



## Entreprises axées sur les services dans les écoles de tourisme du Vietnam

Uniterra est un programme de coopération volontaire et de développement international conjointement géré par le Centre d'étude et de coopération internationale (CECI) et l'Entraide universitaire mondiale du Canada (EUMC). Le programme appuie le développement d'économies inclusives au bénéfice des femmes et des jeunes dans 14 pays d'Afrique, d'Asie et des Amériques. Uniterra travaille avec des partenaires clés des secteurs privé et public et de la société civile, à faciliter la croissance et le changement dans les marchés qui ont un impact sur les personnes marginalisées.

**Le tourisme est un moteur économique** important pour le Vietnam. Il emploie près de 2 millions de personnes et représente 10 % du produit national brut.

Par ailleurs, le secteur du tourisme offre aux personnes qualifiées la possibilité de gagner un revenu deux fois supérieur à la moyenne nationale. Mais malheureusement, la plupart des jeunes diplômé-e-s n'ont pas les compétences pratiques pertinentes pour accéder aux emplois bien rémunérés du secteur.

Le programme Uniterra a travaillé avec plusieurs écoles de tourisme pour créer et/ou renforcer le fonctionnement d'entreprises de services implantées sur des campus. Ainsi, les cafés, les restaurants et les hôtels universitaires offrent aux étudiant-e-s d'excellentes occasions d'acquérir des compétences pratiques et une expérience de travail dans leur domaine d'étude.

### Des diplômé-e-s mal outillé-e-s

Chaque année, environ 18 000 jeunes femmes et hommes obtiennent un diplôme auprès de l'une des 284 écoles de formation en tourisme du Vietnam. Toutefois, les employeurs s'entendent pour dire que les compétences de ces diplômé-e-s ne sont pas adaptées aux réalités du secteur. Le manque de compétences techniques et d'expérience pratique en entreprise chez les jeunes s'explique par l'uniformité des formations au niveau national, qui reposent fortement sur la théorie au détriment de l'application pratique.

Puisque les jeunes diplômé-e-s dans le secteur du tourisme ne possèdent pas les compétences adaptées au monde du travail, elles/ils doivent se résoudre à accepter des emplois peu rémunérés et précaires. Et pendant ce temps, les employeurs doivent dépenser des ressources importantes pour recruter et garder leur personnel, ce qui a des répercussions sur la satisfaction de leur clientèle.

#### Programme

Programme de coopération volontaire Uniterra 2015-2020

#### Date

2016-2018

#### Partenaire de mise en œuvre

Collège communautaire de Binh Thuan (BTCC), Saigontourist Hospitality College et autres écoles de tourisme du Vietnam

#### Auteur et coordonnées

Chi Nguyen, chargée de programme sectoriel, programme Uniterra, Vietnam

#### Thèmes clés de l'histoire

Tourisme, restaurants universitaires, entreprises sur les campus, compétences pratiques

## Des entreprises axées sur les services sur les campus

La création d'entreprises de services sur les campus est un moyen efficace d'offrir un terrain de formation aux étudiant-e-s afin qu'elles/ils puissent développer leurs compétences techniques, acquérir de l'expérience en entreprise et se familiariser avec certains équipements. La création et l'exploitation de ce type d'entreprises requièrent des compétences, des connaissances et de l'expérience qui sont difficiles à trouver chez les étudiant-e-s et les enseignant-e-s. Très peu d'écoles disposent de leurs propres restaurants ou cafés, et lorsqu'il y en a, ils sont gérés comme des cantines plutôt que comme de réelles entreprises aux objectifs éducatifs.

À partir des besoins et des ressources des établissements partenaires, le programme Uniterra a appuyé la création de nouvelles entreprises sur les campus ou a rénové et amélioré des installations déjà en place afin d'en élargir la clientèle, de générer plus de revenus et d'augmenter les occasions pour les étudiant-e-s de s'exercer à des métiers pertinents pour le secteur du tourisme.

## Résultats

- Les volontaires du programme Uniterra ont contribué de manière significative à la création d'un café-restaurant sur le campus du Collège communautaire de Binh Thuan (BTCC). Cette ville, située à quatre heures de route d'Hô-Chi-Minh-Ville, le plus grand centre économique du pays, est une destination touristique mais la jeune main d'œuvre lui préfère trop souvent la métropole voisine. Cependant, le Collège qui jouit d'un emplacement de choix et pourrait développer des programmes de formation de haute qualité dans les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie afin de répondre aux besoins des hôtels et des complexes touristiques locaux.
- Deux volontaires ont notamment travaillé de près à la mise sur pied de cette initiative. **Lynn Tremblay**, une volontaire du programme Uniterra, a collaboré avec des partenaires locaux pour établir une première entreprise sur le campus du BTCC. Partant du travail réalisé par un volontaire en design d'intérieur, Lynn a appuyé et supervisé le processus de planification de la construction, la sélection du matériel, l'achat des équipements, etc. Le café-restaurant a été inauguré en février 2018, avec l'appui du projet *Compétences pour l'emploi au Vietnam*, un projet bilatéral financé par le Canada, offrant ainsi à plus de 150 étudiant-e-s par année un terrain de formation pratique.
- Au *Saigontourist Hospitality College*, le volontaire **Harold Mainguy**, conseiller en gestion des aliments et des boissons, a travaillé en étroite collaboration avec son partenaire pour rénover le café-restaurant de l'école. Celui-ci était à l'origine axé sur la clientèle interne que sont les étudiant-e-s et le personnel enseignant. Une fois remis à neuf, une campagne de promotion a été réalisée dans le quartier pour attirer une clientèle externe. Le menu de boissons et de viennoiseries s'est diversifié et la clientèle a augmenté d'environ 30 % au cours de la première année, donnant aux étudiant-e-s plus d'occasions de mettre en pratique leurs compétences. Le Programme aliments et boissons de l'école recrute environ 500 étudiant-e-s par année dont la plupart auront la possibilité d'effectuer un stage dans ce café-restaurant et d'obtenir leur première expérience de formation en milieu professionnel.

**50 bénéficiaires directs : étudiant-e-s formé-e-s pour le travail en entreprises touristiques**

**500 bénéficiaires indirects : étudiant-e-s qui deviendront stagiaires au sein de ces entreprises**

**3 volontaires impliqué-e-s**

**3 produits : aménagement intérieur, feuille de planification, processus de service à la clientèle**



## Mise à l'échelle, reproduction, durabilité et innovation

Bien que le programme Uniterra ne puisse s'attribuer tout le mérite pour l'implantation et le développement d'entreprises de services sur les campus, nous observons qu'un nombre croissant de partenaires et d'autres établissements de formation mettent sur pied des cafés, des restaurants ou des boulangeries. Le travail réalisé avec Saigontourist, en particulier, pourrait inspirer d'autres établissements de formation à reproduire le modèle.

**Les résultats de ce projet contribuent aux Objectifs de développement durable : 1 – Pas de pauvreté, 4 – Éducation de qualité, 8 – Travail décent et croissance économique**