

Éléments bibliographiques sur l'hospitalité touristique

Louise Trottier, Martine Paquet-Lahait et Daniel Brault

Volume 1, numéro 1, février 1982

L'hospitalité au Québec

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1080864ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1080864ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

0712-8657 (imprimé)

1923-2705 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

Trottier, L., Paquet-Lahait, M. & Brault, D. (1982). Éléments bibliographiques sur l'hospitalité touristique. *Téoros*, 1(1), 21–24.
<https://doi.org/10.7202/1080864ar>

Éléments bibliographiques sur l'hospitalité touristique

Par Louise Trottier et Martine Paquet-Lahait*

Le sujet de l'hospitalité en tourisme nous est apparu fort nouveau bien que très ancien. Il semble que cet acte chargé de réciprocité et de gratuité au temps des premiers voyages que l'on faisait par aventure, par affaires ou par croyance religieuse ait doucement glissé au cours des âges vers des gestes payants.

Pratiquée par l'ensemble des populations, l'hospitalité semble s'être retranscrite au niveau des intervenants en tourisme c'est-à-dire l'hospitalité de service. Telle semble être du moins l'impression qui se dégage de certains écrits consultés.

La recherche de documents sur ce sujet fut donc laborieuse. Nous n'avons pas encore trouvé de titres qui abordaient ce sujet comme tel, mais plutôt des chapitres de livres qui y touchaient. La liste que nous vous donnons n'est pas exhaustive et nous vous la présentons comme un premier pas, un point de départ dans ce voyage que nous avons entrepris.

Nos remerciements à Monsieur Denis Barry, responsable de l'éducation à l'Association de l'industrie touristique du Canada et à Monsieur Pierre O. Courtemanche

*Louise Trottier et Martine Paquet-Lahait sont respectivement documentaliste et bibliothécaire au Secrétariat des organismes de loisirs du Québec.



Monographies

Association de l'industrie touristique du Canada. *Une session de formation d'attitudes*. 67 p.

Association de l'industrie touristique du Canada. *Informations, kiosques touristiques*. 29 p.

British Tourist Authority, Economist Intelligence Unit. *Is there "Welcome" on the mat?*. London, BTA, 1975. 28 p.

Canada. Office de tourisme. *Exploitation d'une auberge*. Ottawa, Ministère de l'Industrie et du commerce, 1976. 122 p.

CASTELOT, André. *La belle histoire des voyages*. Paris, Librairie académique Perrin, 1965. 423 p.

CRISSY, W.J.E., BOEWADT, R.J., LAUDADIO, D.M. *Marketing of Hospitality Services, Food, Travel, Lodging*. East Lansing, Michigan, Educational Institute of the American Hotel & Motel Ass., 1975. 269 p.

Drouin, Paquin et ass. *Étude sur le réseau d'accueil et d'information touristique au Québec*. Québec, Ministère de l'industrie, du commerce et du tourisme, 1980.

DUKAS, Peter. *Hotel Front Office Management and Operation*. Third ed. Dubuque, Iowa, W.M.C. Brown Pub, 1975. 174 p.

École des hautes études commerciales de Paris. *Le nouveau touriste*. Paris, l'École, 1962. 109 p.

HELDENBRAND, H.V. *Front Office Psychology*. ed. Chicago, American Hotel Register Company, 1944, 137 p.

HERTZSON, David. *"Hotel Motel Marketing"*, New York, ITT Educational Services, 1971, 198 p.

KADT, Emmanuel De. *Tourisme, passeport pour le développement?* Paris, Éditions Economica, 1979.

KNOW, John M. *Classifications of Hawaii Residents' attitudes toward tourists and Tourism*. Manoa, University of Hawaii, 1978. 32 p.

LAWSON, Malcolm. *Teaching Tourism: education and training in tourism in western Europe: comparative study... in Austria, France, Holland, Italy, Switzerland, United Kingdom and West Germany*. London, Tourism International Press, 1974. 105 p.

Mac CANNEL, Dean. *The tourist: a new theory of the leisure class*. New York, Schocken Books, 1976.

McINTOSH, Robert W. *Tourism: principles, practices, philosophies*. 2nd ed. Columbus, Ohio, Grid, 1972, 283 p.

PODD, G.O., LESURE, J.D. *Planning and Operating Motels and Motor Hotels*. Rochelle Park, N.J., Hayden Book Co., 1964, 343 p.

Québec (Prov.) Ministère du Tourisme, de la chasse et de la pêche. *L'accueil et l'information touristique au Québec*. Québec, MTCP, 1970-72. 3 vol.

RITCHIE, J.R. Brent, ZINS, M., RODRIGUE, G. *Une évaluation du rôle de la culture et de ses composantes comme déterminant de l'attrait d'une région touristique*. Québec, Université Laval, 1978, 129 p.

SCHOLZ, William. *Profitable Hotel Motel Management*. Englewood cliffs, N.J., Prentice Hal, 1975. 206 p.

SIGAUX, Gilbert. *L'humour en voyage*. Textes choisis... Paris, les productions de Paris, 1965.

SIGAUX, Gilbert. *Histoire du tourisme*. Genève, Édition Service S.A., 1965. 127 p.

SMITH, Valence L., ed. *Hosts and Guest: the Anthropology of Tourism*. Philadelphia, University of Pennsylvania Press. 1977. 254 p.

SORES, Inc. *L'accueil et l'aéroport Ste-Scholastique: rapport final préparé pour le Ministère du Tourisme, de la chasse et de la pêche*. Montréal, Sorès inc., 1972, 338 p.

Union internationale des organismes officiels de tourisme. *La conférence des Nations Unies sur le tourisme et les voyages internationaux*, Août-septembre 1963: Résolutions et recommandations.

VALLEN, J.J., ABBEY, J.R., SAPIENZA, D.L. *The Art and Science of Managing hotels, restaurants, institutions*. Rochelle Park, N.J., 1978, 275 p.

WAHAB, S., CRAMPTON, L.J., ROTHFIELD, L.M. *Tourism marketing: a destination - orientated...* London, Tourism International Press, 1976. 273 p.



Deux articles de revue sur l'hospitalité souhaitable

Au Saguenay, dans les années 20...

Eugène L'Heureux, rédacteur au *Progrès du Saguenay*, a écrit une série d'articles sur le tourisme à la fin des années 20 pour préparer les habitants de la région du Saguenay à la venue en grand nombre d'étrangers. À cette époque, la construction d'une route reliant Québec à Grande-Baie (Chicoutimi), via St-Siméon, laissait entrevoir un développement considérable du tourisme dans cette région.

Dans l'un de ces articles, **Le tourisme, source de richesse**, Eugène L'Heureux insiste sur la nécessité de l'hospitalité. Tout d'abord, l'auteur souligne les principaux éléments susceptibles de contribuer au développement du tourisme: des chemins qui facilitent la circulation, un système d'hôtellerie qui offre du confort, toute une variété d'attraits qui charment et distraient, un approvisionnement de choses nécessaires à la satisfaction des besoins et même des caprices honnêtes et enfin **une éducation générale de politesse**.

L'hospitalité apparaît comme un élément majeur du tourisme. Cette notion d'hospitalité est alors associée à la **politesse** et à l'**obligeance**: "*Puisse l'étranger dire de plus en plus haut qu'il rencontre en notre province, en notre région particulièrement, un peuple de gentilshommes*".

L'hospitalité est perçue comme un **devoir, une obligation morale**: "*Éducation, en vue de l'action et éducation en vue des réactions nécessaires, mais toujours éducation orientée vers la compréhension du devoir que nous avons tous d'envisager le côté moral en même temps que matériel des choses*".

Mais la politesse et la prévenance ne demandent pas de se mettre à plat ventre devant les touristes. Il faut garder la fierté patriotique qui est l'expression de la dignité d'un peuple. "*Quand nous parlons de politesse et de prévenances, nous n'avons nullement en vue l'avachissement*". Ce qu'on a appelé la bonne politesse française ne serait certainement pas de trop dans un pays où l'on veut profiter du tourisme.

(Eugène L'Heureux, "*Le tourisme, source de richesse*", dans *École sociale populaire*, no. 180, Montréal, 1929.)

L'hospitalité de service dans l'hôtellerie moderne

"*Parmi les problèmes que suscite le fait touristique, il en est un dont la portée ira grandissante dans une civilisation des loisirs: celui que pose l'hospitalité et par suite l'hôtellerie.*" Telle est l'opinion de Marcel Gauthier, ancien professionnel de l'hôtellerie, que l'on peut lire dans la revue *Études* de février 1965.

Chez les Anciens, l'hospitalité faisait partie des moeurs de l'humanité. Elle impliquait **loyauté, libéralité et amour du prochain**. De nos jours, l'hospitalité semble parfois s'être réduite à la fourniture de services d'un caractère commercial particulier.

Pour l'auteur, l'hospitalité de service reste, malgré des charges et des réglementations qui en ont alourdi l'exercice, l'objet d'une véritable et saine vocation. L'hôtel destiné aux touristes doit pouvoir répondre, par ses aménagements techniques et ses valeurs humaines, aux nouvelles exigences en matière de tourisme.

Pour ce faire, l'hôtelier et son personnel devront être techniquement qualifiés et devront respecter l'essentiel des traditions de l'hospitalité. Il ne faut pas oublier qu'en dépit du phénomène de l'itinérance, le voyageur établit un contact prolongé avec le personnel de service.

De plus, la relation client-personnel ne sera pas toujours positive. Souvent l'employé aura affaire à un client qui soulagera sur lui sa mauvaise humeur. C'est à ce moment qu'il devra faire preuve d'une maîtrise de soi, de tact, afin d'apaiser le client tout en restant courtois.

L'hôtellerie doit être pour un pays un facteur de prestige et le rôle social qu'elle y joue est considérable. L'hôtel et les autres demeures hospitalières doivent être, sur le plan national, le lieu où les hommes de la ville et de la campagne peuvent trouver un dialogue enrichissant et, sur le plan international, l'endroit où les voyageurs de toutes les origines ethniques découvrent que, sous toutes les latitudes et sous des formes à peine différentes, ils peinent, souffrent et meurent et que, sur toute la terre, leur destin, au fond, est le même.

La responsabilité, de l'hôtelier sera de retenir les touristes en surveillant son accueil, en redoublant de **courtoisie** à son égard, et d'enseigner aux jeunes l'art de séduire.

Il est impératif de sauvegarder nos traditions de **courtoisie** et de **politesse**. Pour cela, il faudrait organiser un large mouvement d'"accueil" avec tous les organismes concernés et garder le slogan: "*Accueillir, c'est sourire*".

Mais cette hospitalité est à double sens; si l'on est en droit d'exiger à celui qui reçoit le respect des lois de l'hospitalité, pourquoi n'y aurait-il pas un **code du parfait voyageur!**?

Enfin, il est impératif d'adopter les structures de l'hospitalité traditionnelle, au nouveau style de vie de l'ère des loisirs.

La modification de l'accueil hôtelier est inévitablement liée à l'évolution irréversible des moyens de transport. À peine arrivé, le voyageur pourra déjà repartir. La courte durée du séjour pourrait entraîner une dépersonnalisation des prestations hôtelières. De plus, avec la nécessité de rentabilité, il est nécessaire de se poser la question suivante: "*Jusqu'à quelle limite et dans quelle mesure, la mécanisation des prestations hôtelières éliminera l'humanisme qui règne encore dans nos entreprises?*"

"*C'est donc à la recherche de la grandeur optimum des entreprises hôtelières que devront aller nos préoccupations en considérant les possibilités humaines du dirigeant et cela afin qu'il puisse animer son personnel de cet esprit d'accueil, dont nous savons qu'il est la fierté et la raison majeure de la profession!*"

(Marcel Gauthier, "*L'hôtellerie et ses problèmes humains*", dans *Études*, Paris, février 1965)

Ces articles furent résumés par Daniel Brault.

Périodiques

BEAUCHENE, Guy de. *Mr. Cook avait tout compris.*

Dans: *Partir*, avril 1979, p. 98.

disponible au Secrétariat des Organismes de loisirs du Québec.

BOUCHARD, L. *Exposé de la philosophie de base de l'intégration de la pastorale du tourisme dans la pastorale d'ensemble.*

Dans: *Église canadienne*, vol. 6, no. 4, avril 73, p. 126.

Disponible à la Bibliothèque Nationale du Québec.

BRIZIOU, Daniel, PENEAU, Jean-Paul, TOUILLIER, Colette. *Journées d'étude 5-6 mai 1979.* Paris.

Dans: *Loisirs, Vacances, Tourisme*, numéro spécial, supplément no 11 - juin 1979. Ministère Jeunesse, sports, Loisirs, Secrétariat d'État en Tourisme, 8 ave de l'Opéra, Paris 75001.

DUBOC, J. *Propos sur l'exercice de l'hospitalité à notre époque.*

Dans: *Vie et santé*, vol. 85, no. 984, juillet 1974, p. 23.

Édition: Les Signes du temps, 60 ave Émile Zola, 77190 Danmarie les lys, France.

DUFOUR, Roland. *Pastorale du tourisme.*

Dans: *Envoi*, no 5 (27 septembre 1971).

FROMY, L. *Le protocole d'accueil et les règles de l'hospitalité chez les Akans dans les populations communes de la côte d'Ivoire et du Ghana.*

Dans: *Croissance des jeunes nations*, no. 184, juin 77, p. 36-38
disponible à la Bibliothèque municipale de la Ville de Montréal.

GARAY, M. *Analyse du phénomène du tourisme dans la société moderne: les implications sociales, économiques et religieuses qui en découlent (bibliographie).*

Dans: *Catéchèse* no 56, juillet 74, p. 277-292.

Disponible à l'Université de Montréal, Bibliothèque de théologie et philosophie.

GAUTHIER, Marcel. *L'hôtellerie et ses problèmes humains.*

Dans: *Études*, février 1965.

Disponible à la bibliothèque Nationale du Québec.

L'HEUREUX, Eugène. *Le tourisme source de richesse, comment l'organiser?*

Dans: *École sociale populaire*, no. 180, disponible à la bibliothèque municipale de la Ville de Montréal.

MAHHEY, F. *Présentation et information sur "Geneviève" dame de 62 ans, qui vit depuis 22 ans une aventure d'accueil de milliers d'étudiants et de stagiaires étrangers en France.*

Dans: *Peuples du monde*, no 101, mai 1977, p. 39-41.

Disponible au CEGEP de St-Laurent.

MEYER, R. *Considérations sur l'hospitalité.*

Dans: *Vie et santé*, 88, no 1017, juillet 77, p. 6.

Disponible aux Éditions: Les signes du Temps 60 ave Emile zola 77190 Danmarie les lys, France.

