

Valoriser l'accueil

Vers un doctorat en hôtellerie-restauration ?

L'Hôtellerie Restauration : Sur quoi votre thèse porte-t-elle ?

Yves Cinotti : Ma question de départ était : 'peut-on parler d'hospitalité dans le tourisme ?' Ma réponse est 'oui'. Je définis l'hospitalité comme 'le partage du chez-soi'. Je repère d'abord une hospitalité territoriale, vécue par les étrangers qui fréquentent une destination touristique. Elle est offerte par tous les personnels en contact, en particulier ceux des CHR. Mais les résidents, eux aussi, participent à l'hospitalité d'une destination.

Il y a donc une hospitalité dans les hôtels et les restaurants ?

Il y a une hospitalité touristique mais pas d'hospitalité domestique. On rencontre cette dernière dans les maisons d'hôte et dans les résidences de ceux qui pratiquent le 'couchsurfing' ou reçoivent bénévolement des enfants de milieu défavorisé. Dans certains petits hôtels familiaux, je vois aussi une certaine forme d'hospitalité domestique.

Mais dans tous les autres hôtels, du fait de la division du travail, on fournit un service, on pratique l'accueil, mais pas le 'partage du chez-soi'. Et dans les restaurants, parce que l'exploitant ne mange pas, comme dans les auberges autrefois, à la table d'hôte avec les clients, l'hospitalité domestique est impossible.

Mais est-ce que c'est grave, docteur ?

Mais non ! Au lieu de courir après une impossible hospitalité domestique, les CHR doivent se soucier de qualité de service et d'accueil, et aussi de l'hospitalité vis-à-vis des étrangers, s'ils en reçoivent beaucoup.

Quand je parle d'accueil, je ne parle pas de la décoration, de l'ambiance sensorielle ou des éléments matériels que le client voit, sent, entend, touche ou goûte. L'accueil n'est qu'humain. Les produits d'accueil dans la chambre d'hôtel ne sont pas accueillants. Pas plus que la page d'accueil du site web d'un restaurant. Repeindre la façade

Ancien élève et professeur à l'école hôtelière de Paris, aujourd'hui enseignant à l'université Toulouse II, Yves Cinotti a soutenu en juin dernier une thèse de doctorat en sciences du tourisme. Il soulève la question de la création d'un doctorat en hôtellerie-restauration.

PROPOS RECUEILLIS PAR L. C.

n'améliore pas l'accueil. La construction d'une salle de remise en forme permet de proposer un nouveau service, pas de changer l'accueil.

Il n'y a que les employés au contact des clients qui pratiquent l'accueil. C'est en agissant sur les leviers du recrutement, de la formation et de la motivation que l'on améliore l'accueil.

Pourquoi avoir fait votre doctorat en sciences du tourisme ?

J'ai commencé par trois années de doctorat en marketing, puis je me suis tourné vers les sciences du tourisme, à l'université de Perpignan. C'est le seul endroit en France où une telle formation existe. Alors que dans les pays anglo-saxons, les doctorats en 'Tourism and Hospitality Studies' sont nombreux : plus de 140 universités y préparent. L'Université française ne reconnaît pas les sciences du tourisme comme une discipline à part entière. Cela ne signifie pas pour autant que le tourisme n'est pas étudié en France.

De nombreuses disciplines s'y intéressent : géographie, sociologie, science de gestion, droit, histoire, langues...

Et pourquoi pas un doctorat en hôtellerie-restauration ?

Les recherches en tourisme, en France, s'intéressent plus au touriste ou aux impacts du tourisme qu'aux entreprises du secteur. Aux États-Unis, on trouve près de 30 revues académiques qui traitent des industries de l'accueil. Malgré tout, j'ai du mal à imaginer une discipline 'sciences de l'hôtellerie-restauration'. Le tourisme est un 'fait social' ; l'hôtellerie-restauration est un secteur économique. Je préfère parler de 'sciences du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration'. Et je me demande si la restauration ne devrait pas plutôt être liée aux sciences de l'alimentation, plutôt qu'aux sciences du tourisme. Dans les pays occidentaux, la grande majorité des repas hors foyer ne sont pas servis à des touristes.