miron et beaucoup d'autres artistes laissaient entendre un son nouveau. En 10 ans, de 1957, marqué par l'ouverture de la Butte à Mathieu, à 1967, année de l'exposition universelle de Montréal, nous assistons à un débouillage de crâne et de conscience. Aujourd'hui, certains disent que ça tient du miracle si la révolution fut si tranquille. Comme société, nous avons parcouru en 10 ans une route que d'autres ont mis un quart de siècle à franchir: laïcisation, valorisation de la science et de la gestion, créativité sans précédent en art et en littérature, nombreuses inventions sociales, etc.

C'est dans cette foulée qu'on peut trouver l'origine de notre ouverture au monde. Les Québécois, comme peuple, ont découvert en 1967 que la terre existait. Ils ont dévoré avec ardeur les exhibits des cultures mondiales montrés à l'Expo. Politiquement, ils sont nés en 1967 aussi, par De Gaulle certes, mais aussi par les succès des nôtres sur plusieurs scènes internationales; si nos artistes ont été applaudis, on n'a pas oublié le succès de certains de nos savants, de nos hommes politiques ou de nos sportifs.

Comme des néophytes, nous avons mis beaucoup d'enthousiasme à partir en voyage, à ajuster notre mode de vie, de loisir, de vacances à celui des autres nations modernes. Beaucoup d'imitation sociale dans tout cela, beaucoup de naïveté aussi. Nous venons de découvrir le monde; le monde vient aussi de se rappeler que nous existons. Il commence à nous visiter. Avec ardeur encore, nous nous faisons un plaisir de le recevoir. Tout ceci est neuf pour nous. C'est de la grande visite comme nous n'en avions jamais encore reçue. Tous ces étrangers de passage ne nous ont pas encore envahis massivement, ni écoeurés. Nous ne sommes pas blasés.

Quand les touristes étrangers arrivent chez nous, il nous disent secrètement une grande chose: que nous existons et surtout, que nous valons la peine d'être visités, que nous sommes aussi intéressants que d'autres peuples ou d'autres coins de la planète. Notre recherche d'identité se poursuit et l'arrivée d'un tourisme international chez nous va y contribuer. Pour cela, la venue d'Américains ne suffit plus car ils viennent ici par habitude, comme voisins, sans difficulté. Que des Français, des Suisses, des Belges, des Allemands y viennent, que de vieilles cultures, riches d'expériences, s'intéressent à nous, que de lointaines civilisations comme le Japon ou l'Arabie nous découvrent voilà des beaux appuis à nos efforts collectifs d'affirmation.

Nous sommes en train de prendre goût au tourisme et aux touristes. Trop souvent encore, nous ne sommes pas très bien organisés matériellement pour recevoir les visiteurs. Parfois, aussi, nous sommes un peu gauches ou naïfs parce que nous manquons d'entraînement. Mais notre goût pour le contact et l'échange avec les touristes reste authentique et favorise des rapports sympathiques.

Si, d'un point de vue, nous sommes à rattraper nos retards en ce domaine comme en tant d'autres, il se pourrait, d'autre part, que ce retard puisse aussi nous servir. Nous commençons ici une

expérience d'ouverture aux touristes au moment précis où, dans les pays saturés de visiteurs, les populations en viennent à percevoir les touristes comme encombrants, pollueurs ou colonisateurs. Ces réactions, ainsi que plusieurs autres facteurs comme la crise énergétique, conduisent les spécialistes de la prospective à prévoir des changements majeurs dans le monde du tourisme à moyen terme. Selon ces prévisions, nous assisterons dans l'avenir à un passage de la quantité à la qualité: hôtes et visiteurs devront se respecter davantage les uns, les autres. Le touriste s'attardera davantage aux régions qu'il visitera; il cherchera à tirer de chacun de ses voyages un maximum de bénéfices; repos, détente, plaisir, mais aussi connaissance, culture, formation, expérience neuve, etc.

Si nous savons développer nos infrastructures tout en préservant notre intérêt et notre goût du touriste, nous serons mieux préparés à recevoir les voyageurs. En soutenant notre intérêt actuel pour le contact humain et en l'encourageant, en apprenant nous-mêmes à voyager de cette façon, en cherchant des voies neuves et originales de pratiquer ce tourisme de contact - trait distinctif du tourisme culturel - nous nous préparons un futur touristique de première valeur.

Une très large fraction de la population québécoise baigne encore aujourd'hui dans cet "état de grâce" né il y a 10 ou 15 ans à peine. Les propriétaires des établissements touristiques tiennent-ils compte de cette mentalité nouvelle de la population? Qu'advient-il aussi des attitudes des Québécois qui ont déjà accumulé une plus longue expérience d'exposition aux touristes?

L'hospitalité coutumière et l'hospitalité de service

L'étude de Gisèle Baril, présentée plus loin, nous apprend que le thème de l'hospitalité est exploitée différemment dans les documents promotionnels des diverses régions touristiques du Québec. Certaines données de la pré-enquête sur les attitudes des Québécois envers les touristes - notamment, les entrevues avec des intervenants régionaux - tendent à confirmer ces idées suggérées par les dépliants "prenez l'tour du Québec". Les régions les plus urbanisées et les plus fréquentées par les touristes depuis longtemps se caractérisent à la fois par une hospitalité de service plus élaborée (l'accueil dans les établissements touristiques est plus professionnel) et par une attitude moins chaleureuse de leur population envers les touristes. Ces régions de Montréal, Québec, les Laurentides et, en partie, la Gaspésie ont tendance à évoluer dans le même sens que les pays

déjà plus ou moins saturés par les touristes. La population ne saisit plus très bien ce que le tourisme peut lui apporter et devient sensible aux problèmes d'achalandage et d'encombrement. Pour l'heure, cette population n'est pas négative mais plutôt indifférente. Dans certains cas toutefois, particulièrement quand les gens du milieu préfèrent s'en aller durant un événement spécialement présenté "pour touriste", comme c'est le cas, semble-t-il, durant le Carnaval de Québec, on peut se demander s'il ne s'agit pas alors d'une forme d'agressivité!

Dans ces zones de concentration touristique, les intervenants professionnels en tourisme sont forcés de combler le déficit d'accueil du public par une pratique plus intensive et plus sophistiquée d'hospitalité-maison. Le personnel des établissements touristiques devient souvent le seul contact humain qui s'offre aux visiteurs.

Si cette tendance se confirme, nous pouvons nous inquiéter pour l'avenir. Plus il y aura de touristes au Québec, plus nous deviendront conformes aux sociétés qui reçoivent aujourd'hui des millions de visiteurs. Les touristes s'isoleront de plus en plus dans des lieux et des itinéraires réservés et la population dans son ensemble devra faire preuve de tolérance. On en viendra aussi à faire campagne pour demander aux gens de sourire, de dire bonjour et de tendre la main de l'amitié!

Une telle tendance demandera d'abord d'être observée et suivie de très près. Si elle se confirmait, il faudrait savoir réagir à temps. Aujourd'hui, l'hospitalité québécoise, hors des grands centres touristiques, est une attitude vraie, non commandée. Les gens et les intervenants ont le goût de recevoir des touristes. Dans ce domaine précis, on doit les supplier de ne rien envier aux grands centres et de ne rien faire pour les imiter. Parallèlement, il faudrait qu'on diffuse largement l'idée sous-jacente à l'hospitalité pratiquée en région actuellement: le touriste apporte quelque chose avec lui; il apporte sa culture, son mode de vie, ses idées, ses expériences. À nous de profiter de son passage pour mieux connaître le monde, pour s'ouvrir aux autres et pour préparer nos propres voyages. Accueillir des touristes, c'est déjà voyager un peu.