

Hôtellerie et hébergement



Les enjeux humains de l'hospitalité

Brice DUTHION
Frédéric DIMANCHE

Préface de Paul Dubrulle

Hôtellerie et hébergement

Alan CLARKE, Wei CHEN et, pour la version française, Christine PETR,

L'accueil international. Concepts et cas de management

Chris COOPER, C. Michael HALL, Le tourisme aujourd'hui.

Une approche internationale

Brice DUTHION, Frédéric DIMANCHE, Hôtellerie et hébergement.

Les enjeux humains de l'hospitalité

Stefan FRAENKEL, Ray F. IUNIUS, La gestion des spas

Jean-Luc MICHAUD, Guy BARREY, Acteurs et organisations du tourisme

Hôtellerie et hébergement

Les enjeux humains de l'hospitalité

Brice DUTHION
Frédéric DIMANCHE

Préface de Paul Dubrulle

Pour toute information sur notre fonds et les nouveautés dans votre domaine de spécialisation, consultez notre site web : www.deboeck.com

Crédits photos de couverture :

© Grégory Delattre - Fotolia.com

© contrastwerkstatt - Fotolia.com

© gilles lougassi - Fotolia.com

© michaeljung - Fotolia.com

© De Boeck Supérieur s.a., 2012
Rue des Minimes 39, B-1000 Bruxelles

1^{re} édition

Tous droits réservés pour tous pays.

Il est interdit, sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, de reproduire (notamment par photocopie) partiellement ou totalement le présent ouvrage, de le stocker dans une banque de données ou de le communiquer au public, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit.

Imprimé en Belgique

Dépôt légal :

Bibliothèque nationale, Paris : décembre 2012

Bibliothèque royale de Belgique, Bruxelles : 2012/0074/207

ISSN 2034-130X

ISBN 978-2-8041-7128-5

PRÉFACE

Les métiers de l'hôtellerie, comme de l'ensemble du secteur de l'hébergement, sont une formidable passerelle vers le monde qui est le nôtre, chaque jour plus ouvert, mais toujours plus complexe. J'ai la chance d'avoir aujourd'hui une certaine expérience pour le connaître assez bien. Jeune homme plein d'idées, je suis parti en Amérique il y a plus d'un demi-siècle, avec l'ambition de créer à mon retour des supermarchés en Europe. Je trouvais cela épatant. Mais tout au long de mon séjour aux USA et influencé par mon patron de l'époque, j'ai découvert un mode de vie forcément différent du mien qui m'a profondément marqué et a orienté notoirement ma vie. Je me suis beaucoup déplacé, la société américaine était alors en pleine croissance. Les trente glorieuses n'y étaient pas un vain mot ! Les paysages urbains que nous connaissons bien aujourd'hui dans de nombreuses villes dans le monde finissaient de s'y imposer. Les centres-ville se densifiaient, les banlieues se diluaient dans des espaces de plus en plus lointains, de nouvelles zones d'activités naissaient à proximité d'infrastructures de transport. J'ai compris alors que l'influence de l'automobile – et plus largement des modes de transport, notamment l'aviation – allait être majeure dans nos existences. La liberté de se déplacer est une révolution que l'on mesure peut-être mal aujourd'hui, tant elle peut sembler banale et quotidienne. C'est naturellement que de nouveaux modes et lieux d'hébergement se sont imposés à moi et m'ont convaincu que les modèles d'hospitalité « à l'américaine » allaient également bouleverser le vieux continent qui s'ouvrait au tourisme de masse. C'était l'époque des premières vacances organisées par le Club Méditerranée et de l'inauguration de l'aéroport d'Orly. Ces quelques années américaines ont été pour moi extrêmement formatrices. Voyager, découvrir, échanger sont autant de portes ouvertes vers l'innovation, la perception plus fine et précise de son horizon culturel immédiat. Nous ne nous connaissons jamais mieux qu'au travers des yeux de ceux qui ne parlent pas notre langue, qui ne nous regardent que de loin et ne nous comprennent qu'avec parcimonie et parfois étonnement. À mon retour, j'ai tenté d'appliquer sur le terrain mon apprentissage américain. Une dure réalité se rappela à moi, il est difficile d'entreprendre. J'allais d'échec en échec. J'ai passé plus de quatre années pour bâtir mon premier hôtel. Cette période a été très laborieuse, mais elle m'a permis d'étudier mon projet à fond et de ne pas me lancer dans un produit non finalisé. Au bout de ces quatre années, j'avais « ramé » très dur, mais mon produit était au point. J'avais aussi rencontré Gérard Pélisson avec qui je forme un tandem qui dure toujours.

Cette anecdote personnelle est révélatrice, je crois, de l'importance de la dimension humaine dans une carrière professionnelle. La volonté de réussir, la patience et l'investissement total comptent bien évidemment à son début pour ne pas se tromper de chemin et emprunter, malgré des aléas et des accidents de parcours, une voie qui devient rectiligne avec le temps. Mais je crois aussi beaucoup en l'humain. Le hasard des rencontres joue, c'est une évidence. Il faut savoir rencontrer les bonnes personnes, qui ne vous aideront pas peut-être de façon immédiate, mais dont les conseils peuvent vous éclairer longtemps après. Et puis l'humain, c'est la base de la réussite d'une entreprise. Il est impossible, surtout aujourd'hui, de vouloir être un expert en tout. Le temps de l'hôtellerie purement familiale, héritée du XIX^e siècle, est révolu. Dans chaque entreprise, même de taille réduite, il faut être capable de répondre rapidement et intelligemment aux enjeux économiques et financiers, aux défis technologiques, aux évolutions démographiques et sociales des clientèles largement mondialisées. Un patron d'entreprise n'est pas celui qui sait tout, mais celui qui sait s'entourer de personnes compétentes. C'est la raison pour laquelle la démarche initiée par

l'Institut Français du Tourisme (IFT) m'a immédiatement séduit. Parler et faire parler des métiers et des compétences professionnelles sans tabou ni querelle de chapelles, faire échanger et réfléchir des professionnels venus de l'entreprise, des collectivités comme du monde académique autour de questions clefs, notamment humaines, d'un secteur économique majeur en France, mais également dans de nombreux pays aux économies dites parfois postindustrielles. L'IFT y réussit, me semble-t-il assez bien et l'ouvrage que vous avez entre les mains en est une illustration concrète. Les deux auteurs, Frédéric Dimanche et Brice Duthion, apportent des éléments précieux à la connaissance du secteur. D'abord par une présentation fine et détaillée de l'histoire encore méconnue de l'hôtellerie et de l'hébergement en France. J'ai été frappé de lire combien les entreprises ont façonné tout au long du XX^e siècle une France dynamique, tolérante, ouverte sur le monde et compétitive. Mais j'y ai lu aussi avec attention les derniers éléments macro et microéconomiques du secteur. Les marchés asiatiques portent aujourd'hui une croissance sans précédent. Faut-il s'en réjouir ? Oui, bien sûr, c'est l'occasion de lancer des investissements massifs, d'y transférer nos meilleures compétences et d'apprendre en retour que d'autres semblent parfaitement préparés aux enjeux de demain. Les métiers changent, les compétences évoluent et les entretiens avec certains professionnels montrent que notre pays se prépare sans doute encore assez mal aux nouvelles concurrences. La cartographie des métiers et des compétences, accompagnée d'une présentation précise de ceux de l'accueil, du commercial, de la distribution et du marketing, du management et des fonctions transversales soulignent combien quelques compétences reviennent incessamment, comme des leitmotivs : le monde est ouvert c'est certain, mais les échanges ne se font plus en français, la maîtrise de l'anglais s'avère impérative et la connaissance de plusieurs langues n'est pas un défaut ; le client est en centre de toutes les attentions, non pas que le client soit roi en son hôtel, non, mais c'est lui qui consomme, qui est capable de revenir, qui donne son avis immédiatement de sa chambre en évaluant la qualité de la prestation sur des sites internet dédiés ; la technologie a révolutionné les usages et la maîtrise de distribution de l'offre hôtelière et d'hébergement s'en trouve profondément modifiée. C'est un enjeu majeur actuel. Ces quelques compétences redéfinissent les métiers du secteur. Le livre de Frédéric Dimanche et Brice Duthion le souligne parfaitement. Et devrait contribuer à un travail de fond de professionnalisation des formations en France, souvent un peu trop théoriques et parfois déconnectées des réalités du terrain. J'ai toujours été intéressé par ces questions de formation probablement parce que je n'ai pas été un brillant élève à l'école et à l'université. Mais j'ai toujours su qu'il fallait se perfectionner et j'ai essayé de trouver par tous les moyens des opportunités pour y parvenir. La formation initiale est importante, mais elle ne doit pas durer trop longtemps. Il faut se confronter à la réalité et ensuite à la lumière des expériences difficiles, des échecs, on peut ajuster ses connaissances et se former en conséquence. Les formations sur le terrain sont aussi importantes. Avec Gérard Péliçon, nous avons créé en 1985 l'Académie Accor (il en existe 17 aujourd'hui dans le monde) qui assure l'accès à la formation et à l'apprentissage pour tous les collaborateurs du Groupe Accor. Ce n'est certes pas une référence absolue, mais je crois pouvoir dire que nous contribuons encore aujourd'hui à une élévation des compétences du groupe. J'ai également créé une ONG au Cambodge, ayant pour but de développer l'enseignement hôtelier et touristique. Partout dans le monde, la formation est au cœur des métiers du tourisme. Mais pour bien s'y repérer, il faut connaître précisément les métiers et les compétences. Ce livre y contribue grandement. Et je suis heureux d'en avoir été l'un des premiers lecteurs !

Paul Dubrule

Co-fondateur d'Accor,

Co-président de l'Institut Français du Tourisme (IFT)

INTRODUCTION

Tout voyage constitue, pour son acteur, une plongée dans un monde restant souvent à découvrir. La terre promise n'est pas toujours lointaine, ni l'horizon visé totalement inconnu. Le dépaysement ne signifie pas forcément le franchissement de multiples océans et de frontières qui laissent sur le passeport une collection de visas et de tampons parfois exotiques, ni l'accumulation de décalages horaires qui cerne le regard au lendemain du retour. Il suffit bien souvent de changer de lieu de résidence, même à quelques dizaines de kilomètres de son domicile, pour se trouver dans un environnement nouveau, accueillant et reposant. C'est d'ailleurs la définition que donnent du touriste, domestique ou international, les principales institutions du tourisme, pour qui « un touriste est un voyageur qui passe au moins une nuit hors de son lieu de résidence habituel » que l'on distingue habituellement de l'excursionniste qui est « un voyageur effectuant l'aller et le retour dans la même journée » (DGCIS, 2012). Un voyage fait référence à la période comprise entre le départ et le retour au domicile. Chaque voyage peut comprendre un ou plusieurs séjours, un séjour étant défini comme un lieu où le voyageur a passé au moins une nuit.

Le voyageur, ou visteur, devient touriste lorsqu'il passe donc une nuit hors de son lieu de résidence. L'un des signes les plus tangibles de cette expérience du voyage réside bien dans le changement de cadre de vie. Quitter les lieux quotidiens faits à la fois d'habitude et d'intimité pour vivre ailleurs, pour vivre autre chose, pour vivre différemment. Les hébergements pour voyageurs ponctuent les routes du monde. Héberger l'hôte de passage, ami ou inconnu, n'a jamais été un acte anodin. Depuis l'Antiquité, des tavernes, des hôtels-Dieu, des tentes, des auberges, des cabarets, des hôtels et bien d'autres formes de constructions, parfois éphémères, ont partout accueilli des voyageurs venus pour commercer, faire étape lors d'un pèlerinage ou en partance pour une ville lointaine, à l'autre bout du monde. « Partout où des hommes vivent, un voyageur peut vivre aussi. » Nicolas Bouvier et son acolyte photographe Thierry Vernet partent sur ce précieux conseil d'Ella Maillart – l'une des premières voyageuses occidentales à parcourir librement la planète dans la première moitié du XX^{ème} siècle – mener l'un de ces voyages initiatiques dont le récit publié au début des années 1960, « L'usage du monde », a bouleversé des générations de lecteurs.

« Partout où des hommes vivent, un voyageur peut vivre aussi. » Si ce précepte fut vérité pendant des millénaires, le principe d'hospitalité a profondément changé en quelques décennies. Le goût du voyage lointain ne peut plus seulement se résumer à la mode de l'exotisme, l'attrait de l'ailleurs, de l'inconnu, cet exotisme qui « n'est que le revers inconscient d'une propension de l'Occident à réduire l'autre à des mirages » (Lévi-Strauss, 1955). Les modes changent, les horizons se multiplient, les cultures se mélangent. Le voyageur ne s'adapte plus réellement à l'infrastructure d'accueil – hormis quelques baroudeurs adeptes de conditions spartiates d'hébergement – mais c'est plutôt cette dernière qui aurait tendance à s'adapter à lui ! Ce que Nicolas Bouvier écrit du « voyage (qui) se passe de motifs, il ne tarde pas à prouver qu'il se suffit à lui-même. On croit qu'on va faire un voyage, mais bientôt c'est le voyage qui vous fait, ou vous défait » (Bouvier, 1963) n'est sans doute plus le simple objet des centaines de millions de déplacements touristiques observées chaque année dans le monde. Voyager ne suffit plus à lui-même, les conditions du voyage sont aujourd'hui déterminantes. L'hébergement et l'hôtellerie contribuent massivement à la compétitivité des grandes destinations touristiques. En France, Paris est la première

ville de congrès en Europe, parce que son offre hôtelière est l'une des plus importantes au monde. Au XIX^{ème} siècle, des lieux sont érigés en stations de tourisme. C'est le cas en 1860 de la création de la station de Deauville par le duc de Morny, demi-frère de Napoléon, que le chemin de fer relie à Paris en quelques heures. La Côte d'Azur devient une marque mondialement connue. La présence de quelques palaces n'y est sans doute pas étrangère. Les nouvelles « puissances » mondiales du tourisme aujourd'hui (Chine, Inde, Moyen-Orient) sont celles qui investissent massivement dans des structures d'hébergement et influencent les tendances structurelles (démographie, environnement, technologie, etc.).

« Hôtellerie et hébergement, les enjeux humains de l'hospitalité » décrypte les réalités et les évolutions majeures du secteur, en France et à l'international. L'ouvrage prend en compte de nombreux témoignages de professionnels, analyse des cas pertinents d'entreprises et de produits, dresse le portrait des métiers et des compétences en les confrontant avec les formations existantes.

CHAPITRE 1

Héberger l'hôte de passage, des pratiques millénaires, une économie récente et mondialisée

Le tourisme est aujourd'hui est industrie à part entière, symbole des échanges à l'échelle du monde. Que l'on voyage pour son plaisir ou pour son travail, individuellement ou en famille, le réflexe consiste d'abord pour la majorité des touristes à rechercher des informations sur internet. Les premières sont souvent celles relatives à la destination (ville, région pays) visitée. C'est le temps de la connection ludique et agréable. Puis la seconde étape pousse à regarder les dessertes en transport, le plus souvent aérien, à pester contre ces tarifs qui n'ont « ni queue, ni tête », contre ces horaires mal fichus qui obligent à partir au milieu de la nuit et à attendre de longues heures dans des aéroports qui finissent tous par se ressembler le temps de connections interminables. Enfin, la dernière (et non la moins importante) est celle du choix de son mode d'hébergement. Choisir une chambre dans hôtel de chaîne internationale, qui garantit une qualité de la prestation presque identique à travers le monde ? Préférer un petit hôtel au charme local et désuet, presque aussi cher, mais qui certifie d'une plongée dans une culture différente ? Ou bien réserver une chambre d'hôte avec le secret espoir que la promesse d'être reçu(e)s en ami(e)s sera bien vérifiée ?

La palette des hébergements accueillants les voyageurs est large. Elle le fruit d'une longue histoire. « L'homme (ou la femme) de l'avenir est celui qui aura la mémoire la plus longue » écrivait Nietzsche. Vous êtes ainsi invité(e), lectrice, lecteur, à un voyage rapide à travers l'évolution de quelques mots de l'hôtellerie et de l'hébergement qui semblent pourtant si familiers, puis à un séjour plus détaillé dans l'histoire de l'hospitalité des premières formes jusqu'au XX^{ème} siècle. La dernière étape présente l'économie actuelle du secteur à trois échelles (dans le monde, en Europe et en France) soulignant ainsi l'extraordinaire diversité des acteurs et des marchés.

1.1. Quelques éléments linguistiques

Hôtellerie, hébergement, hospitalité. Les trois mots clefs qui structurent le titre de cet ouvrage peuvent sembler relativement banals dans le sens qu'on leur connaît habituellement. Mais à y regarder de plus près, il semble nécessaire et indispensable d'en décrire quelques éléments étymologiques pour mieux les situer dans leurs contextes originels, puis les appréhender dans leurs histoires respectives plus ou moins longues et sinueuses mais qui, toujours, témoignent de l'influence d'événements, d'apports d'autres langues, d'usages professionnels ou littéraires, d'évolutions ou de changements de sens. Nul ne doute que leur usage va évoluer encore. Il faut avoir conscience que leurs sens contemporains ne sont que des photographies linguistiques à un moment donné, le nôtre, lorsque le monde n'a jamais connu autant de touristes, de loisirs et d'affaires, et que le besoin d'hospitalité n'a jamais été aussi important. Petit voyage en trois

temps dans l'histoire de ces mots, qui sont autant de séjours dans le patrimoine des lieux et des concepts de l'accueil de voyageurs, en grande partie grâce au Centre national de ressources textuelles et lexicales du Centre national de la recherche scientifique (CNRS).

1.1.1. L'hôtellerie

Le mot semble apparaître dans la langue française à la fin du XII^e siècle, en 1180, au début du règne de Philippe Auguste, sous la forme « hostellerie » pour désigner une « maison dépendant d'une abbaye, où sont accueillis les voyageurs, les pèlerins, les pauvres ». Au XIII^e siècle, le poète Beaumanoir donne une définition qui souligne que « autel [semblable] doit on fere le [la] garde des osteleries qui sunt fetes et estaulies por herbegier les povres ». En 1498, alors que Vasco de Gama débarque en Inde, que Charles VIII meurt suite à un accident durant une partie de jeu de paume et que Louis XII lui succède, le « métier d'aubergiste » est défini dans une déclaration du roi, le 16 août, pour « toutes personnes tenans et exerçans hostellerie et logeans en leurs hostels gens estrangers et survenans ; lesquels s'ils vendent vin en detail, durant le temps qu'ils hostelleront et logeront gens, il sera tenu et réputé vendre en assiette et taverne ». Les termes utilisés par la suite sont plutôt l'hôtel et l'auberge.

« L'Encyclopédie ou Dictionnaire raisonné des sciences, des arts et des métiers » en donne, sous la direction de Diderot et D'Alembert, la définition suivante : « bâtiment composé de logemens, chambres, écuries, cours et autres lieux nécessaires pour loger et nourrir les voyageurs, ou les personnes qui font quelque séjour dans une ville. » Louis de Jaucourt, auteur en 1765 de l'article de l'Encyclopédie, y décrit particulièrement « l'Hôtellerie de Turquie, un édifice public où l'on reçoit les voyageurs et les passans, pour les loger gratuitement. Il y en a quantité de fondations sur les grands chemins et dans les villes d'Asie. » Il poursuit en distinguant « les hôtelleries qu'on trouve sur les grands chemins » qui « sont de vastes édifices longs ou quarrés » et « qui ont l'apparence d'une grange », « les hôtelleries des villes plus propres et mieux bâties » et « les hôtelleries de fondation, où on ne donne pour tout payement qu'une petite étrenne au concierge ».

L'usage du mot hôtellerie devient dès lors fréquent et commun, surtout à partir du XIX^e siècle. On en retrouve des définitions dans l'ensemble des dictionnaires et de nombreux emplois dans la littérature. Le dictionnaire de l'Académie Française dans son édition de 1832, la définit comme étant une « maison où les voyageurs et les passants sont logés et nourris pour leur argent (*Grande hôtellerie. Être logé à l'hôtellerie. Il est allé descendre à cette hôtellerie.*). Il se dit particulièrement, dans les grosses abbayes, du corps de logis destiné à recevoir les étrangers. » Le mot se répand et se précise. Il signifie une maison où des voyageurs logent et mangent. On le différencie de la « taverne et du cabaret » qui signifient à-peu-près la même chose, c'est-à-dire un lieu où l'on vend le vin à pot et à pinte et de « l'auberge », une maison où l'on prend des personnes en pension et où l'on va manger ordinairement.

Victor Hugo l'utilise par exemple de son exil dans les îles anglo-normandes pour se souvenir dans « Les « travailleurs de la mer », publié en 1866, de sa vie de voyage : « il y avait alors à Saint-Malo une petite hôtellerie sur le port qu'on appelait l'auberge Jean ». L'établissement, généralement modeste est le plus souvent situé en dehors des villes, les voyageurs y trouvent nourriture et logement. Le mot prend alors une triple signification qui demeure aujourd'hui, à mesure que les établissements deviennent élégants, définissant à la fois un établissement fournissant le gîte et le couvert moyennant paiement, la partie d'une abbaye destinée à héberger les personnes

de passage et la corporation des hôteliers et le secteur d'activité ayant trait à l'exploitation des hôtels. C'est à ce dernier sens que l'on peut rattacher les écoles et les métiers de l'hôtellerie.

« Tout le monde a connu à Dives un restaurateur normand, propriétaire de « Guillaume le Conquérant », qui s'était bien gardé – chose très rare – de donner à son hôtellerie le luxe moderne d'un hôtel et qui, lui-même millionnaire, gardait le parler, la blouse d'un paysan normand et vous laissait venir le voir faire lui-même dans la cuisine, comme à la campagne, un dîner qui n'en était pas moins infiniment meilleur, et encore plus cher, que dans les plus grands palaces. »

Marcel Proust, *La Prisonnière*, 1923.

« Sur le plan de l'hôtellerie, comme sur tant d'autres, le retard de « l'industrialisation » est compensé chez nous par le pittoresque. »

Léon-Paul Fargue, *Le Piéton de Paris*, 1939.

« Ces gens de l'hôtellerie et de la limonade manquent de psychologie. »

Blaise Cendrars, *Bourlinguer*, 1948.

L'hôtel

Intimement lié à l'hôtellerie, issu du bas latin « hospitale » qui préfigure le principe d'hospitalité (utilisé par l'architecte romain Vitruve pour décrire au 1^{er} siècle avant Jésus-Christ une « chambre destinée à recevoir les hôtes » ou « chambre pour les étrangers », et figurant dans le texte de la Loi salique, rédigé au Haut Moyen-âge, « panem aut hospitalem dederit »). Les premières utilisations directes du mot « hôtel » semblent dater également du XI^{ème} siècle, pour préciser un « hébergement, logement » puis un « lieu où l'on trouve accueil, hébergement, spécialement pour les gens de guerre » mais également pour les pèlerins. L'un des premiers sens équivaldrait donc au « campement ». Au XIII^{ème} siècle, la chanson de geste Huon de Bordeaux l'évoque comme « logis des hôtes dans un monastère » pendant que Benoit de Sainte-Maure, dans « Le roman de Troie », décrit le fait de « *tenir ostel* » comme étant le fait d'avoir une maison, une table ouverte et de mener un certain train de vie. L'Hôtel devient alors davantage un palais royal, une maison seigneuriale, une maison de qualité. Jean Froissart décrit dans ses fameuses chroniques de la fin du XIV^{ème} siècle « li princes de Galles prist congiet et se re tray à son hostel de Berkamestede ». Au XV^{ème} siècle le mot embrasse visiblement un sens nouveau, celui de « ostel commun » c'est-à-dire de maison commune, d'hôtel de ville. On retrouve des dérivés d'hôtel dans nombre de langues régionales (« hoté », « ôtau » en bourguignon ; « outeau » en franc-comtois ; « hostel », « ostal », « ostau » en provençal ; « osté », « hosté » en wallon) ou dans des langues européennes d'origine latine (« hostel » en espagnol ; « ostello » en italien) et apparaît dans l'un des premiers dictionnaires français – anglais publié au début du XVII^{ème} siècle par le philologue anglais Randle Cotgrave, « qui tost vient à son hostel, mieux luy en est à son souper ». Quelques langues ont assimilé, comme dans son usage en ancien français, « hôtel » et « hoste » (notamment en Suisse où l'on retrouve « outa » en genevois ; « uto », « oïto » en vaudois ; « outto » en valaisan). De cette histoire millénaire, l'hôtel garde toujours au moins quatre sens distincts.

Le premier sens est celui d'une grande maison de ville, demeure d'une personne de qualité, d'un personnage éminent ou d'un riche particulier (Hôtel de Nesle, Hôtel Saint-Pol, Hôtel de Bourgogne ou ancienne résidence à Paris des ducs de Bourgogne qui servit de théâtre et où furent

jouées la plupart des pièces de Corneille et de Racine, Hôtels du Marais, Hôtel Matignon, Hôtel de Lassay, etc.).

« L'Encyclopédie ou dictionnaire raisonné des sciences, des arts et des métiers » précise que « l'hôtel est toujours un grand bâtiment annoncé par le faste de son extérieur, l'étendue qu'il embrasse, le nombre et la diversité de ses logemens, et la richesse de sa décoration intérieure. »

La deuxième signification définit un vaste édifice pendant longtemps un établissement hospitalier, l'Hôtel-Dieu (où Hôpital ordinaire des malades) que décrit Voltaire dans l'une de ses multiples correspondances comme un lieu où « règne une contagion éternelle, où des malades entassés les uns sur les autres, se donnent réciproquement la peste et la mort » et que l'on retrouve dans toutes les villes de France. On peut encore en visiter aujourd'hui, comme à Beaune en Côte d'Or. On retrouve une connotation médicale ou hygiéniste dans une expression toujours en vogue au XX^{ème} siècle, avec l'Hôtel de cure, un établissement où séjournent des malades présentant des formes bénignes ou peu évolutives de tuberculose pulmonaire. Cette notion d'établissement devient notoirement commune à compter de la Révolution Française, elle caractérise un édifice accueillant le siège d'un établissement public (Hôtel de la Monnaie, Hôtel de police, Hôtel des postes, Hôtel des ventes, Hôtel de Ville, Hôtel des Invalides, etc.).

La troisième définition précise un établissement qui loue des chambres ou des appartements meublés (installations d'un certain confort), et qui assure aux voyageurs, moyennant rétribution, le logement, le service et parfois la nourriture. C'est le sens que nous garderons dans cet ouvrage, défini en 1835 par l'Académie française qui en donne quelques exemples (Hôtel de Venise, Hôtel d'Angleterre). On peut associer également à d'autres mots, plus ou moins valorisants (un hôtel trois ou quatre étoiles, un hôtel restaurant, un hôtel de chaîne, un hôtel de passe, etc.). L'hôtel semble proche du sens donné à l'auberge (et au verbe « auberger »), qui semble être d'abord un petit hôtel à la campagne, dans les petites villes ou les faubourgs, où les voyageurs peuvent se loger et se restaurer puis devenir une auberge de (la) jeunesse, un centre d'accueil de vacances pour les jeunes qui font du tourisme.

Le dernier sens qualifie le maître d'hôtel, autrefois officier préposé au soin de ce qui regarde la table d'un prince, d'un grand seigneur ou de riches particuliers, et qui fait servir sur la table. Il est aujourd'hui celui qui dirige le service de la table dans une demeure privée ou un grand restaurant.

« Quoi de plus triste qu'une chambre d'hôtel, avec ses meubles jadis neufs et usés par tout le monde, son demi-jour faux, ses murs froids qui ne vous ont jamais renfermé, et la vue dont on jouit sur des arrière-cours de dix pieds carrés, ornées aux angles de gouttières crasseuses, avec des cuvettes de plomb à chaque étage ? »

Gustave Flaubert, 1^{re} Éducation sentimentale, 1845.

« Je retourne dans le quartier Saint-Martin, et rôde jusqu'à la nuit dans d'extraordinaires ruelles pleines d'hôtels borgnes ou louches. »

André Gide, Journal, 1902.

« La vie d'hôtel est la seule qui se prête véritablement aux fantaisies de l'homme. Paresseux, noctambule, excentrique, celui qui choisit de vivre à l'hôtel est d'abord un client, surtout en Amérique, et la loi, l'impératif est de se mettre à sa disposition sans manifester jamais d'étonnement, demanderait-il quelques grammes de radium ou un éléphant... »

Léon-Paul Fargue, Le Piéton de Paris, 1939.

1.1.2. L'hébergement

L'hébergement résulte de l'action d'héberger, d'une manière de recevoir. Comme l'indique Pierre Duparc, dans l'article consacré aux « Tenures en hébergement et en abergement » (Bibliothèque de l'école des Chartes 1964, t. 122), les mots « hébergement » et « abergement » sont de formation relativement tardive : ils ne sont pas employés probablement même le milieu du XI^{ème} siècle.

Ils sont formés sur les verbes « heberger-esbergier » et « haberger-abergier », qui ont dans les textes français des XI^{ème} et XII^{ème} siècles, comme la Vie de Saint Alexis ou la Chanson de Roland, le sens primitif de « camper » ou le sens plus général de « loger ». « Hebergare, abergare » désignent dans les actes des XI^{ème} et XII^{ème} siècles, un droit de logement ou de gîte, sens déjà signalé à l'époque carolingienne. De même dans les pays de langue d'oc, les mots « albergum », « alberc », « albergua », « albergaria », « arbergada » servent à désigner le droit qu'a le seigneur d'être hébergé, c'est-à-dire logé et nourri sous certaines conditions par ses sujets. C'est ce droit qui est généralement connu sous le nom de droit de gîte, et qui est encore appelé en certaines autres régions « procuratio » ou « hospicium ».

« Aberger » prend, dès le deuxième quart du XI^{ème} siècle, le sens général de « donner à cens », c'est-à-dire de remettre un bien immobilier à un individu moyennant certaines prestations, et « l'abergement » désigne le contrat qui règle les conditions de cette remise. « L'abergement contrat » permet de distribuer des tenures de toute espèce dans la région des anciens abergements et dans les régions voisines, comme les domaines de la maison de Savoie, Suisse romande ou Dauphiné. C'est d'ailleurs la forme « albergement » qui prévaut dans ce sens, forme qui semble être alors employée en Savoie et dans le Dauphiné. La pratique de « l'abergement » disparaît peu à peu. Quand le nom subsiste, il n'est plus, après le XIV^{ème} siècle, qu'une expression vide de sens.

L'hébergement redevient alors un lieu d'accueil, où l'on déploie une « manière de recevoir » dans un logement dédié, un « local à usage d'habitation » (début du XVII^{ème} siècle). On trouve plusieurs évolutions possibles, comme des bâtiments pérennes, les « hospices qui pourvoient à l'hébergement des vieillards » ou des structures provisoires, des « camps ou des centres d'hébergement » où l'on peut accueillir provisoirement des personnes sans abri, en état de détresse physique ou morale.

Fort récemment, à partir de 1960 environ, une notion plus en lien avec le tourisme apparaît ; c'est celle de différentes formes d'hébergement touristique, dont le camping représente le mode le plus simple. La question de l'accueil y est centrale, dans le fait d'accueillir et la manière d'accueillir. C'est aussi ce qui est souligné par l'évolution du mot. Et cela pose évidemment la question de l'hospitalité.

« Vendeur de fricot frelaté / Hôtelier chez qui se fricasse
L'ordure avec la saleté / Gargotier chez qui l'on ramasse
Soupe maigre et vaisselle grasse / Et tous les poux de la cité,
Ton auberge comme ta face / Est hure pour la bonne grâce / Est groin pour la propreté.
Victor Hugo, message sur le mur d'une auberge de Laon, in lettre à Adèle Foucher, 1835.

« Nous avons craint qu'étranger dans nos montagnes et fatigué d'une longue route à pied, vous ne trouviez pas dans le village une auberge où vous puissiez vous rafraîchir et vous reposer. »
Alphonse de Lamartine, Les Confidences, 1849.

« On recevait dans ce salon des étrangers, Turcs, Autrichiens, Allemands... et personne n'y trouvait à redire. Paris était, sous Napoléon III, l'auberge du monde. »
Anatole France, La Vie en fleur, 1922.

1.1.3. L'hospitalité

Dès l'Antiquité, est établi un droit réciproque selon des conventions établies entre des particuliers, des familles ou des villes (par exemple entre Athènes et Lacédémone), pour ceux qui voyageaient de trouver gîte et protection les uns chez les autres. En grec, « xénos » signifie « étranger » mais aussi « hôte ». Jupiter était le dieu de l'hospitalité; c'est de sa part que venaient des étrangers, des suppliants, « des vénérables indigents », ceux qu'il fallait traiter « comme des frères » (Fustel de Coulanges, 1864). Il semble que Saint-Grégoire, dans ses dialogues du VI^{ème} siècle après Jésus-Christ, énonce l'hospitalité comme un « hébergement gratuit des étrangers, pèlerins, indigents ». Le mot est emprunté au latin « hospitalitas », qui signifie une « action de recevoir comme hôte, liens d'hospitalité, rapports entre les hôtes ». Cette notion devient à l'époque médiévale le « droit de gîte ». On accueille dans des hébergements et des maisons hospitalières des pèlerins, des voyageurs, des indigents dans. Obligation est faite à certaines abbayes de recevoir les voyageurs. Avec le temps, l'hospitalité devient l'action de recevoir chez soi l'étranger qui se présente, de le loger et de le nourrir gratuitement. Ici est louée l'hospitalité des espagnols, « généreuse et sans réserve » ; là celle des « anciens Écossais, puisque chaque souverain avait dans son palais une salle des fêtes où tous les étrangers étaient admis sans distinction » (Baour-Lormian, Ossian, 1827). On demande, on propose, on refuse l'hospitalité à quelqu'un. On retrouve ce terme dans toutes les langues latines (« hospitalitat » et « ospitalitat » en Provençal; « hospitalidad » en espagnol ; « ospitalità » en italien). L'hospitalité peut prendre également le sens d'asile, de protection accordée à un exilé, à un réfugié, Kant aboutit à un droit « d'hospitalité universelle » ou « droit de visite », garantissant la liberté de se déplacer sans risquer le feu d'un garde-frontière. La demande d'hospitalité est scindée en deux parties par le philosophe : l'une devient parfaite (le droit de visite), l'autre demeure imparfaite (le droit de s'installer) (Boudou, 2008). Le Général de Gaulle est accueilli à Londres par Winston Churchill en juin 1940. Il écrira plus tard que « c'est sous une inspiration à la fois généreuse et calculée que l'Angleterre offrait l'hospitalité à ces Etats réfugiés » (De Gaulle, Mémoires de guerre, 1954).

C'est la langue anglaise qui par le terme « hospitality » donne une dimension économique au terme, en l'utilisant pour définir la relation entre l'invité (guest) et l'hôte (host). Cette utilisation s'est imposée au XX^{ème} siècle comme la référence à la fois en termes d'activités hôtelières et d'hébergement, mais aussi de management et de stratégie d'entreprise. C'est ce dernier sens qui nous intéressera dans cet ouvrage.

« Ami, nous ne savons comment vous appeler ; serait-il indiscret de vous demander votre nom ? - Ma foi, je nourris moi-même quelque doute à ce sujet. Mettons que vous m'appellerez « Guest » ou Hôte »

William Morris, Nouvelles de nulle part, 1891.

« Cette hospitalité, cette ouverture, c'est le sentiment que dans une société même très fermée, l'étranger apporte un rayon de lumière différent... »

Jean-Pierre Vernant, La volonté de comprendre, éd. de l'Aube, 1999

1.2. Hôtellerie et hébergement, une présentation historique

1.2.1. L'hospitalité, ou la rencontre du sédentaire et du nomade

L'histoire de l'hospitalité est ancienne. Elle remonte sans doute même aux premières formes de sédentarité, entre 12.500 et 7.500 avant JC, lorsque de petites communautés humaines commencent à se grouper dans des villages permanents au Moyen-Orient, puis en Chine du nord, dans la Cordillère des Andes ou au Sahara (Coppens, 2001). La sédentarité devient le mode de vie dominant. En quelques millénaires, la Terre – que seul Dieu, pensa-t-on longtemps, pouvait connaître puisqu'il en était le créateur – se révèle être une planète ronde et finie, tournant autour d'elle-même, aux régions qui finissent toutes par être connues et explorées. Les innovations technologiques permettent que les longues mobilités changent d'échelles. De nomades et périlleuses, elles deviennent lointaines et brèves, régulières et sécurisées. Des premiers hommes nomades s'abritant des dangers dans des grottes ou des abris naturels aux quelques secondes de recherche sur internet qui permettent à nos contemporains de visiter à la vitesse d'un coup de souris le Palais impérial de Pékin, les pyramides d'Égypte ou bien encore les gratte-ciels de Manhattan, puis de chercher sur une application mobile les différents hôtels ou les chambres d'hôte à proximité, notre histoire témoigne des longues et irrésistibles évolutions et de rares mais radicales périodes de ruptures. Ces innovations technologiques majeures sont généralement accompagnées de grands mouvements de pensées – voire de révolutions – qui bouleversent l'ensemble des modes de vie. La notion de progrès humain désigne à la fois les conditions d'existences individuelles et quotidiennes (alimentation, vêtement, habitat) et les caractéristiques normatives de toute civilisation (sociales, économiques, techniques, politiques, culturelles).

Le genre humain, pourtant si dissemblable dans ses origines ou ses aspirations, capte certaines de ces innovations et scelle des communautés de pratiques. Les mobilités humaines comme les conditions d'accueil de l'autre, de l'hôte, de l'étranger, en sont des plus symboliques et des plus pérennes, parce qu'elles s'inscrivent dans les mœurs. Ce sont mêmes elles qui finissent par distinguer les grands modes de vie et les classes sociales. Carrioles, charrettes, selles, chaussures, traîneaux, radeaux, vaisseaux... La liste pourrait être longue des moyens de transport qui servent à la découverte du monde. Les premiers voyages à l'autre bout du monde sont effectués sur des bateaux. On voyage, on découvre, on vit avec les populations indigènes. Au retour, c'est l'occasion de raconter ce que l'on a vu, et pour certains de narrer un monde qui pourrait n'exister qu'en rêve. Marco Polo semble ré-inventer par exemple « l'isle de Madeigascar », en dictant ses mémoires en 1298. On revient aussi enrichi de ces découvertes d'autres cultures et de langues (Attali, 2003). Certains rentrent de leurs voyages chargés d'épices. La tulipe arrive de Turquie au XVII^e siècle et fait la fortune de leurs premiers importateurs de Hollande. Ce sera l'occasion de l'une des premières spéculations d'une économie en voie de mondialisation. Le voyage peut enrichir même ceux qui ne partent pas.

Pendant que les premiers jeunes aristocrates Anglais prennent l'habitude de remplir leurs Humanités sur les vestiges de Grèce et d'Italie, et que régulièrement au lever en son Château de Versailles, Louis XIV regarde sur ses globes de Coronelli l'avancée de la flotte royale, un édit du Roi Soleil fixe, en mars 1693, les conditions pour que « aucune personne ne puisse tenir hôtellerie, loger en chambre garnie, traiter, donner à manger et à boire en gargote ou autrement, dans notre ville, faubourgs et banlieue de Paris, ni dans toutes les villes, bourgs, routes, grands chemins et lieux de notre obéissance, sans avoir pris nos lettres de permission, signées par l'un de nos amis et féaux conseillers secrétaires, et scellées de notre grand sceau... ». Une amende est même fixée

pour tout contrevenant, « trois cents livres d'amende, dont moitié appartiendra au dénonciateur, et l'autre moitié à celui qui sera par nous chargé du recouvrement de la finance qui proviendra desdites lettres de permission » (Lefèvre, 2011).

Il ne faut pas pour autant se méprendre. Les enseignes et les classements d'étoiles n'existent pas encore. Pendant des siècles, les voyageurs, qu'ils soient riches ou non, se contentent de ce qu'ils trouvent aux différentes étapes de leurs voyages. Quelques privilégiés sont hébergés dans un château ou d'autres chez le curé, comme à Chamonix. Beaucoup de voyageurs, de tourisme ou de commerce, doivent alors supporter la promiscuité et l'inconfort des auberges qui logent d'abord les chevaux. « Au cheval blanc » en est le nom le plus emblématique. A plusieurs, les voyageurs s'entassent dans la même chambre, avec des inconnus, sans lieux d'aisance (Boyer, 1999).

L'hospitalité qui nous est coutumière est instaurée avec le lancement des premières stations balnéaire. C'est la fin du XVIII^{ème} siècle et la création est britannique. Pendant que la Révolution bruisse en France, le tourisme naît et invente aussitôt l'hôtel (Boyer, 1999). Dès le début de l'époque moderne, la gentry repliée sur ses terres où elle s'ennuie, rejointe par l'aristocratie après la Révolution du milieu du XVII^{ème} siècle, imagine des activités de loisirs : les sports ruraux, le voyage – le grand Tour sur le continent se développe après le traité de Ryswick en 1697 – et la villégiature à Bath. La tradition de fuir l'ennui, d'où naît le loisir, y est très ancienne. La France, où la société de cour occupe la noblesse, échappe à cette précoce évolution (Corbin, 1995). Bath, inscrite au Patrimoine mondial de l'humanité par l'UNESCO en 1987, en est la première référence historique. Cela témoigne du « désir du rivage », d'un changement de perception des littoraux qui depuis toujours ou presque, sont considérés comme lieu du Déluge, de la pestilence et de l'insalubrité (Corbin, 1988). Le rivage n'est longtemps pas fréquentable. Les aristocrates anglais lancent d'abord la mode de la retraite à la campagne à partir de 1640-1660. C'est par volonté hygiéniste que le bord de mer est inventé pour soigner les hommes de la mélancolie et des maux de la ville. On codifie même le bain thérapeutique froid (de 30 à 40 bains dans une eau de 12 à 14 degrés). Différentes tenues de bain sont prévues (grandes robes puis pantalon avec le bonnet de bain, etc.). Puis c'est le plaisir esthétique qui fait prendre conscience du pittoresque marin des rivages atlantiques. Les acteurs du Grand Tour refluent sur les Iles britanniques pour cause de conflit continental, entre 1792 et 1815, l'aristocratie anglaise lance la station de Brighton, où on aperçoit les Windsor dès les années 1770 et où le prince de Galles joue au cricket et se baigne dès 1787. Les opérations immobilières y commencent en 1806 avec l'aménagement de la promenade du Steyne ; en 1833 le front de mer s'y étend sur trois miles (Corbin, 1988). En France, Nice et Hyères sont inventées par des Anglais les choisissent pour venir y passer de longs hivers. Napoléon I^{er} se baigne à Biarritz en juin 1808. Puis « l'attrait des glaciers » commence à s'exprimer, Chamonix et Grindelwald deviennent des lieux de séjours purement estivaux. Le tourisme naît saisonnier, c'est en quelque sorte là « son pêché originel... » (Boyer, 2005).

1.2.2. L'hôtellerie naît réellement avec la Révolution industrielle

La Révolution industrielle (1800 – 1914) est un siècle de rupture historique fondamentale. C'est la période d'industrialisation des sociétés et des économies, d'invention et de mécanisation de nombreux modes de transports (maîtrise de l'énergie, machine à vapeur, chemins de fer, transports urbains, transport aérien), d'exode massif de populations majoritairement rurales et pauvres vers des villes alors en pleine croissance dans le monde occidental ou sur des navires franchissant l'océan vers les terres nord-américaines encore presque vierges, réputées à colo-

niser. C'est le temps de l'« anthropocène », l'espèce humaine devenant une force géophysique planétaire (Crutzen, 2007). La Révolution touristique est née avec la révolution industrielle (et non pas « de »). C'est une contre-culture de distinction, l'aristocratie crée des mœurs qui permettent de la distinguer en cette période de nouveautés révolutionnaires (Boyer, 2005). Les industries de loisirs liées au tourisme apparaissent plus tardivement en France qu'en Grande-Bretagne. Le modèle anglais de la saison mondaine dans les « bathing », places thermales, s'étend à partir du dernier tiers du XVIII^e siècle aux bords de mer des côtes anglaises puis au continent (Toulier, 2004). C'est à cette époque que sont créées les premières stations balnéaires sur l'ensemble des littoraux, que les « copies suivent sur le continent », de la Baltique au golfe de Gascogne (Corbin, 1988). Ramsgate et Hastings (Devonshire), Blackpool (Lancashire), Biarritz, Potbus (île de Rügen), Cuxhaven (Hambourg), Dieppe, Ostende, etc., autant de stations naissent.

En 1832 on ne trouve encore qu'une seule auberge à Trouville. L'hébergement devient une question centrale dans l'aménagement des lieux touristiques. La nouveauté vient encore d'Angleterre avec l'édification des premiers hôtels. Dès la fin du XVIII^e siècle, des établissements vastes sont construits dans les grandes villes d'Europe. Ils sont dotés de « confort », mot écrit à l'anglaise. Ce sont les premiers hôtels qui prennent quasiment tous une référence britannique : Hôtel d'Angleterre, de Londres, d'Albion (Boyer, 1999). Chaque voyageur y dispose d'une chambre, d'un broc d'eau et d'un seau dit hygiénique ; le bidet est une innovation française du XVIII^e siècle, mal connotée. L'hôtel nouveau ne s'installe plus à l'entrée des villes, comme les anciennes auberges ; il est construit au cœur des villes, là où se trouve la vie mondaine, souvent à proximité de l'Opéra ou du Théâtre, édifices nouveaux caractéristiques de l'urbanisme somptuaire de la fin du XVIII^e siècle et du XIX^e siècle. L'agencement interne des hôtels reproduit la séparation fonctionnelle des logements bourgeois : d'un côté les pièces privatives (chambres), de l'autre, les espaces distincts de services occupent les parties les moins bien situées. Les enfilades de réception prolongées par l'escalier bénéficient des plus beaux aménagements (Boyer, 1999).

Les mobilités vont en s'accroissant. Elles bénéficient des premières innovations technologiques. Le Fardier de Cugnot, en 1770, est l'ancêtre à la fois du camion, de la locomotive et de l'automobile. Les années passent vite et en quelques décennies, les transports connaissent la plus formidable révolution, celle qui va permettre aux hommes, comme aux marchandises, d'aller à une vitesse jusqu'alors inconnue et à une régularité sans précédent. En 1833, la locomotive de George Stephenson en est un exemple. Les transports véhiculent à toute vapeur des passagers en nombre. Il faut bientôt moins d'une journée pour aller de Lyon à Paris. En 1873, naît L'Obéissante d'Amédée Bollée, première machine à rallier Le Mans depuis Paris, à la vitesse de 20 km/h. Les transports urbains s'organisent, le machinisme progresse, la vitesse s'accroît. Les premières compagnies privées de transports sont créées. Les moteurs sont fiables, l'électricité commence à éclairer les rues des grandes cités. On y voit plus clair. Les premiers réseaux de chemin de fer apparaissent. Les transports ferroviaires et l'hôtellerie ont une communauté de destins. On peut même affirmer que la révolution hôtelière vient des trains ! Napoléon III encourage Émile et Isaac Pereire à fonder la Compagnie immobilière des hôtels et des immeubles de la rue de Rivoli, sur le modèle de ce qui se pratique déjà en Angleterre. C'est une première en France, contemporaine des travaux haussmanniens dans la capitale. Les Frères Pereire se lancent dans l'édification d'un hôtel moderne dans le prolongement de la rue de Rivoli. Les travaux débutent en août 1854 pour une ouverture d'abord prévue en mai 1855 puis retardée. On peut lire dans premier rapport d'Assemblée générale de septembre 1855 que « cette vaste construction répond aux besoins nouveaux créés par l'accroissement incessant de la population flottante qu'amène à Paris le réseau chaque jour plus étendu des chemins de fer (...) Le succès des entreprises de même nature, en Allemagne et aux

États-Unis, nous a donné la conviction que ce serait une opération fructueuse » (Lefèvre, 2011). Dans la même logique est inauguré « Le grand hôtel » dans le quartier de l'Opéra en 1862, sous la direction de l'architecte Armand et financé par Émile Pereire et le Crédit mobilier. Les actionnaires sont motivés par « l'extension du réseau des chemins de fer, tant en France qu'au-delà de nos frontières, où ils se fondent avec nos lignes » qui « attire à Paris un nombre de voyageurs toujours croissant et rend de plus en plus nécessaire la création de grandes maisons meublées, offrant tous les genres de confortable ». Les premiers hôtels sortent de terre, comme « l'hôtel Terminus » construit en façade de la gare Saint-Lazare pour la Compagnie de l'Ouest (Lefèvre, 2011). Une sorte de frénésie s'associe à l'émergence d'une véritable « internationale du voyage » qui parcourt l'Europe en quête de reconnaissance, mais aussi à la recherche de connaissances, à la recherche d'événements. Au Grand Tour classique du XVIII^e siècle, très élitare et socialement très homogène (l'aristocratie européenne du nord de l'Europe), se substitue un nouveau Grand Tour au XIX^e siècle, tout aussi élitare mais basé sur une géographie sociale, politique, culturelle et économique plus étendue. Celle-ci reflète les désirs de sociabilité cosmopolite et de structuration d'espaces délimitant clairement les zones d'itinérance, de présence, de rencontre et de cohabitation. L'hôtel en devient le centre de ralliement (Tissot, 2007).

Malgré des premiers investissements importants, on déplore encore le retard français en matière d'hôtellerie. La première édition par Adolphe Joanne, en 1861, de « l'Itinéraire général de la France », prototype des guides de voyage en chemin de fer décrit une situation de l'hébergement déplorable dans les régions françaises. « Dans certains chefs-lieux de canton, que je pourrai nommer, dans la plupart des chefs-lieux d'arrondissement, des réformes radicales deviennent de plus en plus urgentes. La plus grande partie de la France reste fermée, faute d'hôtels convenables, aux femmes qui voudraient la visiter. Il faudrait démolir pour tout reconstruire, et encore le résultat laisserait à désirer » (Berto-Lavenir, 1999). Les compagnies de chemin de fer créent des hôtels dans les lieux où descendent les voyageurs. Les grandes haltes ferroviaires se voient ainsi dotées de palaces à l'architecture imposante et au service impeccable, assuré souvent par des professionnels venus de Suisse ou formés à l'école anglaise (Berto-Lavenir, 1999). Dès 1880, certains guides de voyage tentent en France comme dans l'ensemble des premiers pays réellement touristiques de mettre de l'ordre dans cette « nébuleuse » d'hébergement et d'hôtels qui voient le jour. En Suisse, les hôtels sont rangés selon des indicateurs précis qui leur sont propres : le prix, la situation ou le confort. Les agences de voyage procèdent de même avant qu'elles ne soient relayées par les offices de développement qui commencent à proliférer (Tissot, 2007).

C'est à cette époque que certaines petites villes – voire des villages – de province vont devenir de véritables stations touristiques et s'équipent d'infrastructures hôtelières dignes des grandes métropoles. Des compagnies ferroviaires dont les lignes traversent des régions montagnardes prennent conscience des demandes nouvelles. On vante une destination « ouverte » par le rail, les compagnies exploitantes font construire des hôtels dans des lieux de villégiature pour accueillir les touristes. La compagnie du chemin de fer de Paris à Orléans, le PO, construit des hôtels à Vic-sur-Cère et au Lioran dans le Cantal. Les affiches magnifient aussi les paysages traversés (Blancheton, Marchi, 2011). C'est le temps des stations thermales qui fleurissent sur le territoire. À partir de 1856, Napoléon III passe onze saisons dans trois villes d'eaux différentes : Plombières, Saint-Sauveur et Vichy (Toulier, 2004). À Eaux-Bonnes, dans les Pyrénées, l'Hôtel des Princes, en brique rouge et pierre de taille, accueille la princesse Eugénie qui vient goûter aux vertus des eaux du Valentin, un ruisseau qui se jette dans le gave d'Ossau (Razemon, 2012). Des hôtels sont construits, pour accueillir une clientèle huppée. Sarah Bernhardt, Rosa Bonheur, le président de la République

Jules Grévy ou encore Ismaïl Pacha, khédive d'Égypte séjournent dans la station. Le peintre Eugène Delacroix s'y plaint de la foule sans doute attirée par la construction d'un casino en 1873.

En quelques dizaines d'années, le thermalisme devient peu à peu un projet commercial. Luchon, Plombières ou Aix-les-Bains voient le jour (Toulier, 2004). Créer une station thermale ne revient pas seulement à exploiter l'eau minérale par une infrastructure dédiée, mais correspond bien à une mise en place d'un environnement propice composé à la fois de loisirs et de distractions parcs (casino-théâtre, hôtels). Construire de pareilles villes, qui cherchent à être des villes idéales, nécessite de très lourds investissements, surtout à la fin du XIX^{ème} siècle, alors que – notamment après la guerre de 1870 - la concurrence est exacerbée entre les villes d'eaux à l'échelle nationale, mais aussi européenne (Penez, 2004). L'électrification précoce des établissements thermaux, hôtels et casinos, devient tout aussi nécessaire qu'une desserte ferroviaire accélérée pour assurer la promotion de ces équipements auprès d'une clientèle exigeante de privilégiés, qui intègrent pleinement l'innovation dans leur mode de vie et leur code de valeurs. Dès 1891, les affiches des Eaux-Bonnes soulignent en lettres d'or la mention « éclairage électrique public et privé » comme un gage essentiel de séduction commerciale (Bouneau, 2003). Chamonix devient la station de montagne et des débuts de l'alpinisme. « Chamonix était une vallée ; aujourd'hui c'est un hôtel... Ce qu'on y rencontre le plus, ce sont des hôtels larges qui pourraient loger chacun le village entier ; en y mettant un peu de complaisance, ils logeraient la province. Les spéculateurs inconnus qui les ont fait construire ont compris que l'Europe avec ses royaumes, ses empires et ses républiques passerait au travers de Chamonix... L'Europe leur a donné raison. Elle y est allée ; elle y retournera » (Amédée Achard, Une saison à Aix-les-Bains, 1850, in Boyer, 2000). L'hôtellerie est, hors les grandes villes, saisonnière. Un système de migrations s'instaure. D'octobre à fin avril, les clients fortunés passent l'hiver dans le Midi. Pendant cinq mois, de mai à fin septembre, ils quittent la Provence et la Riviera, emmenant avec eux une bonne partie des « professionnels du tourisme » (médecins, commerçants, professeurs de piano, entrepreneurs de spectacle, cochers, porteurs, etc.) qui y exercent leurs activités dans les diverses stations d'été. Certains hôteliers, souvent d'origine suisse, font des combinaisons complexes avec plusieurs implantations (Midi, villes d'eaux, capitales) et envoient leur main d'œuvre préparer l'arrivée de leurs clientèles. Ce ne sont pas encore des logiques chaînes hôtelières, mais seulement le souhait de fidéliser et de tout savoir d'une clientèle (goûts, manies, extravagances) qui ne se renouvelle guère (Boyer, 2005). C'est l'art du bon hôtelier à la fin du XIX^{ème} siècle.

Cependant, cette normalisation ne concerne en rien les auberges rurales et les hôtels de nombreuses petites villes et bourgades. Les premières vivent souvent au rythme des foires et leur clientèle de rouliers s'accommode de literies sommaires et de pots à eau sur des tables de toilette de fortune. On doute même de la possibilité de modifier les habitudes et les mœurs de certains tenanciers d'auberges et d'hôtels. Certains jugements sont lapidaires, comme celui exprimé en 1896 par un touriste revenant de Corse. « Calacuccia – Hôtel des touristes, tenu par une brave femme, mais quel bouge ! La chambre, une écurie ; le lit aux draps douteux de copeaux et habité ; le dîner court et exécrable ; le service inconnu (...) Touristes, il vous faut traverser Calacuccia mais que le dieu des voyages vous préserve d'y séjourner ! » (Berto-Lavenir, 1999).

Surviennent enfin de grands événements sociaux ou festifs qui insufflent également des changements radicaux d'organisation sociale, donc de besoins de mobilités et d'hébergement et permettent une accélération de ces processus dans les villes, puis entre les villes. Les expositions universelles de Paris de 1889 et de 1900 laissent l'imaginaire défier les lois de la physique et parfois de la raison. Certains rêvent des transports souterrains, d'autres des trottoirs roulants

appelés les « rues de l'avenir » suspendus au-dessus des larges artères haussmanniennes héritées du Second empire. La construction du métropolitain est lancée au tournant du siècle, pendant que Paris s' imagine un avenir forcément radieux. C'est la Belle Epoque, celle du début des déplacements de loisirs. Cinquante millions de visiteurs sont accueillis à Paris. C'est le début d'un phénomène de mouvement centripète de l'hôtellerie. Quand augmente le nombre de touristes, d'autres hôtels plus modestes, puis des pensions de famille s'installent près des plus grands. Certains hôtels deviennent « palaces », terme apparu en Suisse en 1884 avec la construction du Palace Hotel à Maloja, mais le premier de la liste est l'Hôtel des Bergues, à Genève, ouvert en 1834. En 1899, sur les trente-trois hôtels recensés dans la cité helvétique par l'Annuaire du commerce suisse, sept (plus de 20 %), peuvent être classés sous la rubrique d'hôtels de luxe : l'Hôtel d'Angleterre, l'Hôtel Beau-Rivage, l'Hôtel des Bergues, l'Hôtel de l'Ecu de Genève, l'Hôtel de la Métropole, l'Hôtel National et l'Hôtel du Lac (Tissot, 2007). Ils sont aptes à héberger des touristes pour des longs séjours. A la fin XIX^{ème}, les « palaces » prennent même la place des meublés dans les stations thermales et balnéaires et dans le Midi (Boyer, 2005).

1.2.3. L'automobile invente des destinations et de nouvelles formes d'hébergements

Les mobilités individuelles répondent vite aux nouveaux besoins de ceux qui deviennent des consommateurs de loisirs. L'oisiveté encore ouvertement réprimée au début du XIX^{ème} siècle, qui est même pour l'Eglise l'un des péchés capitaux et contribue à la débauche, est longtemps pratiquée par l'aristocratie, « la classe des gens de loisir » selon Stendhal. Le loisir prend le sens vers 1870 de « temps qui reste disponible après les occupations ». A peine plus d'un demi-siècle plus tard, en 1930, le dictionnaire de Marc Augé définit les loisirs (et non plus « le » loisir) comme les « distractions, occupations auxquelles on se livre de son plein gré, pendant le temps qui n'est pas pris par le travail ordinaire » (Corbin, 1995). Outre le repos dominical accordé en 1906, la France connaît comme nombre de pays européens et occidentaux une aspiration profonde à la diffusion du mode de vie urbain et à l'individualisation des déplacements. Les innovations sont d'abord rudimentaires, comme la motocyclette de Félix Millet en 1893 que l'on peut admirer encore aujourd'hui au Musée des Arts et Métiers. Et c'est l'automobile qui va permettre l'indépendance absolue des déplacements humains, la réalisation d'un songe millénaire, celui de la maîtrise de ses propres envies de voyage. L'individualisation des transports trouve également son origine dans la découverte et le traitement du pétrole pour faire tourner les moteurs à explosion. La Ford T illustre cet accès ultime à la modernité des comportements, à la fois par l'invention avec elle de la taylorisation du travail en industrie, mais surtout parce qu'elle demeure à ce jour la voiture la plus vendue dans le monde (plus de 16 millions d'unités). Elle fait carrière au cinéma naissant dans les films muets de Buster Keaton et Harold Lloyd. Ce modèle purement américain se diffuse à l'ensemble du monde, et son influence est fondamentale sur les organisations urbaines, y compris dans la diffusion hôtelière, tout au long du nouveau siècle.

Les déplacements touristiques profitent de l'automobilé. Les constructeurs de ces engins diaboliques imaginent et rivalisent d'audace pour créer des modèles qui s'adaptent aux infrastructures de transport, notamment routières, encore spartiates. La voiture de grand tourisme de Peugeot, en 1909, en est un exemple parfait. Des pneumatiques couvrent les roues. Le confort – ou plus précisément un moins grand inconfort – permet ces déplacements de quelques touristes européens fortunés sur les routes des vestiges antiques et séculaires. « Nos cœurs tendent vers le

sud » affirme Sigmund Freud dans sa correspondance de voyages destinée à sa femme Martha, lorsque le célèbre psychanalyste viennois part en automobile vers l'Italie découvrir le patrimoine immémorial des provinces jadis guelfes et gibelines, après avoir franchi les premiers grands cols alpins ouverts à la circulation (Freud, 1900). C'est la découverte pour de nouvelles classes sociales ou de nouvelles clientèles des plaisirs méditerranéens. L'individualisation mécanisée change les comportements, sa vitesse bouleverse les perceptions traditionnelles de l'espace, que seuls parcouraient auparavant chevaux et pèlerins, puis des chemins de fer brinquebalant sur les lignes secondaires du XIX^{ème} siècle.

Voyager en automobile, en 1910, permet de choisir et d'explorer des espaces nouveaux. Les nouveaux touristes, qui appartiennent encore aux franges supérieures de la bourgeoisie urbaine, ne partent pas s'ils ne sont pas certains de retrouver, au cours de leurs pérégrinations, les normes de confort auxquelles ils sont habitués. Il leur faut des hôtels propres et dotés de salles de bain, des tables d'hôtes garnies de mets appétissants et des petits vins de pays pas trop acides (Berto-Lavenir, 1999). Et souvent, les bourgeois qui partent en vacances dans les profondeurs de la douce France, comme dans les gorges du Tarn ou sur les hauts plateaux du Massif central découvrent, les « charmes cachés » des petits hôtels (chambres sans confort, portes fermant tant bien que mal, draps peu ou mal lavés, tabourets branlants, cuvettes ébréchées, commodités au fond du jardin, etc.) (Berto-Lavenir, 1999). C'est pourtant le temps de création de premières marques hôtelières internationales. César Ritz, né dans le Haut Valais Suisse, acquiert un savoir-faire exceptionnel dans l'hôtellerie de luxe. Des établissements prestigieux s'ouvrent à Paris : en 1898, le « Ritz » ; en 1899, « L'Élysée Palace » ; en 1907, « L'Astoria » ; en 1909, « Le Majestic », « Le Crillon » et « Le Carlton » ; en 1910, « Le Lutétia » et en 1912, « Le Claridge ». Aux USA, Ellsworth Milton Statler, Frederick Harvey, Henry Flagler et Conrad Hilton créent des hôtels et des structures d'hébergement qui vont influencer l'ensemble de l'économie américaine et sans doute du tourisme mondial au cours du siècle (Lefèvre, 2011).

La modernisation de l'hôtellerie est impérative dans les régions françaises, y compris dans des stations réputées, comme à Eaux-Bonnes, où la Compagnie du Midi organise un premier concours international de ski en 1908. On découvre la pratique des sports de glisse et toute une bourgeoisie des villes du piémont pyrénéen et du Sud-Ouest, Bordeaux et Toulouse notamment, se presse dans la station thermale. Rapidement, l'inadaptation de l'hébergement des hôtels classiques apparaît et la Compagnie doit investir (Bouneau, 2003). C'est à cette époque qu'un changement s'opère à l'initiative du Touring club de France. La modernisation de l'hôtellerie passe par l'adoption de normes « hygiéniques » et la transformation et la standardisation des chambres (lit sur pieds pour pouvoir faire le ménage en dessous, peinture laquée pour être lavée au moins une fois par an, etc.). Des panneaux apparaissent, la « chambre Touring club » est vantée lors de l'exposition consacrée à l'automobile et au cycle au Grand Palais en 1905. Le Guide Michelin, paru pour la première fois en 1900 (le Guide général de la France est vendu en 1905 à 60.000 exemplaires) les signale automatiquement. L'hôtellerie est d'ailleurs considérée dans le Guide comme un simple prolongement de l'environnement technique, au même titre que les garages ou les stations-service. Le but recherché n'est pas l'élégance ni le confort, mais l'hygiène, la clarté et la salubrité. Les Tourings européens entament une campagne en faveur des commodités « à l'anglaise » (siège en porcelaine, etc.) Les deux premiers établissements primés sont l'Hôtel du Chemin de fer à Creil (Oise) et l'hôtel Terminus à Troyes (Aube) (Berto-Lavenir, 1999). Les professionnels de l'hôtellerie prennent conscience de cette urgence. Le Syndicat général de l'industrie hôtelière est créé en 1903 avec de quatre représentations régionales (Lille, Boulogne, Nantes et La Bourboule). Son rôle est d'assister juridiquement ses membres, d'abandonner des usages

désuets (comme l'habitude de racoler les voyageurs à la descente du train). C'est la première fois également que la formation à l'hôtellerie est abordée, avec la création d'une école hôtelière. A partir de 1907, la « croisade » pour imposer les normes précises aux hôtels de la France profonde, que le chemin de fer et l'automobile permettent maintenant d'explorer. Le « bon hôtelier » ne recopie pas le grand hôtel suisse ou le palace de station thermale, mais répond aux besoins d'une clientèle, celle des excursionnistes, cyclistes, touristes automobiles, randonneurs à pieds. Ces nouveaux touristes sont « joyeux, familiers, robustes et simples ». (...) une architecture idéale, avec un potager dans le jardin (le légume est introduit dans le régime alimentaire), des fleurs à cueillir, une cave avec des bourgognes et de bordeaux (Berto-Lavenir, 1999).

Toutes les régions s'ouvrent au tourisme. C'est le début des destinations et de leur promotion. Vernet-les-Bains, ville thermale aux pieds du mont-Canigou, dispose d'un établissement thermal, d'un casino, d'une quinzaine de villas disséminées dans le parc et destinés à être loués en entier ou par parties aux baigneurs qui viennent s'installer avec leur famille, de cinq à six grands hôtels, d'un jardin merveilleux, d'une vacherie pour la cure du petit lait, d'un gymnase pour les enfants (Gazette des Eaux, 1881). Partout en France, des associations, des sociétés ou des particuliers créent des groupes d'habitations et des lotissements, soumis à l'obligation d'un plan d'aménagement approuvé par le préfet. Pour séduire les actionnaires du lotissement, architectes et promoteurs proposent l'établissement de bâtiments publics ambitieux. Dès 1898, le promoteur de la station de Bois-de-Cisse, dans le Somme, en vante les mérites par l'édition d'une affiche de propagande où figurent toutes les constructions-phares de la petite cité (digue-promenade, hôtel, église et casino autour d'un grand parc) (Toulier, 2004). En référence à la Côte d'Azur, la côte landaise, de l'embouchure de la Gironde à celle de l'Adour, est rebaptisée en 1905 par un journaliste la « Côte d'Argent parce que, dans cet éblouissant décor, l'Atlantique vient déposer sa frange argentée au pied des dunes immaculées et fait sans cesse jaillir comme une blanche et colossale étincelle de son contact avec le vieux monde » (Toulier, 2004). Pour attirer les touristes, on invente, on codifie une gastronomie ou des traditions régionales (Berto-Lavenir, 1999). La pauchouse à Verdun sur le Doubs, les chevaliers du Tastevin ou la Saint-Vincent tour-nante sont censés attirer des touristes en Bourgogne et leur faire goûter des vins qui souffrent, au début du siècle, de la succession de crises de mildiou et de phylloxera. On invente également des styles aux décors intérieurs des auberges. L'idéal en Forêt de Fontainebleau serait alors de se donner des airs de pavillon de chasse. Le Touring club participe à la création d'une banque pour financer la rénovation de l'hôtellerie ou la création d'hôtels nouveaux. Cela s'inscrit dans un projet politique et économique plus général. Des plans types sont établis pour les hôtels de montagne. Pendant le même temps, de puissantes sociétés investissent le marché. A Evian, la Société anonyme des eaux minérales d'Evian est créée, même si elle ne possède qu'une seule source. Après plusieurs modifications, son emprise est presque totale dès la fin du Second Empire sur la station, elle a acheté la plupart des sources concurrentes, et a construit un hôtel monumental (Penez, 2004). Au début du XXe siècle se créent de puissantes compagnies qui exploitent des sources dans plusieurs stations, avec souvent comme priorité l'embouteillage de l'eau minérale. La Compagnie générale d'eaux minérales et des bains de mer, émanation de la Compagnie fermière de l'établissement thermal de Vichy et société anonyme au capital de 4,8 millions de francs, possède ainsi des sources à Alet, Allevard, Andabre, Châteldon, Contrexéville, Desaignes, Euzet, Fumades, Salins-du-Jura, Saint-Gervais, Spa, Vals et Vichy. A cette longue liste s'ajoutent des hôtels à Vichy, un casino à Trouville et à Vichy (Penez, 2004). La Société des chemins de fer et hôtels de montagne aux Pyrénées (CHM), filiale spécialisée de la Compagnie du Midi, ouvre juste avant la guerre de 1914, avec le concours du Crédit Hôtelier, les deux premiers hôtels d'altitude de

grand luxe dans les Pyrénées sur les sites privilégiés de Font-Romeu et Superbagnères, auparavant déserts, pour une capacité de trois cents lits et employant pas moins de cent-vingt personnes triées sur le volet (Bouneau, 2003).

Cette phase d'investissement continue dans l'entre-deux-guerres. Les stations mondaines ont une spécificité affirmée, elles connaissant l'apogée de leur renommée à la veille de la guerre de 1914, puis juste en 1928-29 (Boyer, 2005). Dans les Pyrénées, les investissements touristiques cherchent à tirer profit d'une certaine démocratisation des activités touristiques et le maintien des exigences de luxe, de confort et de rapidité d'une forte clientèle potentielle à hauts revenus, une clientèle cosmopolite où dominent les Espagnols. Le directeur de la Compagnie du Midi Jean-Raoul Paul souhaite « suisséifier » le massif et déclare d'ailleurs « pour qu'une station conquière la faveur du public et s'impose il faut qu'elle soit tout d'abord consacrée par une clientèle de choix, qui en établit la réputation et qui détermine ensuite les grands courants » (Bouneau, 2003). La villégiature transcende la réalité, on invente parfois une histoire fabuleuse aux stations, à la manière des épopées légendaires de la conquête de l'Ouest américain (Toulier, 2004). Les règles de sociabilité entre « étrangers » contribuent à la réputation des stations. La présence de célébrités est nécessaire pour lancer la station et maintenir sa réputation à chaque saison. Les « listes d'étrangers » sont publiées dans les gazettes locales à partir des registres des hôtels (Toulier, 2004). La crise de 1929, puis l'arrivée au pouvoir de régimes autoritaires dans certains de nos pays voisins et le déclenchement de la guerre d'Espagne privent rapidement de nombreux complexes nouvellement construits de certaines de leurs clientèles étrangères.

Les premières formes de mobilités touristiques sont vantées dans les Années Folles par des affiches « style art déco ». Les mobilités de proximité, les plus nombreuses, permettent d'aller découvrir la French Riviera, la Côte d'Azur, hiver comme été. Le PLM véhicule les rêves de soleil toute l'année, des aspirations à la quiétude et à la beauté sauvage des plages d'Antibes, de Juan les Pins ou de Nice. C'est l'époque également d'affirmation des premières stations de montagne. Chamonix profite des premiers Jeux Olympiques d'hiver pour ouvrir ses immenses étendues enneigées à la passion de quelques « inconscients » épris de vitesse et de sensations inconnues. Les sports d'hiver naissent dans les Alpes du Nord, la montagne n'est plus seulement le lieu de promenade estivale de quelques touristes désœuvrés ou en mal d'exploits sportifs. Des stations naissent, comme celle de Mégève. La légende veut que la baronne Maurice de Rothschild descendue en janvier 1916 dans l'un des plus grands hôtels de Saint-Moritz refuse de s'y voir obligée de côtoyer des Allemands venus, comme elle, faire du ski et décide de créer en France une station susceptible de devenir l'équivalent de la grande station suisse. Conseillée par son professeur de ski norvégien, elle choisit alors le site de Megève (Larique, 2006). La création de cette station prend une vingtaine d'années, vingt ans pour transformer un village paisible en une station qui corrompt l'identité locale. Les dancings et les night-clubs font leur apparition et, conjugués à l'extravagance et à l'outrance du mode de vie luxueux d'une clientèle mondaine, choquent les populations locales qui redoutent que leur village ne devienne les « phalanstères d'une modernité faite d'insouciance, de plaisir et de permissivité ». L'argent qui est désormais plus facilement gagné dans l'hôtellerie ou le commerce que dans les travaux de la terre, ce qui ne va pas sans séduire beaucoup de jeunes et sans bouleverser les règles du jeu social (Larique, 2006). L'exemple de l'hôtellerie est ici manifeste. La capacité hôtelière de Megève passe de 5 hôtels dans les années 1922- 1923 à 54 en 1936. À cette date, 14 (c'est-à-dire un ¼) appartiennent à des Mégevens. Au-delà de la croissance exceptionnelle de la capacité hôtelière mégevanne, par l'intervention de financiers ou d'hôteliers suisses, ces chiffres illustrent le processus de conversion de la population à l'économie du tourisme. Les hôteliers représentent 2% des effectifs des

TABLE DES MATIÈRES

Préface	5
Introduction	7
Chapitre 1. Héberger l'hôte de passage, des pratiques millénaires, une économie récente et mondialisée	9
1.1. Quelques éléments linguistiques	9
1.1.1. L'hôtellerie	10
1.1.2. L'hébergement	13
1.1.3. L'hospitalité	14
1.2. Hôtellerie et hébergement, une présentation historique	15
1.2.1. L'hospitalité, ou la rencontre du sédentaire et du nomade	15
1.2.2. L'hôtellerie naît réellement avec la Révolution industrielle	16
1.2.3. L'automobile invente des destinations et de nouvelles formes d'hébergements	20
1.2.4. Quand le monde entier part en vacances, l'hospitalité s'industrialise	24
1.3. Hôtellerie et hébergement, une présentation économique	28
1.3.1. Quelques idées sur les principaux marchés mondiaux et les multinationales du secteur	28
1.3.2. Les structures d'hébergement et d'hôtellerie en Europe	38
1.3.3. L'hébergement et l'hôtellerie en France, un tissu dense de milliers de PME	48
Chapitre 2. Évolutions des secteurs, des métiers, des compétences : entretiens et témoignages de professionnels de l'hôtellerie et de l'hébergement	63
2.1. Les grands entretiens	64
2.1.1. Entretiens avec des professionnels de l'hôtellerie	64
2.1.2. Entretiens avec des professionnels de l'hébergement	75
2.2. Témoignages de professionnels du tourisme	88
2.2.1. Témoignages d'acteurs de l'hôtellerie et de l'hébergement	88
2.2.2. Témoignages d'acteurs institutionnels et organismes consulaires	95
2.2.3. Témoignages d'acteurs du tourisme de loisirs et d'affaires	97
2.2.4. Témoignages d'acteurs des transports	99
2.2.5. Témoignages d'acteurs du patrimoine	101

161

Chapitre 3. Les métiers et compétences de l'hôtellerie et de l'hébergement : entre choc des cultures et réalités des marchés

	103
3.1. Une approche des métiers de l'hôtellerie et de l'hébergement par niveaux	103
3.2. Métiers, compétences et formations	104
3.2.1. L'accueil	104
3.2.2. Le commercial, la distribution et le marketing	112
3.2.3. Le management	124
3.2.4. Les fonctions transverses	137
Conclusion et perspectives	143
Lexique de l'hébergement et de l'hôtellerie	147
Bibliographie	157

Hôtellerie et hébergement

Héberger l'hôte de passage, ami ou inconnu, n'a jamais été un acte anodin.

Depuis l'Antiquité, des tavernes, des hôtels-Dieu, des tentes, des auberges, des cabarets, des hôtels et bien d'autres formes de constructions – parfois éphémères – ont partout accueilli des voyageurs venus pour commercer, faire étape lors d'un pèlerinage ou en partance pour une ville lointaine, à l'autre bout du monde.

L'hébergement et l'hôtellerie contribuent aujourd'hui massivement à la **compétitivité des grandes destinations touristiques**. En France, Paris est la première ville de congrès en Europe, parce que son offre hôtelière est l'une des plus importantes au monde. Depuis le milieu du XIX^e siècle, la Côte d'Azur est devenue une marque mondialement connue. La présence de quelques palaces n'y est sans doute pas étrangère. Les nouvelles « puissances » mondiales du tourisme d'aujourd'hui (Chine, Inde, Moyen-Orient) sont celles qui investissent massivement dans des structures d'hébergement et influencent les tendances structurelles (démographie, environnement, technologie, etc.).

« Hôtels et hébergement, les enjeux humains de l'hospitalité » **décrypte les réalités et les évolutions majeures du secteur**, en France et à l'international. L'ouvrage prend en compte de nombreux **témoignages de professionnels**, analyse des **cas pertinents** d'entreprises et de produits, dresse le **portrait des métiers** les plus dynamiques et des compétences les plus recherchées.

Cet ouvrage intéressera non seulement les étudiants et enseignants dans les filières du tourisme, mais aussi les professionnels du tourisme et de l'hôtellerie.



BRICE DUTHION

Brice Duthion est Maître de conférences au Conservatoire national des arts et métiers (Cnam). Il est responsable de l'équipe pédagogique « échanges » au sein de l'École Management et société

du Cnam, et y dirige plus particulièrement l'ensemble des projets en tourisme (cours, diplômes, recherches). Il est également membre du Conseil scientifique et professionnel de l'Institut Français du Tourisme (IFT) – après en avoir été pendant les trois premières années le secrétaire scientifique auprès de Jacques Marseille, son premier président, puis de Jean-Hervé Lorenzi – et membre du Comité national d'histoire du tourisme installé depuis décembre 2011 au Château de Fontainebleau.



FRÉDÉRIC DIMANCHE

Frédéric Dimanche est Professeur de Marketing à SKEMA Business School, campus Sophia Antipolis. Après avoir obtenu son Ph.D. aux USA, il a travaillé comme professeur dans la School of Hotel Restaurant

and Tourism Administration de l'Université de La Nouvelle-Orléans, et comme Director of Research pour The Olinger Group, à la Nouvelle-Orléans, avant de s'installer sur la Côte d'Azur en 2001. Fondateur et responsable du Centre de Management du Tourisme de SKEMA, il est l'auteur de nombreux articles de recherche en management et marketing du tourisme. Ancien Président de la Travel and Tourism Research Association Europe, son expertise l'a amené à travailler comme enseignant, chercheur, et consultant, dans de nombreux pays.

HOTHEB

ISBN 978-2-8041-7128-5

ISSN 2034-130X

www.deboeck.com

