

*N'oubliez pas l'hospitalité, car, grâce à elle,
certains sans le savoir
ont accueilli des anges.*

Épître aux Hébreux 13, 2



VIVRE L'ACCUEIL SUR LE CHEMIN DE SAINT-JACQUES (Résumé)

Se sentir accueilli

dans les hébergements

dans les centres d'information

Berne, mars 2011

Thomas Schweizer

La présente publication contient des extraits de l'enquête "Gastfreundschaft erleben am Jakobsweg, 2010" (Vivre l'hospitalité sur le chemin de Saint-Jacques), réalisée par l'association Jakobsweg.ch en collaboration avec les Eglises réformées-Berne-Jura-Soleure.

L'ensemble de l'étude (en allemand) peut être téléchargée à l'adresse suivante:

http://www.refbejuso.ch/fileadmin/user_upload/Downloads/Gemeindedienste_und_Bildung/Kirche_u._regionale_Entwicklung/Pilgern/Studie_Gastfreundschaft_am_jakobs_weg.pdf

Une version abrégée de l'étude en français peu être téléchargée à l'adresse suivante:

*Une synthèse de l'étude en français peut être téléchargée à l'adresse suivante:
(...)*

Droits d'auteur auprès de:

Eglises réformées Berne-Jura-Soleure

Thomas Schweizer

Secteur Paroisse et formation

Schwarztorstrasse 20

case postale 6051

3001 Bern

thomas.schweizerATrefbejuso.ch

L'essentiel en bref

Le pèlerinage est devenu l'une des **facettes du tourisme doux**. A la différence d'autres sports de marche, ce n'est ni la performance physique ni la découverte de paysages qui sont au premier plan. Pour près des trois quarts des hommes et des femmes qui font un pèlerinage, ce sont bien les motifs spirituels au sens large du terme qui priment, soit la recherche d'un nouvel équilibre de vie. Ils se lancent dans une telle démarche pour leur santé, pour trouver le calme intérieur et donner un sens à l'existence. Ils recherchent aussi à partager le chemin avec d'autres. Ils laissent le quotidien derrière eux et se mettent en chemin pour une découverte à la fois extérieure et intérieure. Une citation que les pèlerins se transmettent et qui résume le contenu de cette expérience:

"Il y a ceux qui font le pèlerinage pour trouver Dieu, et qui, sur le Chemin, se trouvent eux-mêmes. Et il y a ceux qui se cherchent et qui, sur le Chemin, trouvent Dieu."

Faire un pèlerinage est pénible et mobilise autant les forces physiques que mentales. Pour les pèlerins, il est essentiel **durant l'étape de pouvoir régénérer ses forces physiques et mentales**. Dans ce processus de récupération, la qualité de l'hébergement joue un rôle clé.

La lenteur du cheminement dans un environnement naturel ouvre les sens. Les pèlerins perçoivent l'accueil et l'hospitalité par tous leurs sens. Les personnes qui accueillent sont donc mises au défi de concevoir l'accueil comme une sorte de „**forfait spirituel**“.

En matière d'accueil, on relève divers aspects autour desquels les personnes qui font un pèlerinage vont être particulièrement sensibles: les églises rencontrées en chemin, les logements qu'ils choisissent pour leurs étapes, les centres d'information touristique, auprès desquels ils vont chercher des informations pour l'après-midi ou la soirée, les auberges, où ils vont étancher leur soif, les épiceries et commerces de détail où ils vont s'approvisionner pour soutenir l'effort des prochains jours.

Dans la présente étude, nous nous sommes concentrés sur les églises, les hébergements et les centres d'information. Elle dégage les conclusions suivantes:

Qualité de l'accueil

Un accueil qui suscite une impression positive est l'un des éléments essentiels d'un pèlerinage réussi.

Toute note discordante dans l'accueil porte atteinte à l'énergie mise dans le ressourcement. Elle a un impact négatif sur la réputation de l'hébergement mais aussi sur celle de toute une région.

Pour ancrer dans le souvenir une impression positive, les pèlerins doivent d'une part faire l'expérience d'une **relation chaleureuse et d'ordre émotionnel** et, d'autre part, voir **leurs attentes dans l'un ou plusieurs domaines** être dépassées.

Particularités

Durant leur cheminement, les pèlerins entrent en relation avec l'environnement naturel qu'ils traversent. Souvent inconsciemment, ils mesurent les formes d'organisation qu'ils rencontrent dans les églises, les lieux de restauration et d'hébergement **selon ce qui est naturel ou non**.

La lenteur du cheminement aiguise les sens. Les pèlerins vont donc apprécier tout ce qui est **authentique** et **vrai**. Ils vont aussi repérer rapidement l'artificiel et les "emballages" faits pour séduire.

Dans la contemplation qu'ils développent en chemin, de nombreux pèlerins vont développer une **mémoire "photographique" pour tout ce qui fait la beauté d'un lieu mais aussi pour l'intensité des rencontres et de l'hospitalité**. Ils ramènent chez eux des images qui les accompagneront pendant des années et qui les guideront dans les choix de leurs futurs séjours.

Les églises sur le chemin

Durant la journée, les églises sur le chemin sont des lieux importants de l'hospitalité. Les lieux ecclésiastiques sont aussi la **carte de visite des paroisses**. Ils sont le reflet de ce qui tient à cœur de celui qui accueille l'hôte (qui n'est pas présent).

Pour les personnes qui font un pèlerinage, la visite des églises prend la dimension d'un **parcours rituel**. La question de savoir si l'objectif de ressourcement pourra être atteint dépend en partie de la manière dont les paroisses aménagent les étapes de ce parcours.

Arrivée

Souvent les églises ou centres d'information touristique sont la première rencontre sur le lieu de l'étape. Cette **première impression est souvent décisive chez le visiteur par rapport à l'image qu'il va emporter de son étape**.

Une bonne **collaboration entre les instances impliquées dans l'accueil des visiteurs**, centre d'information touristique, paroisses, logeurs, restauration et commerce de détail est un plus pour les pèlerins.

L'hébergement

Les pèlerins se distinguent des autres touristes, notamment au niveau de leurs attentes par rapport à la qualité du service. **La qualité humaine de l'accueil que les acteurs de l'hôtellerie et de la restauration vont leur réserver est pour eux essentielle**.

Les pèlerins d'aujourd'hui ne sont pas désargentés mais sont attentifs à ce qu'ils vont dépenser.

Plus qu'une chambre douillette à un lit, ils vont davantage apprécier un repas du soir agréable partagé avec les autres pèlerins. Le matin, ils apprécieront de s'attarder autour d'un petit-déjeuner costaud et d'avoir la possibilité d'emporter du thé ou une autre boisson chaude sur leur chemin vers une prochaine étape.

Après avoir pris possession de leurs chambres, s'être rafraîchis et avoir nettoyé leurs vêtements, ils souhaitent **découvrir la localité où ils font étape**. Et ils participent avec plaisir à une manifestation culturelle ou religieuse sur place.

La plus-value de la rencontre personnelle et de l'inattendu

Dans toute l'expérience qu'un pèlerin peut faire de l'hospitalité, l'enquête met en évidence quatre éléments particulièrement importants:

1. Pour le pèlerin en recherche d'expérience, un hébergement (en règle générale) à la fois bon marché et propre, où il peut se reposer et se détendre, fait partie des prestations incontournables. Une nourriture adaptée aux différentes habitudes liée une offre répondant à des intérêts spirituels et culturels sont les fondements de l'accueil. Pour les pèlerins, ces éléments vont de soi. Mais les réponses à ces attentes ne suffisent pas à faire une étape un souvenir positif durablement ancré comme tel dans la mémoire. Alors que si quelque chose fait défaut, le pèlerin risque d'emporter avec lui un souvenir négatif.
2. En revanche, l'accueil va laisser une impression forte et durable lorsqu'il y aura eu des moments d'échanges vivants et „nourrissants“ entre celui qui accueille et celui qui est accueilli. En matière relationnelle, des expériences positives comme négatives s'inscrivent profondément dans la mémoire émotionnelle. Ils constitue en quelque sorte un patrimoine prêt à ressurgir à un niveau conscient Sur la base des témoignages que m'ont confiés les pèlerins, il n'est pas rare que des expériences positives d'accueil suscitent – plusieurs années plus tard – le désir de séjourner une nouvelle fois dans la région. L'énergie émotionnelle nourrie de la rencontre avec la personne qui a accueilli porte en elle les germes d'un lien intime avec le lieu.
3. Il convient de faire une distinction entre une relation directe de personne à personne (par exemple une rencontre à la réception) et une rencontre dans laquelle la personne qui accueille établit un dialogue avec les pèlerins par des éléments d'aménagement dans les infrastructures et les églises. En l'absence d'une rencontre personnelle directe, la rencontre se fait par le biais d'une „liturgie“¹ intuitive et émotionnelle mais aussi par un moment de surprise, qui mobilise l'attention et s'ancre dans le souvenir.
4. L'expérience émotionnelle en lien avec l'accueil se trouve renforcée par l'inattendu, c'est-à-dire lorsqu'il se passe quelque chose que la personne accueillie n'attend pas. Mais pour qu'il soit vécu positivement, l'inattendu doit répondre à deux critères :
 - a) Il doit s'inscrire dans la relation entre la personne accueillie et la personne qui accueille.
 - b) Il doit sortir du registre du banal et avoir un sens et une valeur en soi. Cette valeur peut aussi être d'ordre immatériel.
 En général, le principe suivant prévaut: l'inattendu libère les forces interactives de la sympathie. Il mobilise l'énergie du plaisir de la relation et agit en inscrivant le vécu dans le souvenir.