



Etat des lieux concernant les
manques de compétences
interculturelles dans le secteur
touristique de 6 pays européens:
Bulgarie, France, Italie, Portugal,
Espagne et Turquie.





Objectifs

- **Identifier les connaissances, aptitudes et compétences interculturelles spécifiques** requises pour les emplois du secteur du tourisme au niveau européen ainsi que les particularités géographiques.
- Mettre en évidence les principales conclusions sur **la réalité et les besoins spécifiques des formateurs professionnels, des instructeurs en entreprise et des formateurs travaillant dans le secteur du tourisme**, concernant la formation des compétences interculturelles.
- Aider à **mieux adapter** les résultats des projets et produits - Curriculum, Handbook, Boîte à outils, Open Center Online.



Résultats





Principaux défis dans le secteur touristique

- **Faible qualification du personnel** dans le secteur touristique et **manque de personnel qualifié**;
- **Pauvreté du service client**- compétences du personnel inadaptées au secteur, comprenant les langues étrangères et les compétences en TIC
- **Économie** - crise, chômage, saisonnalité, baisse des flux touristiques, diminution des revenus des touristes;
- **Conditions de travail défavorables** - bas salaires, longues heures de travail, emploi vulnérable - qui conduisent à un manque de motivation et une fuite du personnel formé à d'autres secteurs à l'étranger

Manque de compétences dans le secteur du tourisme

- Plusieurs organismes internationaux (Cedefop, OCDE, OIT) ont établi que la zone principale de déficit de compétences dans l'industrie du tourisme est liée à l'exigence croissante des compétences interculturelles pour traiter avec les clients, les collègues et les employés.
- Tous les pays partenaires cherchent à diversifier l'offre touristique afin d'attirer des clients provenant de nouveaux marchés et de



**Principaux défis et problèmes, liés à la communication interculturelle
et aux services dans le secteur touristique**

- **Le manque de bonnes compétences** du personnel en **langues étrangères**;
- **Le manque de connaissance des caractéristiques culturelles des différents marchés**, ce qui entrave le développement des offres et des forfaits touristiques de bonne qualité;
- **L'insuffisance de la formation du personnel** - très peu d'entreprises ont leurs propres programmes et plans pour la formation des ressources humaines;
- **Le manque d'expérience de services à la clientèle auprès des touristes**



Quelles sont les compétences interculturelles les plus importantes pour le personnel touristique?

- **Les compétences de communication en différentes langues**, la connaissance d'au moins une langue étrangère; la communication verbale et non verbale, l'écoute active,
- **la sensibilité interculturelle**, le respect et la compréhension des besoins des autres, les croyances, les traditions, les habitudes, les droits, etc.
- **Le travail d'équipe interculturel**, l'adaptation au changement et à l'environnement du travail, l'empathie
- **Les traits de personnalité**: la politesse, une attitude positive, la volonté d'aider et l'attitude positive du « on peut le faire »



Les exigences formelles concernant les compétences interculturelles du personnel dans le secteur du tourisme

- Dans la plupart des pays, il n'y a pas de références indiquant que les compétences interculturelles sont formellement requises dans le secteur du tourisme, bien que les nombreuses institutions et organisations du secteur soulignent leur importance croissante.
- Les exigences éducatives de l'état bulgare listent les compétences interculturelles spécifiques qui sont attendues des différentes catégories de personnel. Cependant, il n'y a aucun exemple de mise en pratique de ces exigences.
- Habituellement, les compétences interculturelles ne sont pas spécifiquement abordées dans le curriculum des formateurs.



Les compétences interculturelles les plus importantes pour le personnel du tourisme

1. Compétences concernant le diagnostique:

- Être capable de diagnostiquer des caractéristiques interculturelles
- Être capable de diagnostiquer les exigences d'une organisation dans une perspective interculturelle

• 2. Compétences concernant la socialisation:

- Communication interculturelle
- Négociation interculturelle
- Equipe de travail interculturelle

3. Compétences concernant les situations que l'on affronte:



Quelle est l'importance pour votre organisation de chacune des compétences interculturelles énumérées?

- La compétence interculturelle la plus importante, mise en lumière par tous les répondants des pays partenaires est **la communication interculturelle** - Cette compétence implique la capacité d'être conscient de la façon dont les différences culturelles influencent le processus de communication et ses résultats.
- Une autre compétence très importante pour tous les pays est la **connaissance de la culture et des membres de la culture**- la capacité d'identifier, de comprendre, d'évaluer, de respecter et d'utiliser positivement les facteurs culturels (valeurs, habitudes,



Quelle est l'importance pour votre organisation de chacune des compétences interculturelles énumérées?

- Une autre compétence importante pour la plupart des pays est le **travail d'équipe interculturel** qui implique la capacité de détecter et d'analyser les besoins et les caractéristiques des groupes formés par des personnes d'origines culturelles différentes. L'objectif est d'apprendre à concilier les différences et à atteindre des objectifs communs. À l'exception de la Turquie, où la plupart des répondants ne travaillent pas dans les organisations interculturelles, cette compétence est considérée comme une compétence majeure.
- Dans la plupart des pays, sauf pour la France et la Turquie, la plupart des participants considèrent **les compétences interculturelles en résolution de conflit comme n'étant pas très importantes**. Cette compétence implique la capacité à percevoir, évaluer et faire face à des situations interculturelles, la résolution des problèmes qui peuvent survenir en raison des différences culturelles. Au contraire, en France et en Turquie ces compétences sont visées par les répondants comme étant tout à fait significatives et importantes.



Quelle est l'importance de chacune des compétences interculturelles énumérées pour votre organisation?

- Les compétences jugées les moins importantes pour les personnes interrogées dans la plupart des pays sont les compétences, liées à la **négociation interculturelle**. Ces compétences impliquent la capacité de parvenir à un accord satisfaisant mutuel pour toutes les parties en négociant avec des gens de différentes cultures. Cependant, ce n'est pas le cas au Portugal, où les participants évaluent cette compétence comme étant très importante.

Dans quelle mesure pensez-vous posséder les compétences interculturelles énumérées?

- Bon nombre des participants à l'enquête n'arrivent pas à autoévaluer leurs compétences interculturelles.
La compétence **de la connaissance de la culture organisationnelle et de la culture de membres** est perçue comme étant plutôt ou très satisfaisante pour tous les répondants. Cependant, la plupart des répondants ne travaillent pas dans des organisations interculturelles, de sorte que la culture organisationnelle a tendance à être naturellement partagée et acceptée par tous les travailleurs.
- **La résolution des conflits interculturels** et la **négociation interculturelle** sont les 2 compétences, qui sont évaluées comme étant **les moins développées** par les participants dans tous les pays. Ce résultat est conforme à la réponse précédente, où les répondants perçoivent ces compétences comme n'étant pas importantes et plutôt pas importantes.
- Les personnes interrogées en France, au Portugal et en Turquie évaluent comme étant les moins développées leurs compétences interculturelles de travail en équipe.



Fréquence des interactions interculturelles dans les métiers du tourisme

- Il n'y a ni analyse approfondie, ni informations détaillées sur l'interaction interculturelle pour le secteur du tourisme, en ce qui concerne les catégories de personnel ou les profils d'emploi.
- D'autre part, le tourisme international apporte une contribution importante à tous les sous-secteurs du tourisme (industrie de la restauration et de l'hôtellerie, le transport de passagers et d'autres activités - location, culturelles, etc.). Les documents analysés et les enquêtes menées montrent que les **compétences interculturelles sont pertinentes pour toutes les catégories de personnel dans le tourisme**, de sorte qu'elles peuvent être considérées comme étant des **compétences transversales pour le secteur du tourisme**.



Avez-vous eu souvent recours aux interactions culturelles dans votre travail?

- **Les interactions interculturelles sont communes à presque tous les répondants.**
- Environ 70% des répondants en Bulgarie, Italie et Turquie communiquent avec des représentants d'autres cultures **quotidiennement ou plusieurs fois par semaine**. Ceci est également valable pour 40% des personnes interrogées en France, en Espagne et pour plus de 55% des personnes interrogées au Portugal.
- De plus, 45% des répondants en Bulgarie et 46% au Portugal interagissent avec des personnes de cultures diverses **tout le temps**, ainsi que 1/3 des personnes interrogées en Italie et en Turquie.
- Une grande partie des travailleurs impliqués dans l'enquête interagit avec les touristes étrangers **plusieurs fois par mois**. Le pourcentage varie de 25% en Bulgarie et en Italie jusqu'à, 44% en France et 48% en Espagne.
- La proportion de répondants ayant rarement ou jamais de contacts interculturels est la plus grande au Portugal (19%), suivie par la France (16%), l'Espagne et la Turquie (12%).



Dans quelle mesure les compétences interculturelles sont-elles importantes pour votre travail et pour votre organisation?

- **Tous les répondants en Bulgarie, ainsi que 96% de ceux en Italie et au Portugal, 92% en France et 80% en Espagne et en Turquie considèrent les compétences interculturelles importantes pour leur emploi.** La raison principale est que ces compétences leur permettent de servir les clients venant de différents pays et d'adapter le personnel aux différentes modes et habitudes culturelles.
- **L'importance des compétences interculturelles est liée à la fréquence des interactions interculturelles.** Pour 20% des personnes interrogées en Turquie et en Espagne les compétences interculturelles ne sont pas nécessaires pour leur emploi ou dans leur organisation, il les évaluent donc comme n'étant «pas importantes» ou «plutôt pas importantes».



Avez-vous vécu des situations vous faisant ressentir le besoin d'améliorer vos compétences interculturelles?

- La majorité des répondants **ont connu des situations exigeant** un niveau supérieur de compétences interculturelles (92% des personnes interrogées en France, 88% au Portugal, 86% en Italie, 60% en Bulgarie, 52% en Turquie et 44% en Espagne).
- En outre, environ la moitié des participants en France, en Italie et au Portugal déclarent qu'ils ont **souvent connu** un manque de compétences et connaissances interculturelles appropriées.
- Entre 1/3 et 1/2 de tous les répondants ont **parfois connu** le manque de compétences interculturelles développées de manière adéquate. C'est ce qui est arrivé à 32% des participants en Italie et



Exemples d'expériences professionnelles avec des malentendus ou incompréhensions culturels

- Ces exemples illustrent le manque de connaissances, expériences, sensibilités culturelles:
- Un agent de bord bulgare a connu un choc culturel lors de ses interactions avec les passagers d'un vol à destination de La Mecque, des pèlerins musulmans, qui effectuaient des rituels religieux. Le nouvel agent de bord ignorait que ces rituels exigeaient d'éviter tout contact physique, et il a touché le pèlerin, prêt à l'aider pour le débarquement. Le pèlerin était très contrarié, car il a dû effectuer à nouveau sa préparation au rituel religieux.



Exemples d'expériences professionnelles avec des malentendus ou incompréhensions culturels

- Les situations mentionnées en Turquie concernent les relations avec les touristes chinois et leurs habitudes alimentaires rigoureuses et le fait qu'ils considèrent les juifs comme s'ils étaient chrétiens. Une autre situation spécifique rencontrée concerne les touristes pakistanais désireux de stocker de l'eau lors d'une conférence internationale.
- Les participants portugais ont fait savoir que lorsqu'ils sont en contact avec certaines cultures il y a des gestes et des détails qu'il faut faire avec précaution, car ils peuvent être mal interprétés par les visiteurs de cultures différentes, ou être précautionneux dans des conférences avec des intervenants et des participants étrangers.



Pour quel emploi dans le tourisme est-ce le plus important d'améliorer ses compétences interculturelles?

- La majorité des répondants pense que le personnel occupant des emplois de première ligne a le plus besoin d'améliorer ses compétences interculturelles, étant donné qu'il est en contact immédiat avec les clients. En d'autres termes, le service à la clientèle est le plus important étant donné qu'il constitue le «visage» de la société et du pays.
- **Dans l'industrie de la restauration:** serveurs, barmen, sommeliers, personnel de restauration
- **Dans l'industrie de l'hôtellerie:** concierge, réceptionniste, directeur des relations publiques, femme de chambre, animation touristique, maître nageur, esthéticienne, massothérapeute
- **Dans les services culturels, liés au tourisme et autres:** guide touristique, agent de voyage, récréation et loisirs formateur, etc.



Pour quel emploi dans le tourisme est-ce le plus important d'améliorer ses compétences interculturelles?

- Une autre part importante des répondants convient que **toutes les catégories de personnel** dans le tourisme ont besoin d'être formées au domaine des compétences interculturelles, car elles sont demandées à tous les niveaux. Les répondants donnent des exemples, tels que:
 - Les personnels de départements de vente faisant des affaires avec les clients étrangers
 - Les créateurs de services et produits pour les publics différents
 - Les professionnels et les agents qui conçoivent des produits touristiques (institutions responsables, les voyagistes, les agences responsables du tourisme, visites, etc.). Ils devraient profiter de vastes connaissances culturelles pour calibrer leurs produits touristiques précisément adaptés, en fonction des attentes et des caractéristiques culturelles de chaque niche de clientèle.
- De plus, environ 1/5 des répondants pense qu'il est crucial pour les gestionnaires et propriétaires d'entreprises de tourisme d'obtenir ces compétences en premier lieu, ce qui est la meilleure façon de se rendre compte de l'importance de ces compétences et de les promouvoir à travers les employés.



Comment les employés du secteur touristique développent-ils leurs compétences interculturelles?

- Ces compétences sont **principalement développées par la pratique**, lorsque le personnel prend conscience de leur importance et a la possibilité d'interagir avec des clients de cultures différentes. Ce développement de compétences s'établit



Comment les employés du secteur touristique développent-ils leurs compétences interculturelles?

- Dans les pays partenaires des **cours de formation** sont souvent organisés par les grandes chaînes hôtelières / entreprises internationales pour leur personnel. Sinon, l'offre de formation est maigre.
- Les données de l'enquête et des entretiens montrent que plus de 60% des participants en France et en Espagne, 40% en Italie et en Turquie, une personne sur cinq au Portugal et un répondant sur dix en Bulgarie **n'ont jamais pris part à aucune formation , liées aux compétences interculturelles.**



Avez-vous déjà participé à une formation, un cours concernant les compétences interculturelles?

- Environ 1/3 des répondants ont obtenu des informations sur les compétences interculturelles à travers **l'apprentissage informel** (lecture de livres et de matériels, regarder des films, etc.).
- Moins de 20% des répondants en Bulgarie, France, Italie et Portugal ont pris part à **des cours obligatoires ou facultatifs concernant les compétences interculturelles**, qui ont fait partie de leur enseignement professionnel / formation formelle.
- 15% ou moins des répondants **ont assisté à des événements et des conférences de leur propre initiative.**



Quels sont les meilleurs moyens de développer les compétences interculturelles des employés du secteur touristique?

- Il n'y a pas de solution unique, concernant la meilleure façon de développer les compétences interculturelles des employés dans les métiers du tourisme. Toutefois, les principales conclusions sont **qu'il devrait y avoir une combinaison de connaissances spécialisées solides avec une expérience pratique, qui offrirait l'occasion d'un contact direct avec d'autres cultures.**



Quels sont les meilleurs moyens de développer les compétences interculturelles des employés du secteur touristique?

- Les questionnaires mettent en évidence que des **cours ou formations spécialisés** sont plus que nécessaires en Bulgarie, Portugal et Espagne. De nombreuses personnes interrogées en France et en Turquie pensent la même chose.
- En Italie et en Bulgarie, les répondants ont mis l'accent sur la mise au **point pratique de la formation / stage**, qui aide à maîtriser les compétences en langues étrangères, les compétences interculturelles spécifiques et compétences sociales/ non-techniques.
- Les répondants turcs ont évalué le déplacement à l'étranger comme étant le plus efficace.



A quel niveau d'éducation, la formation aux compétences interculturelles est-elle la plus efficace?

- Il n'est pas question ici d'une compréhension commune quant **au niveau le plus approprié de l'éducation pour développer les compétences interculturelles**. Un bon pourcentage des personnes interrogées pense que ces compétences doivent être apprises au **degré supérieur de l'éducation**. Certaines personnes ont **mentionné l'école secondaire et la formation professionnelle**; le reste considère que **tous les niveaux de l'éducation seront efficaces**. Ceci est particulièrement valable dans les perspectives de développement de carrière de l'apprentissage continu, et les caractères transversaux des compétences interculturelles.



Quels genres d'outils et de ressources en ligne seraient les plus utiles pour les employés qui souhaitent améliorer leurs compétences interculturelles?

- **Le matériel de formation, les exercices et vidéos** sont considérés comme les ressources les plus utiles pour les personnes interrogées en Bulgarie, en Espagne et au Portugal. Ces ressources ont également été jugées comme étant le deuxième outil le plus efficace en France et en Turquie.
- **La mobilité** est l'option choisie principalement par les personnes interrogées en France, en Italie et en Turquie et est considérée comme étant la principale source de connaissance directe de la diversité culturelle. La mobilité a également beaucoup de partisans en Bulgarie, en Espagne et en Turquie, où cet outil est considéré comme étant le seconde meilleure opportunité pour améliorer ses compétences



Les formations et opportunités de mobilité professionnelle sont-elles populaires dans votre pays?

- Les possibilités de formation et de mobilité professionnelle sont bien connues par les personnes interrogées ayant un diplôme universitaire, en raison du programme de mobilité Erasmus. **Cependant, la mobilité professionnelle n'est pas tout à fait populaire parmi la majorité du personnel du tourisme en Bulgarie, en France, au Portugal et en Turquie.**
- Selon les répondants, les principaux obstacles à cela sont:
Le manque d'information sur les offres de mobilité et de formation dans leur ensemble, sur les avantages de la mobilité du travail à la fois pour l'employé et pour l'organisation.



Connaissance des informations pertinentes, des possibilités de formation ou des ressources de formation afin de développer les compétences interculturelles

- **Il y a une prise de conscience limitée dans tous les pays sur les ressources spécifiques, les organisations compétentes et les réseaux dans leur pays.** Des liens ont été fournis aux autorités nationales (ministères), les organisations sectorielles (chambres et associations), ainsi que plusieurs fournisseurs d'éducation et de formation (universités, instituts, centres de formation).
- **La plupart des répondants ne savent pas où trouver des ressources d'information ou de formation pour le développement des compétences interculturelles.** Ce résultat a une relation avec l'un des



L'intérêt pour le développement des compétences interculturelles

- Plus de 50% des participants à l'enquête en Italie, au Portugal et en Espagne, et au-dessus de 80% en Bulgarie, en France et en Turquie souhaitent améliorer leurs compétences interculturelles. Les sujets et les informations les plus intéressants pour eux sont liés :
 - Aux compétences spécifiques de la communication interculturelle, au travail d'équipe et à la résolution des conflits interculturels,
 - A la connaissance des différentes cultures, habitudes, traditions
 - Aux compétences spécifiques et aux comportements en contexte interculturel tels que: l'accueil des procédures, l'étiquette et les détails dans la communication de travail, l'empathie et la confiance en soi,



Messages clefs





- La recherche montre que **dans tous les pays, il y a un manque de ressources de formation et d'informations sur les possibilités de mobilité** liées aux compétences interculturelles.
- **Une plate-forme en ligne intégrée (one-stop-shop)** permettra d'accroître considérablement l'accès du personnel du tourisme pour ouvrir des ressources de formation.
- **Il y a également un manque de sensibilisation sur les différentes possibilités de mobilité - stages**, les jeunes et la mobilité du personnel, le travail et les voyages, les échanges de personnel, l'apprentissage, etc., qui ont besoin d'être promu en grande partie à tous les étudiants et stagiaires dans le secteur du tourisme.



Une plateforme en ligne permettra également de répondre à tous les groupes cibles:

- **Diffuser les bonnes pratiques** aux experts et politiques publics, aux employeurs, aux formateurs.
- **Promouvoir les avantages et l'impact** de la formation interculturelle et de la mobilité au niveau individuel, organisationnel, sectoriel et régional.
- **Encourager** les employeurs et les organisations sectorielles à organiser et promouvoir la mobilité et les possibilités de formation pour le personnel (et promouvoir les résultats avec des concours, des prix et reconnaissances annuelles).



- Il est nécessaire de sensibiliser les décideurs sur la nécessité **d'intégrer le développement des compétences interculturelles** dans les programmes à tous les niveaux et à tous les modes d'éducation et de formation.
- Il y a aussi un besoin évident de **développer et de promouvoir une méthodologie de formation avec des outils et instruments pratiques** pour améliorer les compétences interculturelles.
- **Une formation** des enseignants de la formation professionnelle, des formateurs en entreprise, des experts et la promotion des résultats aidera à intégrer la méthodologie au niveau local.



- Quelques-unes des personnes interrogées dans les pays partenaires sont familières avec la validation des compétences interculturelles en général. Ayant à l'esprit que l'enquête a également impliqué les fournisseurs de formation et experts dans le secteur du tourisme, cela montre clairement que beaucoup d'efforts doivent être faits dans la sensibilisation sur les valeurs de reconnaissance et de validation dans une zone où la main d'œuvre qualifiée est demandée.



Merci de votre attention !

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site:
www.cultourproject.eu



Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication (communication) n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Project No 2015-1-FR01_KA202-015290