



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



*« Licence, Master professionnels en formation ouverte et à distance pour le développement du tourisme durable en Chine, au Vietnam et au Kirghizstan »*

*ERASMUS + LMPT n°573897-EPP-1-2016-BG-EPPKA2-CBHE-JP*

# **SYNTHESE DE L'ENQUETE D'IDENTIFICATION DES METIERS CIBLES ET DES BESOINS DE FORMATION DANS LE CHAMP DU TOURISME DURABLE**

**Région : Vietnam**

**Faite par : P9, L'Université nationale d'agriculture du Vietnam**

**The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.**

**Version Finale du 05 Septembre 2019**

Le but de cette enquête est d'évaluer de manière fiable et avec précision les nouveaux besoins de formation dans le domaine du tourisme durable. Par conséquent, il est nécessaire d'identifier les compétences spécifiques et les compétences génériques de la discipline. Cela permet aux universités de choisir la bonne stratégie dans le choix du contenu du programme d'enseignement.

Vietnam (Université Nationale d'Agriculture du Vietnam et L'Ecole Supérieure d'Economie – Université de Hué) a mené un sondage auprès de 407 personnes des entreprises dans le domaine du tourisme durable afin d'analyser la demande de formation à de nouvelles compétences dans le domaine du tourisme.

### **1. Liste des entreprises et organismes enquêtées**

S.A. Huong Giang – Hue, SARL de tourisme et de service Voyage au Vietnam, SARL de commerce et de service touristique ECO, SARL de formation et de service touristique de Hué, SA du commerce et de transport et de tourisme de Lang Co, SARL de HAV Travel, SA du Tourisme Vietnam Hanoi – filiale de Hué, Centre de promotion du tourisme - Département du tourisme de Thua Thien Hué, SA Eagle tourist, S.A Vidotour, hôtel Imperial Hué, Hôtel Gold Hué, Hôtel Green Hué, la Résidence Hué hôtel & Spa, SARL Saigon - Morin Hué, Hôtel DMZ, Hôtel de Than Thien, Asie hôtel Hue , Resort Beachbar Hue, College de formation touristique de Hué , Parc national de Bach Ma, Parc national Phong Nha - Ke Bang de la province de Quang Binh, Resort Eau thermale Alba - Thanh Tan, Port de Chan May Lang Co, Compagnie de chemin de fer du Vietnam – filiale de Hué, Compagnie aérienne du Vietnam – filiale de Hué, Département du tourisme de la province de Quang Binh, Département de la culture, des sports et du tourisme de Quang Tri, Le musée des antiquités du palais impérial de Hué, Le Musée de Ho Chi Minh, Le Centre d'art de Le Ba Dang. Compagnie de tourisme de Hanoi, agence de tourisme Areca, agence de tourisme Pease, Open Tour du Vietnam, société de tourisme Anh Duong, agence de voyages Van An, restaurant Kim Thanh, restaurant Lotus, restaurant KFC, hôtel Meracus 1, hôtel de l'Armée, musée d'ethnologie du Vietnam, Temple de Littérature du Hanoi Vietnam, le parc Thu Le.

## **2. Échantillonnage et enquête**

### ***2.1. Traduction et révision du questionnaire***

Avant le sondage, le questionnaire a été traduit et complété par les deux étapes suivantes: (1) Le questionnaire traduit du français au vietnamien a été comparé à la traduction d'Université Nationale d'Agriculture du Vietnam pour assurer l'exactitude du terme. (2) Le questionnaire a été testé auprès de 10 personnes dont directeurs d'hôtels, agents de voyage et guides touristiques. Les spécialistes du tourisme ont également évalué que les questions ont été bien structurées et ont proposé d'ajouter une question sur les formalités d'enseignements et d'examens convenables (la dernière question).

### ***2.2. Collecte et traitement des données d'enquête***

Les interviewés de cette enquête sont ceux liés aux activités touristiques dans les provinces du Nord au Sud du Vietnam. Ils sont les leaders des agences de voyages, des tours opérateurs; de hôtellerie; les guides touristiques; des gestionnaires du tourisme dans les localités ... Ces personnes sont sélectionnées car elles ont de l'expérience dans l'exploitation d'activités touristiques et auront donc une vaste expérience dans l'évaluation des besoins de formation des professionnels pour développer le tourisme durable.

Cette étude utilise une combinaison d'enquêtes face à face et en ligne.

Pour la méthode de l'enquête directe, quatre chercheurs d'université Nationale d'Agriculture du Vietnam et trois chercheurs de l'Ecole Supérieure d'Economie – Université de Hué ont mené des entretiens directement aux dirigeants des agences de voyage; des tours opérateurs; de hôtellerie, etc....

Pour la méthode d'enquête en ligne, l'équipe de recherche a recueilli les adresses de courrier électronique et les numéros de téléphone des entreprises touristiques; les anciens diplômés du domaine Management et tourisme et ont envoyé le lien du questionnaire en utilisant l'outil Google Drive via le courrier électronique. Après 2.5 mois d'enquête (du 15/5 au 30/7/2017), l'équipe de recherche a recueilli 407 réponses au questionnaire.

Le lien pour l'enquêtes:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSskeu\\_3WyYbyYFU2t\\_aSaDbw8\\_jGNF4\\_rAR\\_T6wX40DoWT4igA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSskeu_3WyYbyYFU2t_aSaDbw8_jGNF4_rAR_T6wX40DoWT4igA/viewform)

Toutes les données d'enquête sont stockées et traitées sur le logiciel Excel. Les méthodes d'analyse statistique (fréquence) sont utilisées pour synthétiser les données.

### **3. Durée de l'enquête**

Du 15/5/2017 au 30/7/2017

### **4. Résultats d'enquêtes**

#### ***4.1. Informations générales de l'échantillonnage***

Sur les 407 répondants, 44.2% étaient des femmes (180 personnes) et 55.8 % étaient des hommes. L'âge moyen des personnes interrogées était de 31. Ce sont des personnes qui ont très jeune mais beaucoup d'expériences dans les activités touristiques.

En matière du niveau d'éducation, 5.2% ont un master en tourisme, 29% ont une licence en tourisme; et 19% sont diplômés des écoles professionnelles du tourisme.

A propos de l'expérience de travail après l'obtention du diplôme, 31,2% des répondants travaillant dans les entreprises de tours opérateurs; 16.7% travaillaient dans l'hôtellerie; 35.1% travaillaient dans les agences de voyages. En particulier, environ 15% des répondants ont de l'expérience dans le tourisme durable comme les sites touristiques culturelles, historiques, muséums; les sites touristiques naturels. Cela correspond bien à la réalité du sondage, car dans le centre du Vietnam, il existe de nombreuses attractions touristiques naturelles et culturelles reconnues par l'UNESCO.

Les résultats du sondage montrent également que le nombre d'années d'expérience dans le domaine du tourisme des répondants est de 4.9 ans. Plus de 50% des répondants ont une expérience dans un autre secteur non touristique; 24,6% des répondants ont des employés; 19,2% appartiennent au groupe de gestionnaire intermédiaire et 7,1% sont les chefs d'entreprise. Cela montre la diversité des sujets interrogés.

#### ***4.2. Le besoin des spécialistes dans le domaine du tourisme durable***

Pour évaluer la demande du marché pour les spécialistes dans le domaine du tourisme durable, l'équipe d'enquête a énuméré les domaines qui ont besoin des spécialistes du tourisme durable. Les résultats du sondage montrent que cinq domaines de forte demande sont les sites touristiques culturelles, historiques, muséums; les sites touristiques naturelles ; l'hôtellerie; les tours opérateurs et les agences de voyages.

**Tableau 1: Cinq domaines qui ont besoin des spécialistes en tourisme durable**

<b>Ord.</b>	<b>Domaines</b>	<b>Le nombre des personnes qui disent « oui »</b>	<b>Pourcentage (%)</b>
1	Les sites touristiques culturelles, historiques, muséums	271	66.6
2	Les sites touristiques naturelles	255	62.7
3	L'hôtellerie	226	55.5
4	Les agences de voyages.	202	49.6
5	Les tours opérateurs	196	48.2

Source: Synthèse des résultats du sondage 2017

Ce résultat est également approprié à la réalité pour le fait que, Vietnam est un lieu où se trouvent de nombreux patrimoines culturels et naturels, la demande de professionnels du tourisme durable dans ce domaine est assez élevée. En outre, le secteur hôtelier est également une forte demande d'après les professionnels du développement du tourisme durable.

#### ***4.3. Des compétences génériques importantes dans le domaine du tourisme durable dont a besoin un spécialiste du tourisme durable***

Pour identifier les compétences génériques importantes dans le domaine du tourisme durable dont a besoin un spécialiste du tourisme durable, lors de l'élaboration de programmes, le sondage a énuméré les 13 compétences requises et les résultats ont eu 5 compétences importantes qu'ont répondu les répondants au tableau 2.

**Tableau 2: Les 5 compétences génériques les plus importantes dont a besoin un spécialiste en tourisme durable**

<b>Ord</b>	<b>Contenu</b>	<b>Le nombre des personnes qui disent « oui »</b>	<b>Pourcentage (%)</b>
1	Capacité d'écoute de la clientèle	265	65.1
2	Maitrises de plusieurs langues étrangères	248	60.9
3	Sens de l'organisation	239	58.7

4	Capacité à manager	193	47.4
5	Créativité	180	44.2

Source: Synthèse des résultats du sondage 2017

Les compétences les plus importantes sont la capacité d'écoute de la clientèle (65.1%). Maitrises de plusieurs langues étrangères et Sens de l'organisation ont été jugées relativement élevées (correspondant respectivement à 60.9% et à 58.7%). Dans le contexte de l'intégration internationale, les compétences en langues étrangères sont essentielles pour les professionnels du tourisme durable. Cela montre que la compréhension des clients, l'organisation et la gestion des activités touristiques sont les compétences les plus importantes.

Capacité à manager est une compétence importante pour le programme de formation (47.4% des répondants sont d'accord avec cette compétence). En outre, la créativité est une exigence importante pour les développeurs de tourisme durable.

#### ***4.4. Modalités d'enseignement pour le développement de compétences génériques***

Le questionnaire a également porté sur l'identification des méthodes d'enseignement nécessaires au développement de compétences génériques pour les professionnels du tourisme durable. Les résultats statistiques montrent que cinq méthodes d'enseignement sont les suivantes :

**Tableau 3: Modalités d'enseignement pour le développement des compétences génériques**

<b>Ord.</b>	<b>Contenu</b>	<b>Le nombre des personnes qui disent « oui »</b>	<b>Pourcentage (%)</b>
1	Stage pratique	308	75.7
2	Théorie/ pratique	277	68.1
3	Etude de cas	251	61.7
4	Multimédias (e-learning, à distance)	121	29.7
5	Pratique	98	24.1

Source: Synthèse des résultats du sondage 2017

#### ***4.5. Les compétences spécifiques dont a besoin un spécialiste du tourisme durable***

Pour identifier les compétences spécifiques importantes dans le domaine du tourisme durable dont a besoin un spécialiste du tourisme durable, lors de l'élaboration de programmes, le sondage a énuméré les 18 compétences requises et les résultats ont eu 5 compétences importantes qu'ont répondu les répondants au tableau 4.

**Tableau 4: 5 compétences spécifiques dont a besoin un spécialiste du tourisme durable**

Ord.	Contenu	Le nombre des personnes qui disent « oui »	Pourcentage (%)
1	Droit du voyage	274	67.3
2	Langues étrangères	247	60.7
3	Economie du tourisme	238	58.5
4	Souci à l'environnement	227	55.8
5	Ingénierie du tourisme durable et développement local	214	52,6

*Source: Synthèse des résultats du sondage 2017*

Les compétences les plus importantes sont la droit du voyage (67.3%). Langues étrangères et économie du tourisme ont été jugées relativement élevées (correspondant respectivement à 60.7% et à 58.5%).

Souci à l'environnement est une compétence importante pour le programme de formation (55.8% des répondants sont d'accord avec cette compétence). En outre, Ingénierie du tourisme durable et développement local est une exigence importante pour les développeurs de tourisme durable.

#### ***4.6. Modalités d'enseignement pour le développement de compétences spécifiques***

Le questionnaire a également porté sur l'identification des méthodes d'enseignement nécessaires au développement de compétences spécifiques pour les professionnels du tourisme durable. Les résultats statistiques montrent que cinq méthodes d'enseignement sont les suivantes :

**Tableau 5: Modalités d'enseignement pour le développement des compétences spécifiques**

Ord.	Contenu	Le nombre des personnes qui disent « oui »	Pourcentage (%)
1	Stage pratique	318	78.1
2	Théorie/pratique	302	74.2
3	Etude de cas	272	66.8
4	Multimédias (e-learning, a distance)	107	26.3
5	Pratique	80	19.7

Source: Synthèse des résultats du sondage 2017

#### 4.7. Les enseignements qui permettent le développement des compétences spécifiques

Pour acquérir des compétences spécifiques, les participants ont suggéré les principaux modules au tableau 6. Ce sont donc des bases pour choisir des modules dans le programme de formation.

**Tableau 6: 5 enseignements qui permettent le développement de compétences spécifiques**

Ord.	Contenu	Le nombre des personnes qui disent « oui »	Pourcentage (%)
1	Écotourisme	209	51.3
2	Langues étrangères	188	46.2
3	Marketing	211	51.8
4	Gestion du patrimoine naturel	164	40.3
5	Gestion du patrimoine culturel	152	37.3

Source: Synthèse des résultats du sondage 2017

#### 4.8. Besoins en formation sur le tourisme durable

Il y avait beaucoup des répondants ont déclaré qu'ils avaient une demande pour une formation en tourisme durable, inclus Besoin d'être formé sur le tourisme durable, Besoin d'une formation sur le tourisme durable et Besoin de réception des stagiaires

Ord.	Nature du besoin	Pourcentage des réponses (%)	
		Oui	Non



1	Besoin d'être formé sur le tourisme durable	66.8	33.2
2	Besoin d'une formation sur le tourisme durable	63.9	36.1
3	Besoin de réception des stagiaires	74.9	25.1

Source: Synthèse des résultats du sondage 2017

## 5. Liste des enseignements requis pour le programme de formation:

- Gestion et planification du territoire
- Marketing
- Gestion du patrimoine
- Gestion des ressources (eau, énergie)
- Communication
- Langues étrangères
- Opérateur de voyage
- Droit du voyage

## 6. Liste des métiers cibles

- Les sites touristiques culturelles, historiques, muséums
- Les sites touristiques naturelles (parcs naturels, réservé)
- Les agences de voyage
- Les tours opérateurs
- L'hôtellerie
- Parc de jeux d'aventure et récréation
- Organisation non gouvernementale

## 7. Conclusion

Les résultats du sondage montrent que cinq domaines de forte demande sont les sites touristiques culturelles, historiques, muséums; les sites touristiques naturelles ; l'hôtellerie; les tours opérateurs et les agences de voyages. Les compétences les plus importantes sont la capacité d'écoute de la clientèle, Maîtrises de plusieurs langues étrangères et Sens de l'organisation ont été jugées relativement élevées. Cinq méthodes d'enseignement sont: Stage pratique, Théorie/ pratique, Etude de cas, Multimédias (e-learning, à distance), Pratique. Des modules dans le programme de

formation plus importance : Écotourisme, Langues étrangères, Marketing, Gestion du patrimoine naturel, Gestion du patrimoine culturel. Le liste des enseignements requis pour le programme de formation: Gestion et planification du territoire, Marketing, Gestion du patrimoine, Gestion des ressources (eau, énergie), Communication, Langues étrangères, Opérateur de voyage, Droit du voyage.

La version finale de ce document est validée par le partenaire de projet européen du référentiel, P6, International Hellenic University:

Signature ou le représentant de P6,  
International Hellenic University

Заличен подпис - чл. 2,  
ал. 1 от ЗЗЛД

Dimitrios Aidonis  
Ass. Professor