

L'hospitalité des lieux de service

Véronique Cova

CERGAM, Université Aix-Marseille III
Faculté d'Economie Appliquée, 15-19 allée Claude Forbin
13628 Aix-en-Provence, Cedex 1
et IREGÉ, Université de Savoie
Veronique.cova@univ-cezanne.fr

Résumé

Dans les activités de service, il y a des lieux hospitaliers par nature (les hôpitaux, les maisons de retraite, les hôtels...) d'autres qui le sont accessoirement (les moyens de transport, les magasins, les centres sportifs...). Si l'hospitalité est considérée comme une manière de vivre ensemble, régie par des règles, des rites et des lois, elle est toujours spatialement située. Comment l'espace de services soutient-il l'hospitalité du prestataire vis-à-vis du client ? D'une analyse de la littérature multi-discipline sont dégagées les 3 dimensions structurantes de l'hospitalité : dedans/dehors, privé/public, permis/interdit ainsi que des grilles d'analyse. Les résultats de la phase terrain proposent des éléments de réponse à notre problématique.

Abstract

Some servicescapes are hospitable by nature (hospitals, hospices, hotels...); for others, it is by incident (conveyance, retails, center park...). Hospitality is the relationship between guest and host, or the act or practice of being hospitable. Specifically, this includes the reception and entertainment of guests, visitors, or strangers, resorts, membership clubs, conventions, attractions, special events, and other services for travelers and tourists. How does the servicescape support hospitable? A multidisciplinary literature review conveys the three main dimensions of hospitality: in/out, private/public, allowed/forbidden. Analysis grids lead us to categorize the servicescapes according their hospitable level.

L'hospitalité des lieux de service

Dans notre société contemporaine, l'hospitalité se rattache de manière croissante au domaine marchand. Un grand nombre d'entreprises misent sur l'hospitalité pour vendre leurs produits, leur image et positionner leurs relations commerciales. L'hospitalité est considérée comme une manière de vivre ensemble, régie par des règles, des rites et des lois (Montandon 2004). C'est une relation interpersonnelle spécifique qui met en scène l'accueil de l'étranger. L'hospitalité, parce qu'elle est d'abord une situation (Montandon 2004 ; Brotherton 2006), met en présence des acteurs (les hôtes), des objets (pour permettre le gîte et le couvert) dans un lieu spécifique (l'espace de l'hospitalité).

Cette recherche s'intéresse à l'espace de l'hospitalité. Dans les activités de service, il y a des lieux hospitaliers par nature comme les hôpitaux, les hospices, les lieux d'hébergement, les bibliothèques ; il y en a d'autres qui le sont par intérêt comme les hôtels, les pensions, les cafés et restaurants, les centres sportifs ou de loisir ; il y en a certains qui inspirent l'hospitalité comme les monastères ou couvents ; il y a enfin tous les lieux qui sont hospitaliers accessoirement et occasionnellement au sens où ils accueillent sans avoir pour autant une vocation d'hospitalité : les moyens de transport, les magasins, les agences bancaires, les espaces de formation et autres espaces de service.

Notre question de recherche est : comment l'espace de services soutient-il l'hospitalité du prestataire vis-à-vis du client ? Le client doit-il lutter contre l'espace (c'est-à-dire franchir un haut seuil, passer dans un sas hostile, baisser la tête pour ne pas se heurter au linteau, monter des escaliers, se rayer un chemin à travers des allées étroites, tortueuse, mal éclairées, se perdre, se sentir en danger ou vulnérable) ou au contraire, l'espace lui cède-t-il la place, rend-il l'accès facile et agréable, s'offre-t-il à lui, paraît-il « invitant », le protège-t-il et le sécurise-t-il ? Si l'hospitalité ne se réduit pas bien évidemment pas à la question de l'espace, celui-ci en reste le berceau. Nous interrogeons ici uniquement les éléments de l'espace, les figures architecturales, les aménagements spatiaux susceptibles de (sup)porter une relation d'hospitalité.

Les littératures en architecture (Norberg-Schulz 1971 ; Giedion 1990), en psychologie de l'environnement (Moles 1978 ; Prohansky et al. 1970 ; Fischer 1987) et en anthropologie de l'espace (Choay 2006 ; Ségaud 2007 ; Serfaty Garzon 2003) étudient les façons d'aménager l'espace et les relations qu'il entretient avec celui qui l'occupe. La question de l'hospitalité des lieux y est plus ou moins abordée directement. L'objet de la première partie est de référencer les éléments de la littérature nous permettant de répondre à notre problématique. Les travaux sont présentés en trois paragraphes : hospitalité et espace, les dimensions structurantes de l'hospitalité des lieux, le design des lieux d'hospitalité. Une deuxième partie est consacrée à la recherche elle-même et expose la méthodologie, les résultats et la discussion.

1. Hospitalité et espace

Parce que l'hospitalité est toujours spatialement située, la relation entre l'hospitalité et l'espace est discutée dans la littérature. Les travaux abordent ce thème en interrogeant les conditions de son existence selon les types de lieux.

Talpin (2001) pose la question de l'existence d'une hospitalité du lieu sans demande d'être accueilli. Le cas analysé est celui de personnes âgées qui se retrouvent en maison de retraite sans l'avoir voulu personnellement du fait qu'il s'agit d'une volonté de la famille pour diverses raisons. Talpin (2001) parle alors d'une hospitalité « faute de mieux » qui dévalorise l'accueillant. De plus, le statut de l'ancien occupant n'est pas engageant : alors qu'une chambre d'hôtel est libérée car le voyageur est parti, qu'un lit d'hôpital est disponible car le patient est guéri, la place en maison de retraite est généralement libre pour cause de décès. « Cette dimension reste dans le non dit des accueillis comme des accueillants, ce qui fonctionne comme une ombre au tableau de l'hospitalité de l'établissement » (Talpin 2001 p.176).

Cet aspect mémoriel de l'hospitalité du lieu, celui-ci gardant l'empreinte des expériences qui s'y sont déroulées est aussi noté par Viard (2000) qui, dans son essai sur les vacances, attribue trois facettes à l'hospitalité des lieux : du réel, de l'imaginaire et une ambiance. L'hospitalité des territoires « *relève des images ludiques, des souvenirs de vacances et du travail local d'équipement et d'esthétisation des lieux, mais va au-delà car localement le lien social a été travaillé par l'accueil et la présence coutumière de l'autre.* » (Viard 2000, p.120).

Dans son récit, *Walden ou La vie dans les bois*, Thoreau (1990) vit une expérience d'une année dans une cabane en pleine nature. L'emplacement qu'il choisit pour édifier sa cabane doit être vierge de toute empreinte humaine. C'est parce qu'il est totalement sauvage, sans passé et donc sans histoire ni mémoire, que ce lieu l'attire.

L'hospitalité d'un espace a aussi été abordée en négatif à propos de la Nature, inhospitalière par définition. De son expérience d'observation d'une cruelle bataille entre fourmis rouges et noires, Thoreau (1990) pointe la violence et le danger de la Nature. Les marais de l'étang de Walden sont insalubres, infestés de serpents et de moustiques et autres animaux hostiles qui inspirent la répulsion. Malgré l'inhospitalité de la Nature qui parfois lui fait peur, le met face à son impuissance et appelle la fuite, Thoreau (1990) persiste, cherche à faire corps avec cette Nature qui le repousse et en ressort enrichi et épanoui. On pourrait même parler de combat pour l'hospitalité.

Pour Montandon (2001), les espaces d'hospitalité (églises, auberges, hôpitaux, hospices, asiles) ont une finalité de refuge pour des voyageurs, des exiles, des malades, des fuyards. Ce sont aussi des lieux de parole. L'auberge traditionnelle par exemple est un espace d'oralité où des échanges d'informations accompagnaient l'hébergement, informations entre l'accueilli et l'accueillant, l'un apportant des nouvelles du dehors, l'autre des nouvelles de l'intra-muros. Il s'ensuit une importance forte de la capacité du lieu à soutenir, encourager cette oralité. Ainsi, une difficulté à s'entendre ou à s'exprimer nuit à l'hospitalité du lieu. Montandon (2001)

remarque que les salons d'antan offraient des coins et des recoins propices aux chuchotements comme aux œillades.

« Un lieu est hospitalier comme prolongement de mon corps, comme organe dont la topologie est aussi mienne » (Gaudin 1992, p.123). L'espace remplit le corps et le corps le remplit. L'un et l'autre s'autodétermine.

Le degré d'hospitalité n'est pas seulement lié aux avantages qui découlent de l'occupation d'une place. Il résulte également des conditions d'entrée. Talpin (2001 p.177), en parlant du poids mémoriel du lieu spécifique qu'est une maison de retraite, distingue l'entrée de l'accueil, la première relève de l'admission et des procédures administratives, purement formelles, le second amène l'hospitalité en tant qu'« ouverture à l'autre, acceptation de l'autre tel qu'il est »

L'hospitalité accueille pour recevoir mais neutralise aussi la menace de l'autre. Paquot (2000) préfère le mot d'«*accueil*» qui exprime une hospitalité sans réciprocité. Cet auteur défend un urbanisme de l'*accueil* simple, peu coûteux, ordinaire qui s'oppose aux réalisations urbaines spectaculaires et qui contribue au confort urbain.

L'hospitalité se différencie de l'accueil. La différence se fait dans une perspective temporelle car l'hospitalité implique l'accueil comme moment inaugural de la rencontre.

La littérature dévoile deux dimensions de l'accueil : selon son niveau de formalisation (rituel vs loi), selon ce qui s'en suit (hospitalité ou non).

L'accueil a ses propres règles. Celles-ci peuvent être plus ou moins institutionnalisées. Au sens le plus mou, l'accueil s'accompagne des divers rites (cérémonies de bienvenue) quand l'accueilli franchit le seuil de l'accueillant. Mais ceux-ci peuvent être plus légalisés lorsque l'accueil est sous condition (en matière d'immigration par exemple). Par ailleurs, l'accueil ne précède pas nécessairement l'hospitalité.

Pour Binet-Montandon (2004), l'accueil soulève trois questions : celle de sa durée (quand finit l'accueil et quand commence l'hospitalité ?), celle de sa fonctionnalité (quelles en sont les informations capitales à retirer ?) et celle de sa généralisation (quelle place est laissée à la spécificité de chacun et de chaque situation ?). Pour y répondre, cet auteur propose une étude des différents dispositifs d'accueil aussi bien matériels que psychologiques et institutionnels. « Lutter contre une idéologie individualiste, contre les méfaits du repli sur soi, lutter contre la déliaison, le délitement du lien social, revient à assigner aux responsables de l'accueil, le devoir de créer les conditions favorables pour instaurer des relations personnalisées où les individus investissent parce qu'ils partageront des valeurs de solidarité, d'initiative, de créativité, d'innovation dans leurs projets » (Binet-Montandon 2004, p.1665). L'accueil apparaît ici comme étant majoritairement une question d'organisation.

Gottman (2001) note aussi le côté organisé de l'accueil alors que l'hospitalité comporte toujours une partie non codée. L'hospitalité est « une pratique encadrée, objet de prescriptions coutumières extrêmement précises, un code, un rite de passage avec ses phases de stage préliminaire, d'agrégation et de séparation, mais elle est toujours ce qui transgresse le code » Gottman (2001, p.46)

Parce qu'il précède dans le temps la relation d'hospitalité, l'accueil peut être décisif dans le destin ultérieur des rapports d'hospitalité (Montandon, 2002). En effet, il a la capacité de cristalliser la charge symbolique et le jeu de chacun des acteurs qui vont se dérouler par la suite dans le processus d'hospitalité. Il est le temps capital des masques que l'on revêt où qui tombent, le premier contact lourd de sens pour la suite de la relation. Les premiers mots – ou le silence –, un regard, un sourire, un geste de fraternité ou de reconnaissance, toutes ces conduites propres à l'accueil, livre des repères qui viennent structurer l'hospitalité. Cependant, un excellent accueil ne présuppose pas pour autant de la qualité de l'hospitalité.

1.1 les lieux d'hospitalité

L'hospitalité des lieux a fait l'objet de nombreuses recherches en sciences humaines et sociales ; plus spécialement, il s'est agi d'interroger l'hospitalité urbaine. Gotman (2004) dénonce l'hospitalité urbaine comme étant restreinte du fait de l'institutionnalisation des espaces d'accueil. L'hospitalité se transforme en inhospitalité et l'exclusivité en exclusion du fait notamment de l'espace « *qui réservé à l'hôte et conçu pour lui, peut devenir le lieu de son cantonnement* » (Gotman 2004, p.227). Les aires d'accueil, comme les camps et les centres d'hébergement, constituent un espace faussement accueillant qui relève plus du ghetto que de l'hospitalité.

La question de l'hospitalité des lieux a aussi été travaillée par la problématique de la mobilité urbaine. Les nouvelles opérations d'urbanisme cherchent à réduire les barrières physiques au déplacement, à accroître la lisibilité de l'espace, à favoriser les connexions entre les différents moyens de transport et à réduire leurs coûts d'accès (Orfeuill 2000). Du côté des sciences sociales, la mobilité urbaine n'est pas réduite à sa dimension strictement physique. Elle se définit également comme un mode d'urbanité qui génère à la fois du déplacement (un changement physique d'emplacement dans l'espace) et de la rencontre (ou à minima de la co-présence avec autrui). (Bordreuil 2000). Parce que le passant est exceptionnellement seul dans l'espace urbain, la plus ou moins grande proximité des corps ou simplement la présence de la foule impactent sa mobilité que ce soit à un niveau matériel (en tant que barrière physique gênant sa progression dans l'espace) ou que ce soit à un niveau interprétatif au sens où le passant est exposé au regard d'autrui et au risque de la rencontre. Ainsi, les comportements d'évitement (Hall 1971), la technique du « pas glissé » (Goffman 1973), et les comportements de politesse ou de galanterie participent de l'hospitalité urbaine

Pour Gwiazdzinski (2007), l'hospitalité d'un lieu conjugue 3 éléments : la possibilité de réaliser les activités de base (s'asseoir, uriner, se restaurer, ...), des installations et aménagements permettant les interactions et les rencontres, des règles à partir d'un mode de gouvernance du lieu qui concilie intérêts et aspirations individuels, collectifs et institutionnel. Parlant de l'hospitalité des espaces urbains, Gwiazdzinski (2007) propose que soient remplies les fonctions classiques quelle que soit la configuration et la période concernée :

- Satisfaction des besoins sensoriels et psychologiques, la surprise des formes, des événements, la variété qui combat l'ennui, le plaisir, la rêverie, la découverte, la promenade, le bain de foule ou l'isolement, le sentiment de se sentir chez soi, la contemplation, la

tranquillité ou le mouvement, la vitesse ou la lenteur, la reconnaissance des lieux et des symboles de la vie collective et de l'histoire, les ambiances ;

- les relations sociales spontanées et libres, les démarches individuelles et collectives, les rencontres programmées ou dues au hasard, les échanges d'information, la sécurité, l'attente, la flânerie, la culture, les spectacles, les communications sous les formes les plus variées, l'éducation, l'apprentissage, les jeux... ;

- Les échanges économiques, les services, les commerces, les travaux, l'artisanat ;

- Les déplacements utilitaires dans des conditions confortables et adaptées à chaque moyen utilisé...

L'ensemble de ces dispositifs nécessitent d'imaginer de nouvelles règles et outils de régulation et de conciliation qui permettent de limiter les conflits d'usage et de contribuer au bien-être et à l'épanouissement des populations.

La recherche de Roché (2000) dénonce l'inhospitalité des lieux publics collectifs. Pour cet auteur, « *favoriser une "économie de rez-de-chaussée" contribuerait, à sa manière, à l'hospitalité des lieux environnant les logements populaires, par l'utilisation collective et la sociabilité des lieux* » (Roche 2000, p.57). Il s'agit d'organiser les espaces urbains dans le souci des comportements de quotidienneté des habitants. En d'autres termes, raisonner au niveau des micro-groupes sociaux plutôt que du territoire urbain global.

Selon Joseph (1997), la crédibilité d'un espace public est liée au fait qu'il se constitue sur une certaine opacité quant aux appartenances de chacun et qu'il est accessible, qu'il conjugue hospitalité universelle et lisibilité des énoncés. « *Evaluer l'hospitalité d'un espace, ce serait donc s'interroger sur la politique de l'offre qu'il met en œuvre, sur le degré auquel il nous regarde, nous invite à prendre place, par les yeux (...), mais aussi par les pieds, les mains* » (Joseph 1997, p.134).

Ainsi, les espaces d'hospitalité sont multiples. On les trouve dans le monde domestique, comme dans la sphère publique et dans les lieux marchands. En accord avec notre problématique, ces derniers espaces méritent d'être analysés de façon plus approfondie.

1.2 Hospitalité des lieux de service

Cette partie analyse la dimension physique de l'hospitalité dans les lieux de service qui ne sont ni des lieux publics (hôpitaux, gare, poste...) ni des lieux domestiques. L'hospitalité d'un lieu de service est relative à son caractère accueillant, qu'il reçoive les consommateurs avec bienveillance, qu'il leur donne une place qui leur assure du confort de la sécurité, du bien-être et qu'il leur communique des marques d'estime, de convivialité.

Il y a dans l'hospitalité du lieu de service, une logique de l'exclusion/inclusion. Il offre l'hospitalité aux clients lambda mais aussi aux bannis, aux exclus des cercles traditionnels de sociabilité tels le domicile, le lieu de travail, la maison de la famille, de proches ou d'amis. Ainsi, un hôtel, un café, un centre commercial, un cinéma, un magasin sont des lieux d'hospitalité pour ceux qui n'ont pas d'autres lieux à leur disposition avant l'errance. Par exemple, Rosebaum (2006) étudie les consommateurs qui vivent une expérience

d'hospitalité dans un restaurant. Pour combler leur solitude, ces clients partagent avec le personnel en contact des relations quasi familiales. Certains avouent un sentiment d'amour, de prise en charge et d'appartenance du simple fait d'être présent physiquement dans ledit restaurant. Ils vivent aussi les interactions avec les autres clients comme des relations familiales qu'ils pourraient avoir chez eux.

Hill (1991) dans sa recherche sur les lieux d'accueil des personnes sans domiciles fixe (les Sisters of Mercy shelter) – l'armée du salut en France – montre que pour ces personnes totalement démunies, le fait d'être accueilli dans ces centres est vécu comme un « chez-soi » à partir du moment où ils se retrouvent, lient des relations, construisent de la complicité.

Les travaux sur les centres commerciaux en Amérique du sud permettent de faire le lien entre la question de l'hospitalité de la ville et celle des lieux de service. Capron (2001) montre comment au Brésil les galeries marchandes ont supplanté l'espace urbain. Les dysfonctionnements spatiaux et fonctionnels, tels que l'invasion par les automobiles, le bruit, la saleté, la pollution... auxquels sont associés l'insécurité, la délinquance, la prostitution, ont amené une désertion des espaces urbains au profit des lieux centres commerciaux. Ces derniers sont devenus les supports de la sociabilité publique, à la fois espace de la circulation et espace de la conversation. « *Les citoyens tendant d'en faire un usage comme d'un espace public, à le qualifier de public* » (Capron 2001, p.23). Le centre commercial souligne ainsi un « *processus de publicisation à un espace privé, c'est-à-dire l'extension d'usages publics à un espace privé, révélant ainsi la porosité des limites établies entre les deux catégories* ». Le shopping Center de Buenos Aires concentre en un seul lieu des pratiques, qui auparavant, s'effectuaient dans plusieurs types d'espaces urbains : l'artère principale, les rues adjacentes et les ruelles et impasses, la place et le parc. Il apparaît ainsi non pas comme un lieu de nouvelles pratiques mais comme un nouveau lieu supportant des modalités renouvelées des pratiques traditionnelles. Il s'en suit « *l'impossibilité de dissocier réellement ce qui relève de l'achat ou de la sociabilité, tant les deux sont imbriqués* » (Capron 2001, p.25). Dans ces conditions, le centre commercial est à la fois un lieu de promenade, de rencontre, de loisir, et non un lieu marchand. Il recrée en milieu clos l'expérience urbaine dans la foule citadine, mais une foule sous contrôle. Ferreira Freitas (1996), avait déjà soulevé l'analogie entre les espaces urbains et les centres commerciaux qu'il qualifie de « quartier du plaisir », un plaisir collectif basé sur l'échange de regards et l'être ensemble en promenade dans l'enclave sécurisée et aseptisée qu'est la galerie marchande.

Cependant, « *la convivialité post-moderne du centre commercial est loin d'être l'hospitalité de l'espace public* » (Capron 2001, p.36). Si les deux espaces constituent des lieux de promenades et de rencontres, le shopping center manifeste des formes d'urbanité restreinte car l'exclusivité s'y opère de façon sournoise, que ce soit par la présence de vigiles, les heures de fermeture ou par la discrimination et les mises à l'écart induites par le système marchand lui-même qui n'est pas accessible à toutes les bourses. « *Le shopping center, dans sa prétention utopique à épurer toutes les composantes dangereuses ou désagréables de la ville en ne présentant que sa façade la plus propre, la plus policée et la plus ordonnée, tourne le dos à l'hospitalité de la ville* » (Capron 2001, p.36)

Milon (2004, p.696) préfère parler pour les espaces de métro d'une transhospitalité. Si le métro devient un lieu d'hospitalité, c'est au sens où il s'organise aussi comme un lieu d'accueil social. « En recomposant l'espace public clos, le métro modifie la figure traditionnelle de l'hospitalité dont la vertu première est d'offrir un lieu d'accueil dans lequel l'hôte se sent chez lui, alors que la fonction première du métro est d'être un lieu de passage limité à deux heures, durée de validité du titre de transport ». Ce passage d'un espace social à un espace de mobilité métamorphose la rencontre en flux, l'écoute en gestion des parcours, l'hôte en usager. L'hospitalité y apparaît alors comme instrumentalisée ; Elle est la passerelle qui permet cette transition d'un espace à l'autre.

Milon (2004) base son analyse sur sa considération d'un espace comme étant davantage un lieu qui met en relation des coexistences que la limite d'une enveloppe qui circonscrit un territoire. En d'autres termes, ce qui s'y passe socialement a plus d'importance que les frontières de l'endroit où cela se passe. « C'est la lecture sociale du lieu qui l'emporte sur sa nature physique » (Milon 2004, p.700).

Cependant, les conduites sociales restent conditionnées par les éléments physiques. Depuis Kotler (1973, p.50), soit depuis presque quarante ans, on sait que l'environnement physique d'une situation d'échange économique est consciemment aménagé « pour créer certains effets chez le client. Plus spécialement, *'atmosphériques'* concerne l'action de *designer* un environnement construit pour produire des émotions qui vont augmenter la probabilité d'achat." De très nombreux travaux (Baker 1987 ; Bitner 1992), ont approfondi la question des effets du lieu sur les comportements, sur les attitudes, les perceptions, les intentions et même sur l'expérience de consommation.

Il apparaît alors que, d'un côté le vécu social de l'individu est central dans une réflexion sur l'espace, d'un autre côté l'espace existe à l'origine, est une chose en soi, séparée du monde social et il influence, détermine les comportements des individus. Cette dualité existe dans l'espace de service comme dans tout lieu. Puisque le monde social n'existe pas en dehors d'un l'espace, toutes les pratiques sont nécessairement situées et le social est toujours déjà spatial (Ledrut, 1973). Mais le spatial prend une réalité dans la construction que peut en avoir le social qui y ancre un sens et des pratiques qui lui sont propres. Et ainsi de suite réciproquement.

2. Les dimensions structurantes de l'hospitalité des lieux

Quelque soit la littérature, quatre dimensions se répètent en matière d'hospitalité des lieux. Ces dimensions sont des axes bi-polaires :

- dedans/dehors, qui se réfère à l'aspect protection, abri de l'hospitalité ;
- privé/public, qui relève de l'intimité partagée dans l'hospitalité ;
- permis/interdit qui traite du contrôle et des lois de l'hospitalité ;
- ouvert/fermé, relative au principe d'altérité

Dans le cas des lieux de service, compte tenu des conditions particulières du contexte marchand, la quatrième dimension ne mérite pas qu'on s'y étende. En effet, les lieux de service suivent des horaires relativement rigides à cause des contraintes en droit commercial.

Si certains cafés ou épiceries peuvent avoir des horaires « élargis », la plupart restent conventionnels. Seules trois dimensions seront ainsi présentées.

2.1 Dedans vs dehors

L'espace de l'hospitalité est le lieu qui permet à l'étranger de se soustraire à l'hostilité du monde extérieur. Intempéries, poursuivants, nuit, tous les dangers possibles entourent l'espace d'hospitalité. La configuration architecturale du lieu hospitalier doit ainsi répondre à une exigence de coupure dedans/dehors. A l'abri des agressivités extérieures, l'espace du dedans s'apparente au nid, comme valeur de refuge, de repos, ou de tranquillité. Il protège de l'hostilité du dehors. « Le nid, la coquille : deux images qui nous donnent l'intuition des valeurs domiciliaires et de blottissement, mais aussi de départ, d'envol et de sortie » (Serfaty-Garzon 2003, p. 73). Le dedans est également associé à la clôture, à l'enfermement et renvoie à un à bâti constitué de parois, de murs et d'isolation.

Mais coupure ne veut pas nécessairement dire hermétique car l'accueilli, s'il se sent à l'abri de l'extérieur ne doit pas pour autant se sentir prisonnier de l'intérieur. « La dialectique d'écartèlement » (Bachelard, p.191) entre le dedans et le dehors mérite une certaine porosité si bien qu'intérieur et extérieur s'amalgament. On retrouve ici le paradoxe de l'étranger qui à la fois fait peur parce qu'il est différent et à la fois rassure parce que sa différence permet l'identité ; le paradoxe du dehors qui fait peur et du dehors qui rend libre. Cette dialectique génère une fragilité de l'espace sensé s'organiser avec ces paradoxes. Dans cette situation il devient caduque de proposer des préceptes en terme d'hospitalité spatiale sans en tenir compte. L'hospitalité d'un lieu s'envisagerait alors dans un contexte plus large qui prend en considération l'environnement extérieur, le dehors mais aussi les caractéristiques socio-culturelles dans lesquelles s'ancrent la compréhension de l'étrangeté. Par exemple, la lumière peut être envisagée soit comme hospitalière car rassurante, réconfortante (le noir ou tout au moins la pénombre fait peur), soit comme agressive, intrusive (l'éclairage provoque, assaille car expose). De plus, selon l'activité que le lieu héberge les conventions, les attentes et les styles différent : un restaurant ou une salle de sport, une boîte de nuit ou un couloir de métro, ou même un hôpital. Le caractère duel et réversible des éléments de design de l'espace créent une ambivalence

« Tout coin dans une maison, toute encoignure dans une chambre, tout espace réduit où l'on aime à se blottir, à se ramasser sur soi-même est pour l'imagination, une solitude » (Bachelard 2009, p.130). Le coin est un refuge qui nous assure l'immobilité et l'intériorité. Sorte de demi-boîte, moitié murs, moitié brèche, il peut illustrer la métaphore paradoxale de l'ouvert-fermé, lequel se joue de l'opposition dedans/dehors.

2.2 Privé vs public

Par définition, l'hospitalité c'est l'ouverture du « chez soi » à un étranger. Autrement dit, c'est une forme de déprivatisation des espaces privés. La notion d'espace privé suppose la notion d'individu et implique que lui soit reconnue une certaine liberté et attribué un espace distinct.

L'espace privé est protégé et inclut tout ce que l'individu choisit de ne pas révéler publiquement.

Toutefois, au regard de l'histoire, la conception de l'espace privé n'est ni universelle ni naturelle. En effet, l'espace privé n'existe que dans les sociétés non-communautaires, autrement dit dans les sociétés où l'individu existe et peut avoir une vie, des idées, croyances, particularités, choix, engagements, qui n'ont pas à être connus par l'autre, quel que soit cet autre. De plus, l'histoire du lieu privé est relativement récente. Jusqu'au 17^{ème} siècle, l'espace privé n'existait pas vraiment, à la Cour (exemple le lever du Roi) comme à la campagne (exemple, la vie de château). Le peuple occupait les espaces publics (marchés, préaux, places publiques, marchés, lavoirs...) pour y accomplir de nombreuses tâches domestiques y compris celles ayant un rapport direct au corps. Serfaty-Garzon (2003) montre que, jusqu'au 19^{ème} siècle, l'organisation des habitations était très différente de ce qu'elle est aujourd'hui (par exemple les salon-boudoir, bibliothèque-bureau...) et que les domiciles étaient largement ouverts aux voyageurs de passage, artistes et intellectuels reçus en salon, commerçants en démarchage... La notion d'intimité, sous le terme de « *for intérieur* », n'apparaît qu'au 17^{ème} siècle (Laé, 2003) et se construira ensuite sur deux genres de propriétés distincts et consacrés par le droit : la propriété privée et la propriété de soi. Possession d'un lieu et possession d'un corps à l'abri de la vue, l'homme privé se réalisera par cette double puissance.

Aujourd'hui si le domaine privé est devenu un droit, sa frontière avec le domaine public reste sans cesse bousculée. Qu'il s'agisse de « pipolisation » des personnes publiques ou de starification de l'individu lambda, la vie privée est mise sur la place publique grâce entre autres aux blogs et autres forums (Tisseron 2001). Le privé devient public et le public se privatise. Il en est de même des espaces avec le couchsurfing (de Oliveira Bertucci 2009) ou l'échange de maison (Dumont 2007) ou avec les galeries marchandes anciennes halles ouvertes devenues temples de la consommation (Andrieu et al. 2004).

2.3 Permis vs interdit

L'hospitalité s'apparente à un don d'espace. Elle n'implique pas de donner à l'étranger un espace à lui mais de le recevoir dans son espace à soi, de lui faire une place. Jacques Derrida (1997, p.53) a parlé de « la loi paradoxale et perversissante de l'hospitalité » et du caractère ambivalent du terme dont témoigne son étymologie. Cette ambivalence tient au fait que pour donner l'hospitalité, il faut avoir autorité et souveraineté sur un espace : « pas d'hospitalité, au sens classique, sans souveraineté de soi sur le chez soi ».

L'hospitalité, parce qu'elle demande une dominance territoriale, introduit la notion de pouvoir, d'exercice d'une autorité, d'un contrôle sur l'espace procurant la jouissance d'une liberté, de l'autonomie qui lui est rattachée (Proshansky et al. 1970 ; Fischer 1981). "L'espace est fondamental dans l'exercice du pouvoir".(Foucault 1975, p.26).

Gotman (2001) affirme que, pour être effective, l'hospitalité exige des limites dans l'espace : l'hôte n'a pas accès à sa totalité ; des zones lui sont réservées, d'autres lui sont interdites. Pour

Gotman (2001), l'hospitalité exige aussi des limites dans le temps, fixées par des règles claires qui établissent une conditionnalité à l'accueil.

Joseph (1997) parle d'une hospitalité minimale des lieux. D'un côté, il s'agit d'accueillir l'étranger sans le retenir contre son gré (offrandes de l'espace). De l'autre, il y a un engagement minimal de courtoisie reposant sur une tension paradoxale entre le droit à la considération d'une part et le droit à la tranquillité d'autre part (réserves dans la rencontre). L'hospitalité minimale d'un lieu consiste ainsi en « *respecter la liberté d'aller et venir* » tout en sachant que cette liberté à des frontières mouvantes puisqu'elle se crée dans l'interaction (Joseph 1997, p.139.)

Le sentiment de dominance territoriale s'éprouve face à un espace où l'on est censé expérimenter un fort degré d'emprise. Dans l'hospitalité, il y a ouverture d'un chez-soi qui s'apparente à un espace, réel ou imaginaire, où il est possible de devenir ou redevenir soi, car libre de se sentir soi-même, d'être à l'aise, d'être soi-même.

Par rapport à ces trois dimensions, il existe une importance des seuils, comme zone de passage entre deux sphères. Pour qu'il y ait hospitalité, il faut une distinction nette entre le dedans et le dehors, le public et le privé, le permis et l'interdit. Il faut qu'il y ait un seuil. Si le seuil n'est plus marqué, l'hospitalité ne peut plus être formalisée.

3. Design des lieux d'hospitalité

Quelles caractéristiques de l'espace peuvent signifier et produire la même chose que les bras ouverts ? Pour répondre à cette interrogation, la littérature propose plusieurs angles d'approche selon la discipline scientifique.

Les écrits en architecture (Giedion 1990 ; Norberg-Schulz 1971), s'ancrent dans les trois principes de Vitruve : *venustas* (la beauté), *utilitas* (l'utilité) et *firmitas* (la force en termes de solidité). Cette triade reste fondamentale, bien que chacun des termes l'exprimant ait varié au fil du temps et des maîtres d'ouvrage. Aujourd'hui, on parle de :

- Forme (pour *venustas*) : se rattache aux contours, au volume, à la surface, aux dimensions, à l'échelle, aux frontières et séparation...
- Fonction (pour *utilitas*) : correspond à la raison d'être celle-ci pouvant être pratique et (relative à l'activité que l'espace permet), et/ou symbolique (relative à la sémiotique de l'espace).
- Structure (pour *firmitas*) : concerne les matériaux utilisés mais aussi la distribution des espaces intérieurs (en enfilade, en étoile, de part et d'autre d'un couloir...), les rythmes (les aires de flux ou de stase, les ruptures ou les reprises, la symétrie), la répartition (horizontale ou verticale), l'harmonie, les seuils, les configurations...

En ce qui concerne cette recherche, la triade forme/fonction/structure apporte une première grille d'analyse applicable à l'espace de service.

Les travaux en anthropologie de l'espace opposent l'approche structuraliste de type Levi-Strauss, reposant sur un système binaire de catégories opposées (haut/bas, étroit/large, vertical/horizontal, artificiel/naturel, sacré/profane, vide/encombré, ...) à l'approche phénoménologique privilégiant l'expérience des individus rendant ainsi compte d'un système à la fois ouvert et fermé, social et spatial, extérieur et intérieur, public et privé...etc. (Ségaud 2007 ; Choay 2006). Alors que la première approche analyse l'espace sous l'angle morphologique, pour la seconde approche, ce sont les événements qui décident des qualités formelles des espaces.

En ce qui concerne cette recherche, seule l'approche structuraliste convient puisque notre attention se concentre uniquement sur les éléments de l'environnement physique. Elle amène la logique binaire, déjà exploitée ci-dessus pour cerner les dimensions de l'hospitalité.

La vision sociologique de l'espace étudie le social dans le spatial, et le spatial dans le social. Elle s'intéresse à la façon dont le social influe sur la production et la représentation de l'espace, et à l'inverse sur la manière dont l'espace constitue une ressource mise à profit par les acteurs sociaux. La perception de l'espace est conditionnée pas des facteurs socioculturels. La grande majorité des travaux interroge l'espace urbain. Celui-ci n'a pas la même valeur pour l'habitant et pour l'architecte. Noschis (1984) s'interroge sur les relations affectives qui se nouent entre habitants d'un même quartier considéré comme un réceptacle de confrontations sociales. « C'est l'espace qui organise les relations entre les gens, c'est là qu'il est médiateur, qu'il offre l'occasion à des confrontations » (Noschis 1984, p.144). Ledrut (1973) place le vécu spatial au centre de son analyse. « L'espace n'est pas d'abord géométrique. Il n'est pas d'abord étendue vide, un milieu neutre où se déroulent nos activités. Il n'est pas toujours substrat matériel. L'espace est fondamentalement un ordre de coexistence » (Ledrut 1973, p.165). La capacité de l'espace à supporter des interrelations le constitue.

En ce qui concerne cette recherche, l'angle d'attaque par la sociabilité de l'espace conforte la considération d'un lieu de service comme lieu d'hospitalité. Sans être l'objet de cette recherche, les pratiques interpersonnelles constituent un indicateur en termes de qualification de la valeur hospitalière de l'endroit étudié.

Dans les écrits en Lettres, l'architecture des espaces est déterminante dans la structuration et l'organisation de l'hospitalité (Montandon 2001, p.8). L'approche historique de la littérature montre qu'au fil du temps, l'évolution de l'habitat (avec par exemple, la disparition du 'cabinet particulier', du petit salon et de l'anti-chambre, l'apparition de la 'chambre à donner', ou des 'toilettes invités'), a changé les conditions contextuelles de l'hospitalité. Il en est de même avec les espaces publics avec leurs moyens de déplacement, lieux de repos, parcs et jardins, leurs installations faites pour faciliter la visite, les fleurs, la signalétique, la propreté, les guides...etc qui contribuent à la qualité hospitalière de la ville. « Dans une ville comme dans une maison, les critères principaux de l'hospitalité sont la transparence et la symétrie de l'espace » (Montandon 2004, p.588). Trois éléments architecturaux sont mis en évidence :

- La voie royale qui est l'itinéraire formel du visiteur bien accueilli ; ce chemin est solennisé, rectiligne et marqué par des arcs de triomphe, des arches, des monuments, du mobilier pour scénariser l'arrivée de l'hôte. C'est un axe de magnificence encore

appelé « axe d'hospitalité ». Outre la visibilité, l'espace de l'hospitalité se doit d'être accessible.

- La délimitation délibérée de zones et parcours qui créent une frontière espace ouvert / espace fermé pour l'accueilli. « Les formes convexes sont agressives, elles repoussent. Par contre, la concavité produit sur nous l'impression d'une certaine docilité et d'un dialogue benévole. Elle lui communique l'expression d'accueil » (Montandon 2004, p.593).
- Une scène pour les pratiques d'accueil honorifiques : entrée, hall, place, cour d'honneur, perron, avancée... ces espaces sont larges, ouverts, bien éclairés et permettent « une dignité du fait des distances et des approches ». (Montandon, 2004, p.595).

Dans certains cas, un lieu hospitalier peut devenir séducteur comme par exemple dans les récits libertins d'une femme séduite non par un homme mais par sa maison. Cet aspect enchanteur de l'espace est souvent abordé et fait l'objet de nombreux détails dans les récits : « Une maison nous paraît hospitalière lorsque chacune de ses pièces fait désirer l'autre » (Montandon 2004, p.592).

Sans aller plus dans les détails, en ce qui concerne cette recherche, cette littérature apporte un éclairage riche dans la mesure où les divers éléments d'un espace sont qualifiés : les escaliers, la distribution des pièces, les salles, l'aménagement, la décoration...etc

En gestion, Baker (1987) distingue trois types de facteurs applicables à n'importe quel type d'environnement et mis en relation avec un comportement client :

- Les facteurs d'ambiance : ce sont les conditions minimales au bien-être spatial de l'individu, qui ne sont remarquées que lorsqu'elles sont désagréables ou absentes. Il s'agit de la qualité de l'air ambiant (chauffage, ventilation, hydrométrie, air conditionné), de l'ambiance acoustique, de l'ambiance olfactive et de la propreté.
- Les facteurs de design : ce sont les stimuli visuels. Ils peuvent être d'ordre esthétique (l'architecture, la couleur, l'échelle, les matériaux, la forme, le style, les accessoires, la décoration) et d'ordre fonctionnel (les aménagements, le confort, la signalétique).
- Les facteurs sociaux : ils concernent l'ensemble des individus, quels qu'ils soient co-présents dans l'espace. Leur nombre et leur apparence influencent leur perception et leur comportement.

En ce qui concerne cette recherche, la proposition de Baker (1987) constitue un mix des travaux des autres disciplines référencés ci-dessus. Cependant les trois facteurs présentés ne paraissent pas être du même ordre : les facteurs d'ambiance relèvent du perçu par le client, les facteurs de design ont une valeur objective certaine et les facteurs sociaux (essentiellement envisagés en termes de nombre et d'apparence) représentent mal et partiellement la sociabilité de l'espace.

Cet exposé sur le design des lieux d'hospitalité apporte différentes grilles d'analyse : Des travaux en architecture est retenue la triade forme/structure/fonction ; Des travaux en Anthropologie de l'espace et en Sociologie, sont retenues la logique binaire et les pratiques comme signal d'hospitalité ; Les travaux en Littérature alimentent l'analyse en indiquant quels sont les éléments de l'espace support d'hospitalité et sur quelles variables ils doivent

être considérés ; Enfin, les travaux en Gestion présentent des résultats qui se croisent avec les autres littératures mais ils introduisent deux nouveaux principes qui sont retenus : facteurs d'ambiance ainsi que les informations sur le personnel en contact.

4. Terrain et méthodologie

Notre terrain est constitué de plusieurs lieux de services visités au gré de l'auteur. Notre corpus d'informations concerne plus spécialement : deux hôtels, quatre cafés dont un café littéraire et deux restaurants. Toutefois, plusieurs autres informations ont été récoltées dans différents lieux de service. Globalement, elles portent sur l'espace lui-même et l'expérience de service au niveau de l'accueil et des échanges entre le client et le personnel en contact.

Trois méthodes de collecte des informations ont été réalisées : des photos de l'espace, des observations participantes et des introspections pour l'expérience d'hospitalité. Au total plus de 300 clichés ont été réalisés, 21 heures d'observation participante et plusieurs récits d'introspection effectuée par l'auteur selon différentes phases des expériences de service vécues.

En ce qui concerne les traitements des données, il s'est agi principalement d'une analyse qualitative interprétative. Plusieurs lectures des données ont été bâties avec des effets rebonds au fur et à mesure de l'entrée des informations dans notre base. Les grilles issues de l'état de l'Art ont servi à organiser ces catégorisations. Ainsi par exemple, pour chaque lieu, il a été établi les éléments de forme, de fonction et de structure selon les différentes zones de l'espace expérimenté. Une attention particulière a été portée aux zones accueillant des pratiques d'échanges pouvant être qualifiés d'hospitaliers. Différents éléments physiques ont été catalogués : l'accès, l'entrée, les seuils, les zones de passage vs de stationnement, front office/back office... pour lesquels ont été enregistrés la topographie, les ouvertures, les aménagements, le mobilier, les objets, le décor, les variables sensorielles (musique, odeur), la lumière.

5. Résultats

Les données enregistrées et travaillées sont très nombreuses et très diverses. Selon le lieu, elles diffèrent et il a été très difficile de les organiser.

L'hospitalité d'un lieu commence avec l'accès. « Entrée interdite » est le premier message d'inhospitalité. De même, une porte fermée, une cloison, une barrière, signifient clairement « on ne passe pas ! ». Si le toit n'a pas de qualité hospitalière, la façade est déterminante car elle détermine la première image que le visiteur a du lieu.

La porte d'entrée joue un grand rôle car c'est là que l'hospitalité se négocie : sa situation par rapport à la façade, ses dimensions, son style conditionnent l'accueil. Elle marque soit une facilité d'accès (par exemple avec des portes à coulisse à ouverture automatique qui s'efface sur notre passage) soit au contraire un rejet vis-à-vis du client. La présence d'une sonnette reste inhospitalière comme celle d'un sas d'entrée. Les portes basses sont plutôt humiliantes et obligent à se baisser en entrant. Les portes massives ou pompeuses paraissent menaçantes ou

rebutantes. Une porte pivotante à l'extérieur se protège et 'jette' l'espace intérieur contre nous ; une porte à tambour véhicule une certaine hostilité une sorte de méfiance à notre égard et nous sélectionne ; une porte qui s'ouvre à l'intérieur nous cède la place, laisse le dehors devenir le dedans. C'est elle qui semblerait la plus invitante. Il est intéressant de rajouter que l'absence de porte (dans des galeries marchandes par exemple) n'inspire pas pour autant l'accueil car elle empêche une certaine solennité et sacralisation de l'accès. Nous pouvons dire que le lieu de l'hospitalité se doit d'être clos.

La magnificence de l'entrée contribue à générer un accueil hospitalité. L'idée de « voie royale » relevée dans les travaux en Littérature, reste pertinente. S'il y a en plus création d'un effet de seuil (par un changement de niveau par exemple, un revêtement spécifique au sol – tapis ou coloration, une ambiance sensorielle différente, une lumière spécifique...), l'axe d'hospitalité paraît encore plus respecté. A l'opposé, l'absence d'effet de seuil empêche tout comportement de réajustement de la part du visiteur du fait d'une conscience moins marquée d'entrer dans un espace dédié.

Les seuils restent un élément architectural intéressant pour délimiter les différents espaces que ce soit dedans/dehors comme privé/public ou permis/interdit. Plus qu'une frontière à proprement parlée par cloison, ils peuvent être matérialisés par des passages (avec quelques ouvertures choisis dévoilant le spectaculaire que le prestataire veut exhiber ; les cuisines par exemple pour le restaurant), des vestibules, des murettes, un meuble ou bien des corridors vivants avec le personnel en contact qui fait une ligne de séparation entre la salle et la caisse, entre l'espace de consommation et l'espace de paiement. Parfois, la clôture peut être imagée (comme par exemple se sentir encerclé par la solitude dans un restaurant vide), ou immatérielle comme la pénombre (dans un coin d'un café), le silence ou une odeur repoussante. Il est apparu que la présence de signalétique plus ou moins explicite (indication des toilettes, horaires d'ouverture/fermeture, conditions de sécurité) confirme les enclaves mais nuit à l'hospitalité. En termes de sensorialité, un fond musical ne paraît peu relié à l'hospitalité de l'espace alors que ce n'est pas le cas pour les odeurs (pour les cafés comme pour les restaurants).

La surface du lieu de service au niveau du hall, des salles et dégagements mérite d'être à taille humaine. Ainsi, une chambre trop grande, une salle de restauration immense, une bibliothèque aux dimensions professionnelles, dénotent une hospitalité du lieu. L'échelle doit respecter la taille humaine. Se retrouve ici l'aspect 'symmetria' du principe vitruvien *venustas* où le rapport métrique à l'espace doit être en harmonie avec les mesures humaines. Ainsi, le gigantisme comme le minimalisme, freine l'hospitalité du lieu. Si ce principe ancestral demande qu'on s'y intéresse, celui de 'eurythmia', deuxième pilier du *venustas* est moins évident. L'effet harmonieux des proportions dont parlait Vitruve (et qui conditionnait la beauté d'un lieu à travers le concept de Nombre d'Or) est mis en balance avec le facteur *sensible* de l'architecture post-moderne (Norberg-Schulz 1971). Fragmentation, éléments de rupture, patchwork spatial apportent un aspect positif à l'hospitalité. Par exemple, cet escalier au détour d'un petit corridor, cette marche pour aller dans la salle de bain, ce fenestron à côté d'une large baie, le décroché de plafond au milieu de la salle, ou ces deux portes asymétriques pour ouvrir un placard.

En ce qui concerne les matières utilisées dans la structure du bâti, rien n'est apparu flagrant. Les aspects dimensionnels et volumétriques du lieu semblent avoir plus de poids que le type de matériau utilisé. Ainsi, il n'a pas été relevé de relation avec le vécu hospitalier ou non selon l'existence d'un pan de mur en pierres par opposition à une séparation en métal, d'un plafond en bois ou en verre, d'une chaise en plastique ou d'une tête de lit en tissu.

La distribution des pièces par contre agit. Ainsi, un couloir rectiligne, pour peu qu'il soit assez long dégage un sentiment de froideur et ne fait pas l'objet d'interrelations. En tant que zone de flux, il reste un non-lieu. Ceci est d'autant plus prégnant qu'il dessert des espaces fermés. En rajoutant à cela une lumière trop forte ou pas assez éclairante, un sentiment de malaise s'instaure. De même avec une galerie avec plusieurs virages en angle droit qui bloque la perspective au risque de créer un sentiment d'insécurité ou de générer des rencontres subites. Par contre, la courbe accompagne le visiteur et sacralise de façon plus organique son passage.

La question de la lumière n'est pas apparue déterminante. Qu'elle soit naturelle ou artificielle, directe ou indirecte, colorée ou blanche, les données sont muettes sur cet aspect.

Cependant, la visibilité semble importante. Et ceci à tous les points de vue : voir dehors quand on est dedans ou vice-versa, voir au loin là où l'on peut aller, voir sans être vu. La présence d'une paroi vitrée, de fenêtres et ouvertures dans le lieu, de coins où se nicher et observer tranquillement, la possibilité de se repérer dans un espace n'est pas labyrinthique, la compréhension de la topographie sont des facteurs cités plusieurs fois comme associés à l'hospitalité du lieu.

La propreté facilite la valeur hospitalière du lieu surtout lorsque le service est en lien avec le corps du client comme l'hôtel ou les restaurants. Par contre, l'ordre dessert l'hospitalité. Que ce soit à l'hôtel ou au café un espace rangé reste hermétique et freine la spontanéité des relations. On n'ose pas toucher, bouger et l'on se sent véritablement un étranger pas à sa place. De plus, l'ordre hygiénise les comportements qui restent très formels. Toutefois, entre ordre et désordre, il faut établir un juste milieu. Un aspect trop savant dans l'aménagement avec un désordre organisé ou un ordre évident, manifeste le contrôle de l'espace par le prestataire au détriment de la liberté du consommateur. La souveraineté du lieu qui en découle désavantage l'hospitalité.

Les résultats les plus parlants portent sur l'aménagement et les objets de l'espace plutôt que sur sa configuration architecturale. La présence d'objets personnels (photos, souvenirs de vacances, bibelots, dessins d'enfant...) nourrit l'hospitalité du lieu. Cela est d'autant plus fort quand ces objets sont aisément visibles, c'est-à-dire quand il y a peu de clients dans l'espace. Lorsqu'il s'agit d'un animal (chien, chat), l'hospitalité du lieu croît. La présence d'éléments naturels (plantes, fleurs) illuminent le lieu mais ne semble pas relier directement à son hospitalité. Dans le restaurant par exemple, les petits bouquets de table alimentent l'esthétique (la forme) du lieu sans entraîner pour autant des pratiques (fonction) d'hospitalité. Il est apparu que plus le design du lieu en termes de mobilier et de décoration ressemblait à un espace domestique, plus il s'en dégage une atmosphère accueillante. Ainsi demandent d'être

cachés les objets purement marchands comme la caisse enregistreuse, la banque de commande, la facture, les consignes de sécurité, les prospectus commerciaux...etc. Autrement dit, moins l'on se sent dans un lieu de service, plus il ressemble à un espace domestique ou éventuellement public, plus une saveur et des pratiques d'hospitalité existent.

Conclusion

Dans un contexte marketing, on peut s'interroger sur la professionnalisation de l'hospitalité. Son institutionnalisation et son instrumentalisation n'amènent-elles pas le risque de voir disparaître la spontanéité, le don et l'élan d'humanité qui nourrissent l'hospitalité ? Pourtant, la littérature montre que l'aspect marchand de l'hospitalité a toujours existé. Selon Grassi (2004) les pratiques hospitalières ont toujours fait l'objet d'une rétribution en nature, en espèces, en relations, en informations, etc. Si l'hôte de passage est le bienvenu, ce n'est jamais un geste gratuit. Il est motivé soit par le besoin de conformité à la loi (*l'hospitium* au temps des romains), soit par peur du châtement divin (le devoir sacré vis-à-vis des pèlerins religieux). L'hospitalité et le commerce sont strictement associés « dans la mesure où l'étranger voyageur est bien souvent considéré par ses hôtes comme un partenaire économique potentiel, susceptible de proposer des marchandises exotiques ou d'apporter des produits et des services à chaque étape de son périple » (Pérol, 2004, p.1796). En matière de tourisme, on retrouve cette ambivalence. « Nous pouvons considérer le processus touristique comme une commercialisation de la tradition dans les relations touriste-amphitryon, pour lesquelles les étrangers occupent un rôle temporaire et un statut de client de la société visitée. De manière que l'hospitalité s'industrialise et se vend temporairement au touriste. » (Seydoux 1983, p.58).

A la suite de notre terrain, il apparaît que l'hospitalité ne peut être déterminée par le lieu. Elle doit pouvoir s'exercer n'importe où et dans n'importe quelles circonstances. Habituellement regroupée autour des lieux d'accueil spécialisés comme les hôpitaux, les hospices, les hôtels..., l'hospitalité se présente avant toute chose comme une pratique charitable dont le principal objet est d'offrir l'altérité. Plus qu'une conduite, elle est une pratique sociale qui a besoin d'un contexte environnemental favorable pour s'exprimer. On peut alors se demander s'il peut y avoir une hospitalité du lieu s'il est vide de toute présence.

Références

- Andrieu Françoise, Badot Olivier, Mace Sandrine, (2004), "Hypermodernité et Distribution : le cas du West Edmonton Mall", *Management et Avenir*, octobre, pp. 27-50.
- Bachelard, Gaston (1957, ed. 2009), *La poétique de l'espace*, PUF, Paris, 215 pages
- Baker, J. (1987) "The role of the environment in marketing services : The consumer perspective" dans *The service challenge : Integrating for competitive advantage* de Czepiel J.A, Congram C. et Shanahan J., Chicago, American Marketing Association.
- Binet-Montandon, Christiane, (2004), « Une construction du lien social », dans Montandon, Alain 2004, pp.1648-1669
- Bitner Mary Jo (1992) "Servicescapes : the impact of the physical surroundings on customers and employees", *Journal of Marketing*, N°56, April, pp.57-71.
- Bordreuil, Jean Samuel (2000). « Micro-sociabilité et mobilités dans la ville » in Bonnet Michel. et Desjeux Dominique (dir.), *Les territoires de la mobilité*, Paris, PUF, pp. 110-125.
- Brotherton, Bob (2006), "Some thoughts on a general theory of hospitality", *Tourism Today*, fall, pp.7-18.
- Capron, Guénola, (2001), « Rassemblement et dispersion dans la ville latino-américaine : un nouvel espace public urbain, le cas du centre commercial », *Les Cahiers des Amériques Latines*, n°35, pp.21-40
- Choay, Françoise (2006), *Pour une anthropologie de l'espace*, Seuil, Paris, 410 pages.
- de Oliveira Bertucci, Jonas (2009), Lien social et économie d'hébergement gratuit sur Couchsurfing, *Revue du MAUSS permanente*,
<http://www.journaldumauss.net/spip.php?article578>, consulté le 04/09/2010
- Derrida Jacques et Anne Dufourmantelle (1997), *Anne Dufourmantelle invite Jacques Derrida à répondre, De l'hospitalité*, Paris, Calmann-Lévy, 1997, 135 pages.
- Dumont Marc (2007), Veux-tu venir chez moi si je vais chez toi ?, *EspacesTemps.net*, 16.06.2007 <http://espacestems.net/document2511.html>, consulté le 04/09/2010
- Ferreira Freitas, Ricardo (1996), *Centres commerciaux : îles urbaines de la post modernité*, Ed L'Harmattan, paris, 141 pages.
- Fischer Gustave N. (1987) *Psychologie sociale de l'espace*, Privat, coll. Pratiques Sociales, Toulouse.
- Foucault, Michel (1975) *Surveiller et punir*, Gallimard, Coll. Bibliothèque des histoires, Paris, 318 pages.
- Gaudin, Henri (1992), *Seuil et d'ailleurs*, Ed. du Demi-Cercle, Paris, 180 pages
- Giedion, Siegfried (1990), *Espace, temps architecture*, Denoël, 438 pages
- Gotman Anne (2001), *Le sens de l'hospitalité – Essai sur les fondements sociaux de l'accueil de l'autre*, Paris, Presses universitaires de France, 507p.
- Gotman, Anne (2004) *Ville et hospitalité, les Municipalités et leurs étrangers*, ouvrage collectif sous le dir d'Anne Gotman, Edition des Sciences de l'Homme, 492 pages
- Goffman, Erwin (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne : 2. les relations en public*. Paris, Ed. de Minuit, 372 p.
- Gwiazdzinski, Luc (2007) « Redistribution des cartes dans la ville malléable », *Espace, population et Société, Temps et temporalités des populations*, 2-3, <http://eps.revues.org/index2270.html>, consulté le 20/08/2010
- Hall, Edward T (1971), *La dimension cachée*, Ed. du seuil, Paris, 256 pages.
- Hill, Ronald Paul (1991), "Homeless women, special possessions and the meaning of home : an ethnographic study", *Journal of Consumer Research*, 18, pp.298-310
- Joseph, Isaac (1997), « Prises, réserves, épreuves », *Communications*, n°65, L'hospitalité, pp.131-142.

- Kotler, Philip (1973) "Atmospherics as a Marketing Tool", *Journal of Retailing*, vol.49, n°4, Winter, pp.48-64.
- Ledrut, Raymond (1973), *Les images de la ville*, Anthropos, Paris.
- Milon, Alain (2004), « Une transhospitalité », in Montandon Alain (Coord.), (2004) *Le livre de l'hospitalité : Accueil de l'étranger dans l'histoire et les cultures*, Bayard Editions, Paris, 2035 pages, pp.693-724.
- Moles, Abraham, (1978) *Psychologie de l'espace*, Casterman, Paris
- Montandon, Alain (sous la dir) (2001) *Lieux d'hospitalité : hospices, hôpital, hostellerie*, Presses Universitaires Blaise Pascal Clermont-Ferrand
- Montandon Alain (Coord.), (2004) *Le livre de l'hospitalité : Accueil de l'étranger dans l'histoire et les cultures*, Bayard Editions, Paris, 2035 pages
- Norberg-Schulz, Christian (1971) *Système logique de l'architecture*, Mardaga ed., Liège, 3^eEd., 304 pages
- Noschis, Kaj (1984), *Signification affective du quartier*, Paris, Klincksieck, 170 pages
- Orfeuill, Jean-Pierre (2000). La mobilité locale : toujours plus loin et plus vite in Bonnet Michel et Desjeux Dominique, *Les territoires de la mobilité*, Paris, PUF., pp.53-67.
- Paquot, Thierry (2000), « De l'accueil. Essai pour une architecture et un urbanisme de l'hospitalité » dans *Ethique, architecture, urbain*, ouvrage collectif sous la direction de Chris Younés et Thierry Paquot, Ed. La Découverte, 2000, 223 pages, pp.68-83
- Proshansky H.M. , Ittelson W.H. et Rivlin L.G. (1970), *Environmental psychology*, Holt, Rinehart et Winston, New York.
- Roché, Sébastien (2000) « Les règles d'hospitalité dans les lieux collectifs », *Hommes & Migrations*, septembre-octobre, n°1227, pp.51-63.
- Rachel, Thomas (2003), « Quand le pas fait corps et sens avec l'espace. Aspects sensibles et expressifs de la marche en ville », *Cybergeog : European Journal of Geography*, 3^{ème} colloque du Groupe de Travail Mobilités spatiales et fluidité sociale (GT23) : Offre urbaine et expériences de la mobilité, Strasbourg, France 20-21 et 22 mars 2003, article 261, mis en ligne le 01 mars 2004, modifié le 27 avril 2007. URL : <http://cybergeog.revues.org/index4304.html> Consulté le 05 juin 2010
- Rosenbaum Mark S. (2009), «Exploring commercial friendships from employees' perspectives», *Journal of Services Marketing*, Vol.23, No.1, p.57-66.
- Ségaud, Marion (2007), *Anthropologie de l'espace : Habiter, fonder, distribuer, transformer*, Armand Colin, Paris, 222 pages
- Serfaty Garzon, Perla (2003), *Chez soi. Les territoires de l'intimité*, Paris, Armand Colin, 256 pages.
- Seydoux, José, (1983), *De l'hospitalité à l'accueil*, Editions Delta & Spes, Dengés-Lausanne, 231 pages
- Talpin, Jean-Marc, (2001) « L'institut gériatrique et l'hospitalité » in *Lieux d'hospitalité: hospices, hôpital, hostelleries*, Actes du colloque international organisé par le CRLMC à Semur-en-Auxois, sous la dir. de Montandon, Presses Univ Blaise Pascal, 500 pages, pp.173-182.
- Thoreau, Henry David (1990), *Walden ou La vie dans les bois*, Gallimard, Coll. L'Imaginaire, Paris, 332 pages.
- Viard Jean (2000), *Court traité sur les vacances, les voyages et l'hospitalité des lieux*, La Tour d'Aigues, Éditions de l'Aube, 172 pages