



Développement Durable dans le Tourisme

Sujet d'étude : Hue - Vietnam

Travail réalisé pour l'obtention du diplôme de « Gestionnaire en Tourisme ES »
de l'Ecole Suisse de Tourisme à Sierre (Suisse)

Elaboré par :

Stéphanie Borgeaud
Route du Jura 21
CH – 1675 Vauderens
0041 (0)78 645 20 78

Directrice de mémoire :

Marie-Françoise Perruchoud-Massy
Dr. en Economie - Professeur HES
Responsable de l'Institut Economie & Tourisme

Mémoire déposé le 12 juin 2009 à Sierre

Résumé

Depuis quelques décennies, le tourisme international connaît une croissance sans précédent. Ce développement a un impact positif et négatif sur l'environnement économique, social et culturel de la destination et du touriste. Dans cet ouvrage, la ville de Hue est analysée afin de déterminer son engagement dans la voie du développement durable, spécialement dans le secteur du tourisme.

Ville d'une grande richesse culturelle, Hue se reconstruit après des années de conflit, grâce au tourisme. La mise en valeur de son patrimoine par le soutien de l'UNESCO permet à la destination de se développer. Pour que le tourisme croisse durablement, il est important que les intérêts économiques, écologiques et sociaux soient également desservis.

L'augmentation des visiteurs nécessite des changements dans la gestion des sites ainsi que dans les services et infrastructures touristiques. Autant d'éléments à contrôler, de normes à imposer et de technologies à maîtriser.

Afin de garantir le développement de Hue, un grand travail de reconstruction, de rénovation et de protection de son patrimoine a dû, et doit encore être effectué. Ces démarches permettent à la ville de Hue d'honorer son offre touristique sur le long terme, afin de stimuler son économie, tout en protégeant son patrimoine et en préservant sa population.

Pour que les objectifs d'un tourisme durable soient atteints, la coopération de tous les prestataires touristiques locaux, régionaux et nationaux est nécessaire. De l'hôtel, à la compagnie de transport, tous se doivent d'adapter leur comportement vis-à-vis de la durabilité.

La sensibilisation vers un tourisme plus doux commence chez les tours opérateurs et agences de voyages qui mettent les destinations sur le marché et qui introduisent la région de vacances auprès du futur touriste.

Zusammenfassung

Seit einigen Jahrzehnten erlebt der internationale Tourismus ein kräftiges Wachstum. Diese Entwicklung hat eine positive und eine negative Wirkung auf die wirtschaftliche und soziokulturelle Umwelt der Destination und der Reisenden. In dieser Arbeit wird die Stadt Hue analysiert, damit ihr Engagement in der Nachhaltigkeit insbesondere im Sektor Tourismus beurteilt werden kann.

Hue besitzt einen kulturellen Schatz, welcher wegen jahrelangen Konflikten zerstört wurde. Dank dem Tourismus und der Unterstützung der UNESCO steht Hue in einer ständigen Entwicklung. Um diese nachhaltig zu führen, ist es von grosser Relevanz, dass das ökonomische, soziale und ökologische Interesse gleich behandelt wird.

Die Erhöhung der Gästeanzahl benötigt eine Anpassung der Infrastrukturen, Dienstleistungen und des Managements der touristischen Attraktionen. Es gilt somit, Elemente zu kontrollieren, Normen zu erstellen und neue Technologien zu beherrschen.

Um die Weiterentwicklung der Stadt Hue zu gewährleisten, muss das Kulturerbe der Stadt weiterhin renoviert und geschützt werden. Dieser Vorgang erlaubt der Stadt Hue sein touristisches Angebot langfristig zu verkaufen, ohne seinen Kulturschatz sowie die Bevölkerung zu belasten.

Damit das Ziel des nachhaltigen Tourismus erreicht wird, ist die Kooperation von allen touristischen Leistungsträgern notwendig. Vom Hotel bis zur Verkehrsunternehmung, jeder muss sein Verhalten der Nachhaltigkeit anpassen.

Die Sensibilisierung des sanften Tourismus beginnt bei den Tour Operators und Reisebüros, welche die Destinationen auf den Reisemarkt bringen. Ihre Einstellung ist entscheidend, da sie meist der erste Kontakt sind, den der Reisende zu seinem Urlaubsgebiet hat.

Introduction

En premier lieu, je tiens à préciser que ce travail de diplôme, écrit dans le cadre de ma formation à l'Ecole Suisse de Tourisme, n'engage que ma propre responsabilité et en aucun cas celle de l'école. Il est le résultat de mes pensées personnelles, issues de mes recherches et expériences.

Le choix du thème s'est dirigé tout naturellement sur Hue, ville où j'ai effectué mon stage durant ma formation à l'Ecole Suisse de Tourisme. Cette cité a eu un grand impact sur moi. J'ai eu la chance de pouvoir ouvrir quelques portes sur sa culture, son histoire et sa population et il m'est maintenant impossible de les refermer. Mon intérêt pour le concept de développement durable, particulièrement dans le secteur du tourisme m'a incité à analyser la destination de Hue sous cet angle.

Hue est une ville traditionnelle vietnamienne qui s'est ouverte au tourisme intensif depuis moins de vingt ans. En tant que précédente capitale du Vietnam, elle possède une richesse culturelle, architecturale et archéologique d'une importance cruciale au Vietnam.

Le complexe des monuments de Hue ainsi que la Musique de Cour « Nha Nhac » sont inscrits au patrimoine mondial de l'UNESCO. L'impact d'un tourisme de masse pourrait avoir un effet catastrophique sur les sites et la population locale. Ceci est la raison pour laquelle j'ai souhaité effectuer des recherches sur la gestion du patrimoine de la ville ainsi que d'évaluer l'impact des prestataires touristiques sur leurs environnements.

L'objectif de cet ouvrage est donc d'évaluer la gestion de la ville de Hue concernant la préservation et la protection de son patrimoine ainsi que son comportement vis-à-vis du tourisme. Comme précédemment dit, le tourisme est en pleine croissance et Hue n'y fait pas exception. D'un point de vue économique, cette destination a intérêt à s'investir dans ce secteur et c'est ce qu'elle fait. Est-ce que ce développement se fait dans un respect socio-écologique local et régional ? Est-ce que cette destination met en pratique la théorie du développement durable ? Est-ce que Hue bénéficie d'une aide internationale et de la solidarité de pays dits industrialisés ? Tout autant de questions auxquelles cet ouvrage tente de répondre.

La majorité des informations employées pour cette étude proviennent de différentes interviews conduites avec des personnes concernées par la problématique. Ayant travaillé également durant 12 mois au sein d'un hôtel à Hue « La Résidence Hôtel & Spa », des expériences personnelles et des connaissances acquises durant mon stage viennent régulièrement compléter le contenu. La théorie enseignée durant ma formation à l'Ecole Suisse de Tourisme fut aussi une aide précieuse pour la création de ce projet.

Le principal obstacle rencontré était de trouver un contact fiable à Hue pouvant me donner des informations assez pointues sur le sujet traité. Le barrage de la langue ainsi qu'un long décalage horaire n'ont fait que ralentir le processus de récolte d'informations. Plusieurs tentatives de prises de contact avec des institutions vietnamiennes se sont révélées infructueuses.

Je tiens à remercier tout spécialement les personnes m'ayant soutenu dans l'élaboration de cet ouvrage : Je nomme

- **Carmen Marienberg** : Directrice Générale « La Résidence Hôtel & Spa », Hue
- **Cécile Martin Phipps** : Responsable du bureau de la direction des actions internationales, développement de projets et tourisme durable, ADEME, Paris
- **Dang Thi An Thu** : Député Général, « La Résidence Hôtel & Spa », Hue
- **Matthias Leisinger** : Responsable du département « Corporate Responsibility », Kuoni, Zürich
- **Nguyen Thai Son** : Chef ingénieur, « La Résidence Hôtel & Spa », Hue
- **Tran Viet Luc** : Directeur du Bureau du Tourisme, des Ressources et du Développement à Hue

Table des matières

Résumé	II
Zusammenfassung	III
Introduction	IV
Liste des abréviations	IX
Liste des tableaux et figures	IX
1. Vietnam	1
1.1 Informations générales	1
1.2 Les guerres du Vietnam au XXe siècle	1
1.3 Économie.....	3
2. Hue.....	4
2.1 Informations générales	4
2.2 Patrimoine culturel, oral et immatériel de l'humanité	4
2.2.1 La Citadelle	4
2.2.2 Le tombeau de Minh Mang	5
2.2.3 Le tombeau de Tu Duc	5
2.2.4 Le tombeau de Khai Dinh	5
2.2.5 Le « Nha Nhạc ».....	6
2.3 Hue et l'UNESCO	6
3. Tourisme au Vietnam au XXI^e siècle	8
3.1 Les tendances actuelles du tourisme.....	8
3.2 La nécessité dans le tourisme	8
3.3 Besoins du tourisme	9
3.3.1 Besoins psychologiques	9
3.3.2 Besoins économiques	9
3.4 Les effets du tourisme à Hue.....	10
3.4.1 Effets écologiques	10
3.4.2 Les effets sociaux	12
3.4.3 Effets économiques	12

4. Développement durable.....	14
4.1 Définition.....	14
4.2 Structures supportant le développement durable.....	14
4.2.1 La Commission du Développement Durable des Nations Unies	14
4.2.2 L'agenda 21.....	15
4.3 Le développement durable dans le tourisme	16
5. Tourisme durable à Hue	17
5.1 Protection des sites	17
5.1.1 Structures.....	17
5.1.2 Protection et promotion.....	18
5.1.3 Transfert de connaissances.....	18
5.1.4 Protection d'un patrimoine immatériel	18
5.2 Impact sur la population locale.....	19
5.2.1 Revitalisation de l'artisanat local	19
5.2.2 Implication de la population locale dans la protection des sites	19
5.2.3 Effets sur la population	20
5.2.4 Possibilité de formation.....	20
5.3 Contribution à l'économie locale	20
5.3.1 Évolution de la fréquence.....	20
5.3.2 Budget	21
5.3.3 Projets actuels.....	21
5.4 Futur.....	22
5.4.1 Projets.....	22
6. Évaluation qualitative de la durabilité de « La Résidence & Hôtel & Spa, par Accor »	23
6.1 Traitement des déchets	23
6.2 Traitement des eaux usées.....	24
6.3 Conscience du développement durable	24
6.4 Impact social sur la population de Hue	25
6.5 Politique de gestion du personnel	26
6.6 Impact sur l'économie de Hue	28
6.7 Collaboration à la sauvegarde du patrimoine de Hue	28

6.8	Conclusion de l'évaluation sur la durabilité de « La Résidence Hôtel & Spa ».	30
6.8.1	Les effets de LRH sur son environnement naturel et culturel.....	30
6.8.2	Les effets de LRH sur son environnement social.....	31
6.8.3	Les effets de LRH sur son environnement économique	32
7.	Évaluation du marché « Vietnam et tourisme durable »	33
7.1	Analyse qualitative du marché suisse « tourisme durable » au Vietnam	33
7.2	Analyse du marché « tourisme durable » à Hue : Comportement du touriste sur place	36
8.	L'ADEME, partenaire du Vietnam	37
8.1	Missions et domaines d'activité de l'ADEME	37
8.2	L'ADEME, un partenariat avec le Vietnam.....	38
8.2.1	Le Guide des hôtels verts	38
8.2.2	E-tool.....	39
8.2.3	Labellisation	40
9.	Conclusion.....	41
9.1	Les acquis.....	41
9.2	Les manquements.....	42
9.3	Les actions à entreprendre	43
10.	Bibliographie	44
10.1	Livres.....	44
10.2	Internet.....	45
10.3	Extraits de documents publiés par la ville de Hue	46
10.4	Interviews	47
11.	Annexes	48
11.1	Cartes et illustrations.....	48
11.2	Interviews.....	52

Liste des abréviations

ADEME	:	Agence de l'Environnement et de la Maîtrise et l'Energie
CDD	:	Commission du Développement Durable
CIA	:	Central Intelligence Agency
CV	:	Curriculum Vitae
DD	:	Développement Durable
DMZ	:	Demilitarized Zone
ECOSOC	:	Conseil Economique et Social des Nations Unies
Et al.	:	Et autres
HMCC	:	Hue Monuments Conservation Center
KFC	:	Kentucky Fried Chicken
LRH	:	La Résidence Hôtel & Spa par Accor
OMC	:	Organisation Mondiale du Commerce
ONG	:	Organisation non-gouvernementale
PIB	:	Produit intérieur brut
Ss.	:	Et suivantes
UNESCO	:	United Nations Educational Scientific and Cultural Organization
V.	:	Voir
VNAT	:	Vietnam National Administration of Tourism
VND	:	Dong - Devise vietnamienne

Liste des tableaux et figures

Tableau 1: Arrivées au Vietnam classées par nationalité.....	3
Tableau 2: Évolution du chiffre d'affaires engendré par le tourisme (2000-2006).....	9
Tableau 3: Arrivées au Vietnam par mode de transport	10
Figure 4 : Carte du Vietnam	48
Figure 5 : Carte de Hue	49
Figure 6 : Carte des environs de Hue	50
Figure 7 : La Résidence Hôtel & Spa par Accor	51
Figure 8 : Cité Impérial	51
Figure 9 : Tombeau de Khai Dinh	51

1. Vietnam

« Viêt » est le nom du plus grand groupe ethnique et « Nam » signifie « Sud ».

1.1 Informations générales

Le Vietnam, pays en forme de « S » allongé, s'étend du nord au sud sur une distance de 3450 kms et sur une superficie de 329'560 km². Il est l'état le plus à l'est de la péninsule indochinoise en Asie du sud-est et est entouré de la Chine, du Cambodge, du Laos, de la mer de Chine et du golf de Thaïlande. D'après un recensement de la CIA en 2009, la population s'élève à 86'967'524 habitants¹, dont à peu près la moitié est née après la guerre du Vietnam.²

Hanoi est la capitale du Vietnam. Cette ville est située au nord du pays et comptait 3,4 millions d'habitants en 2007 avec un taux de croissance record de 3,5 %.³ La langue officielle est le Vietnamien et la monnaie le Dong. Un franc suisse correspond à environ 16'000 Dongs. La religion est majoritairement le bouddhisme, mais l'on compte également 7% de catholiques et 1% de musulmans.⁴

Avec une population de 85,1 millions d'habitants, le Vietnam est le 13^e pays le plus peuplé au monde.⁵

1.2 Les guerres du Vietnam au XXe siècle ⁶

De 1946 à 1954 la guerre d'Indochine dévastait le Vietnam en faisant plus de 172'000 tués et blessés du côté français et environ 150'000 victimes chez les soldats et civils vietnamiens. Durant la guerre d'Indochine, le Vietnam était impliqué dans plusieurs conflits ; alors que le pays souffrait déjà d'un isolement politique dû à la guerre froide, le Vietnam faisait face à des

¹ <https://www.cia.gov> - library

² V. Spencer Tucker, p.3

³ <http://english.vietnamnet.vn> - social

⁴ Expérience personnelle

⁵ <http://www.gso.gov.vn> – population and employment

⁶ V. Spencer Tucker, p.78

problèmes internes opposant tout d'abord les nationalistes vietnamiens (Viêt Minh) aux Français avant d'évoluer en guerre civile.

Lorsque les conflits prirent fin en 1954, environ 22'000 civils et soldats étaient retenus par le camp des Viêt Minh, dont seulement une moitié retournèrent chez eux. Pour beaucoup de captifs, la guerre d'Indochine se poursuivit bien au-delà de 1954.

Les accords de Genève marquèrent l'arrêt de la guerre d'Indochine par la division du Vietnam au 17^e parallèle, créant deux états séparés par la zone démilitarisée (DMZ).

Au Nord, La République Démocratique du Vietnam était dirigée par Hô Chi Minh. Au Sud, Ngo Dinh Diem dirigeait la République du Vietnam. Les Etats-Unis envoyèrent des forces militaires dans le sud du Vietnam afin de les former et de leur apporter un soutien financier et matériel indispensable. Le nord développa son industrie grâce au support de la Chine et de la Russie.

La guerre du Vietnam sera instiguée par la République Démocratique du Vietnam afin de réunir le Nord et le Sud et de se débarrasser de l'emprise impérialiste étrangère. Les conflits débutèrent sous forme de guerre civile. Les Etats-Unis avaient pour but d'empêcher le communisme de se répandre à travers l'Asie du sud-est.

Entre 1957 et 1972, une multitude de combats sanglants ont engendré de grandes pertes humaines. La guerre civile ainsi que l'occupation des Etats-Unis prirent fin à travers la chute de Saigon, l'actuelle Ho Chi Minh Ville et la signature des accords de paix de Paris en 1973.

A cette période Le Vietnam ne peut pas encore entamer son processus de reconstruction. Les Khmers Rouges, guérilla cambodgienne menèrent des conflits contre le Vietnam jusqu'en 1979, date de la chute du régime dictatorial cambodgien.

1.3 Économie

Après de longues années de guerres et de conflits, l'économie vietnamienne a connu de sérieuses difficultés de développement. Ce n'est qu'à partir des années 1980, qu'une liberté économique progressive fut instaurée et que le Vietnam s'intégra dans l'économie mondiale.

Au sud, grâce à des terres très fertiles, les cultures de riz abondent. Le Vietnam constitue aujourd'hui le troisième exportateur mondial de riz. Au nord, se concentre l'industrie lourde avec l'exploitation de pétrole qui représente 20 % des revenus extérieurs⁷.

Les exportations du Vietnam en direction des Etats-Unis augmentèrent de 900% entre 2001 et 2007. En janvier 2007, le Vietnam rejoint l'OMC, renforçant ses liens avec le marché mondial et favorisant le développement de sa politique commerciale intérieure. La pauvreté a décliné fortement pour atteindre un taux de 14.8 % mais le marché du travail doit continuer de se développer car le taux de chômage s'élève quand même à 4.9 %.

La croissance réelle du PIB est passée de 4,7% en 2001 à 7,8% en 2007.⁸

Le secteur touristique est aussi en constante croissance. Depuis 1995, l'afflux de touristes au Vietnam a triplé. Voici d'après le bureau général des statistiques vietnamien, le nombre de visiteurs étrangers, classé par nationalité.

Tableau 1: Arrivées au Vietnam classées par nationalité (milliers)

Arrivées au Vietnam classées par nationalité	Années	
	1995	2007
Taiwan	222.1	319.3
Japon	119.5	418.3
France	118.0	183.8
États-Unis	57.5	408.3
Angleterre	52.8	107.5
Thaïlande	23.1	167.0
Chinois	62.6	574.6
Total	1351.3	4229.3

Source: General Statistics Office of Vietnam⁹

⁷ <https://www.cia.gov> – the world factbook, Vietnam

⁸ <https://www.cia.gov> – the world factbook, Vietnam

⁹ <http://www.gso.gov.vn> – Number of foreign visitors to Vietnam

2. Hue

2.1 Informations générales

Hue, « la poétique », située sur les rives de la Rivière des Parfums et entourée de cinq collines symbolisant les cinq éléments, est la capitale de la Province de Thua Tien-Huê. Elle se situe dans le Vietnam Central à 658 kms de Hanoi et à 1097 kms de Hô Chi Minh Ville, compte 1'078'900 habitants et s'étend sur 5009 km².¹⁰

Hue possède une place toute particulière dans l'histoire du Vietnam. Par sa position stratégique en temps de guerre, Hue, fut proclamée capitale officielle du Vietnam par l'Empereur Gia Long Nguyen en 1802. En 1945, lorsque l'Empire des Nguyen fut déchu, la ville de Hue perdit également son titre de capitale du Vietnam¹¹.

2.2 Patrimoine culturel, oral et immatériel de l'humanité¹²

2.2.1 La Citadelle

L'Empereur Gia Long Nguyen, comme toute la dynastie des Nguyen, était très impressionné par la culture chinoise et fit donc construire la Citadelle, monument de grande valeur artistique, culturelle et esthétique et ressemblant fortement à la Cité Impériale de Pékin. Sa construction débuta en 1805 et dura plus de 20 ans. Au centre de la Citadelle se trouve la Cité Impériale, lieu réunissant les bureaux importants et des lieux de cultes. Construite en forme de rectangle dont le pourtour mesure 2456 mètres (606 mètres du nord au sud et 622 mètres de l'est à l'ouest), la Cité Impériale est dotée de quatre portes, une sur chaque côté : La Porte du Midi, la Porte de l'Humanité, la Porte de la Vertu et la Porte de la Paix.¹³

La Citadelle et la Cité Impériale furent principalement détruites lors d'un incendie en 1947. Durant l'offensive de Têt en 1968, ces monuments subirent de violents bombardements.

¹⁰ <http://www.vietnamtourism.com/Hue - Introduction>

¹¹ <http://whc.unesco.org/fr/list/678/video>

¹² <http://www.vietnamtourism.com - Vestiges>

¹³ Interview, Tran Viet Luc, Office of Hue Tourism Resource, Planning & Development, Hue

2.2.2 Le tombeau de Minh Mang

Les empereurs de la dynastie des Nguyen firent ériger de majestueux tombeaux funéraires. Parmi eux, nous pouvons citer quatre tombeaux particulièrement célèbres et prestigieux. Tous furent construits dans des endroits idylliques, cernés de végétation luxuriante, dans un environnement de calme et de sérénité

Le roi Minh Mang, quatrième fils du roi Gia Long régna de 1820 à 1840. Son tombeau fut construit entre 1841 et 1843. La nécropole fut construite après sa mort, car le Roi Minh Mang, très occupé à la construction de bâtiments au sein de la Citadelle et à concevoir notamment 142 enfants, avait mal estimé le temps qui lui restait à vivre.

Le tombeau est entouré d'un mur de 2.8 mètres de haut, de 1732 mètres de long et sa superficie est de 19.1 hectares.¹⁴

2.2.3 Le tombeau de Tu Duc

L'Empereur Tu Duc, petit fils de Minh Mang fut le quatrième roi de la dynastie des Nguyen et vécut de 1848 à 1883. Il monta sur le trône après avoir tué son frère aîné, mais fut malgré tout considéré comme le « roi poète ».

La nécropole de Tu Duc est sûrement la plus romantique. Sur une superficie de 475 hectares, cet endroit était non seulement un tombeau, mais possédait tous les éléments d'une résidence royale ; pavillon pour les femmes, pavillon de lecture, salle de théâtre, kiosque pour la pêche ainsi que de vastes jardins.

2.2.4 Le tombeau de Khai Dinh

Khai Dinh régna de 1916 à 1925 et fut l'avant-dernier roi de la dynastie des Nguyen. Ce tombeau est le seul qui renonce au style chinois pour y mélanger style occidental et oriental. Ce roi, de petite taille, connu pour ses goûts particuliers fit ériger un tombeau à la gloire du béton et sans aucun jardin. Cependant la situation de cette nécropole, sur une colline, offre une magnifique vue panoramique sur la région. Le tombeau est construit en terrasse sur une superficie de 0,57 hectare. Lors de l'arrivée dans le mausolée, l'époustouflante décoration en débris de mosaïque et tessons de bouteilles est à couper le souffle ; des fleurs, des animaux,

¹⁴ Interview, Tran Viet Luc, Office of Hue Tourism Resource, Planning & Development, Hue

des arbres en mosaïque de porcelaine provenant des quatre coins de l'Empire et un plafond représentant un dragon dans les nuages.

2.2.5 Le « Nha Nhac »

Il s'agit de la musique traditionnelle de la Cour Royale. La musique est accompagnée de chants et de danses gracieux relatant métaphoriquement la vie traditionnelle de l'époque. Le « Nha Nhac » trouve ses origines au XIII^e siècle, mais connu son important essor seulement durant le règne de la dynastie des Nguyen.

La musique de Cour Traditionnelle était un symbole politique puissant et par conséquent ces représentations étaient une partie intégrante de toutes cérémonies conduites par les familles impériales.

Le 7 novembre 2003, le « Nha Nhac » fut proclamé patrimoine oral et immatériel de l'humanité par l'UNESCO¹⁵

2.3 Hue et l'UNESCO

Entre 1971 et 1981 plusieurs experts de l'UNESCO se rendirent à Hue afin d'effectuer des recherches et inventorier les monuments de cette ville. En novembre 1981, Mr A.M.M'Bow, directeur général de l'UNESCO se rendit officiellement sur place et lança un appel à la sauvegarde de ce patrimoine.

En 1987 Hue s'inscrivit auprès de la Convention du Patrimoine Mondial afin d'enregistrer le complexe des monuments de la ville sur la liste du patrimoine culturel mondial, qu'elle intégra en 1993.¹⁶

Les monuments enregistrés au patrimoine de l'UNESCO représentent les architectures et pièces d'art typiques des différentes périodes au Vietnam du début du 19^e siècle jusqu'au milieu du 20^e.

¹⁵ <http://www.unesco.org> - Culture

¹⁶ <http://whc.unesco.org> - Ensemble des monuments de Hue

Pour son inscription au patrimoine mondial, la ville de Hue répond aux critères III et IV proposés par l'UNESCO :

Critère III : *« apporter un témoignage unique ou du moins exceptionnel sur une tradition culturelle ou une civilisation vivante ou disparue »*¹⁷

Critère IV : *« offrir un exemple éminent d'un type de construction ou d'ensemble architectural ou technologique ou de paysage illustrant une ou des périodes significative(s) de l'histoire humaine »*¹⁸

L'aide sous toutes les formes apportée par l'UNESCO est liée au développement que connaît la ville de Hue, particulièrement dans le secteur du tourisme.

¹⁷ <http://whc.unesco.org/fr/criteres/>

¹⁸ <http://whc.unesco.org/fr/criteres/>

3. Tourisme au Vietnam au XXI^e siècle

3.1 Les tendances actuelles du tourisme

Depuis les années cinquante, nous constatons une croissance considérable du tourisme à l'échelle planétaire et celui-ci fait maintenant partie intégrante de l'économie mondiale. Le comportement vis-à-vis du tourisme est également en train de changer. Les besoins se tournent vers des voyages de plus courte durée mais avec une plus grande fréquence. Partir en vacances n'est maintenant plus un produit de luxe. Grâce au développement des moyens de communication, de transport et de technologique, l'autre bout du monde est devenu aussi accessible que la ville voisine.

3.2 La nécessité dans le tourisme

Pour que le tourisme prenne tout son sens, il faut y inclure une notion d'échange. Cet échange peut s'effectuer dans plusieurs cadres. Déjà lors de l'organisation du voyage, un échange d'informations entre plusieurs pôles est indispensable, puis se poursuit lors de la rencontre avec la population autochtone. Pour certains, cet échange est synonyme d'ouverture, de découverte et d'enchantement et permet au touriste de vraiment se réaliser durant son voyage. Être en contact avec une autre culture signifie aussi élargir ses connaissances, remettre en question ses valeurs et modeler sa propre identité.

Pour d'autres personnes, la notion d'échange est une source d'angoisse, de peur et d'incompréhension. Être ouvert à la différence, accepter l'autre dans son environnement sans rien questionner, n'est pas une chose aisée, mais s'acquiert au fil des expériences. Cependant, pour que le tourisme profite aux deux parties, il est nécessaire que cette notion d'échange soit appliquée afin d'éviter un pillage culturel et social de la destination.¹⁹

¹⁹ V. Thomas Bieger, p. 243 ss.

3.3 Besoins du tourisme

3.3.1 Besoins psychologiques

Dans nos pays industrialisés, voyager est devenu un besoin psychologique et physique. L'être humain pour se ressourcer efficacement aime quitter son environnement quotidien, se déconnecter afin de faire le vide et se libérer du stress accumulé durant sa période de travail. L'acte de voyager permet au sentiment de liberté de se développer, lequel est indispensable au bien-être psychologique.²⁰

Actuellement, quelques faits majeurs entravent le tourisme dans certaines régions, comme des actes terroristes, des épidémies ou des catastrophes naturelles. Mais à la fin du compte, nous observons que tout cela n'a pas un impact majeur sur le tourisme. Le flux de voyageurs diminue sensiblement durant une certaine période mais reprend rapidement. Cela est une preuve tangible que le voyage est un besoin chez l'être humain.

3.3.2 Besoins économiques

Le secteur économique du tourisme s'est fortement développé durant ces dix dernières années comme le démontrent les chiffres tirés du Bureau Général des Statistiques du Vietnam.

Pour certaines destinations, le tourisme est la première source de revenus et d'emplois, ce qui anime une volonté de développer ce secteur.

Les recettes que le tourisme dégage au niveau national ont fait un bond spectaculaire entre les années 2000 et 2006. Celui-ci a quasiment quadruplé.

Tableau 2: Évolution du chiffre d'affaires engendré par le tourisme au Vietnam (millions CHF)

Catégorie de prestataires	Années	
	2000	2006
Hébergement	204,2	714,2
Agences de voyage	74,3	331,5
Total	278.5	1045,7

Source: General Statistics Office of Vietnam²¹ - Valeurs converties en CHF (taux: 1 CHF = 16'000 VND)

²⁰ V. Thomas Bieger, p. 241

²¹ <http://www.gso.gov.vn> – Outcome of tourism

Les centres touristiques principalement visités sont Hanoi, capitale politique, Hô Chi Minh Ville, poumon économique, Hue, ancienne capitale du Vietnam, Hoi An, Da Nang et Nha Trang, qui se positionne comme station balnéaire ainsi que Sapa, la cité reculée dans les montagnes.

3.4 Les effets du tourisme à Hue

3.4.1 Effets écologiques

Le tourisme engendre systématiquement des déplacements générant des émissions de gaz carbonique polluants, dont la principale source provient du trafic aérien. Pour exemple, un trajet Zürich - Hanoi aller-retour produit 3.88 tonnes²² de dioxyde de carbone. Aujourd'hui, le trafic aérien amène 78% des touristes sur le sol vietnamien alors qu'en 1995, ce pourcentage s'élevait à 89%. La tendance est à la baisse mais en contrepartie le trafic maritime et routier connaissent un boom sans précédent.

Tableau 3: Arrivées au Vietnam par mode de transport (milliers)

Arrivées au Vietnam classées par mode de transport	Années	
	1995	2007
Trafic aérien	1206.8	3300.8
Trafic maritime	21.7	225.0
Trafic routier	122.8	703.5
Total	1351.3	4229.3

Source: General Statistics Office of Vietnam²³

À Hue, le trafic routier est en constante augmentation. Contrairement au pays occidentaux, ce n'est pas le nombre de voitures qui augmente mais le nombre de deux roues. La moto est un moyen de transport apprécié des asiatiques en général et la population de Hue n'y fait pas exception.

Ce mode de locomotion sert également beaucoup dans le tourisme. Bon nombre de guides et de taxis utilisent ce véhicule pour exercer leur emploi sans oublier les locations directes aux touristes. Ces motos sont beaucoup plus abordables financièrement qu'une voiture, il faut

²² <http://www.climatmundi.fr> – Calculateur CO²

²³ <http://www.gso.gov.vn> – Number of foreign visitors to Vietnam

compter entre 200 et 600 dollars. Il n'existe pas de statistique pour la ville de Hue, mais Hô Chi Minh Ville comptait 1.9 millions de motos en 2001 contre 3.8 millions en 2008, tout en sachant que la population de l'ex-Saigon s'élève à environ 4.5 millions²⁴. C'est une problématique difficile à gérer pour les Autorités :

"Comment équilibrer les besoins croissants de transports et l'essor démographique dans un contexte financier limité. Comment harmoniser le développement des transports avec l'économie et la protection environnementale ? C'est un problème difficile qui n'a pas encore de solution (...)".²⁵

Le développement du tourisme demande une adaptation de l'infrastructure. L'hôtellerie par exemple requiert une organisation qui n'est pas forcément commune dans certaines régions du Vietnam comme le raccordement aux eaux usées, traitement des déchets, chauffage et climatisation.

La ville de Hue connaît un développement moyen de ce côté là. Officiellement la ville compte 144 hôtels²⁶ officiels, représentant 4538 chambres. Le système des eaux usées de la ville est en cour de reconstruction. Les foyers privés construits récemment sont raccordés au système d'écoulement d'eaux usées de la ville et les autres constructions moins récentes ont majoritairement un système de fosse septique. Les grands hôtels de Hue ont leur propre système de traitement des eaux usées, dont le procédé exact est détaillé sous le point 6.2.

La ville de Hue investit dans son système d'eaux usées. Un projet s'étendant sur 2745,5 hectares et concernant 410'000 bénéficiaires doit aboutir en 2010. Les infrastructures pour les eaux usées s'étendront sur 190 kms et les installations pour la récupération des eaux de pluie sur 150 km.²⁷

Des infrastructures adaptées à la démographie actuelle et au style de vie sont en cour de construction, afin de remplacer l'actuel système devenu obsolète.

L'installation drainant les eaux de pluies et le système d'eaux usées doivent être rénovés afin de diminuer les inondations lors de la saison des pluies et de parvenir à un niveau technologique en accord avec un développement durable. Les régions défavorisées de la ville dont les conditions de vie sont encore souvent insalubres seront assainies.

²⁴ <http://lecourrier.vnagency.com.vn> – Urbanisme

²⁵ Huu Tin, maire adjoint de Hô Chi Minh-Ville pour le Courrier du Vietnam. 17.11.08

²⁶ <http://www.vietnamtourism.gov.vn> - Hue gets more hotel rooms

²⁷ Interview Nguyen Thai Son, Chef ingénieur, La Résidence Hôtel & Spa

3.4.2 Les effets sociaux

Le tourisme dans un pays émergeant comme le Vietnam et plus précisément dans la ville de Hue à un impact social important.

À travers le tourisme intensif qui s'est établi à Hue depuis ces dernières décennies, la population locale a appris à connaître et à s'ouvrir à d'autres cultures. Hue s'ouvre au monde et la mondialisation s'ouvre sur la ville de Hue.

Un exemple frappant est l'arrivée des supermarchés, ceux-ci servant grandement le tourisme, car leur offre est adaptée aux touristes. Le premier grand supermarché a ouvert ses portes en 2008. Ce nouveau type de commerce propose des produits provenant des quatre coins de la planète auparavant inconnus de la population locale. Le marché traditionnel avec les avantages et inconvénients qu'il comporte se fait progressivement supplanté par les géants de la grande distribution.

Lors de la même année, Hue vit également l'apparition de son premier restaurant rapide américain (KFC), lequel s'offre heureusement ou malheureusement un franc succès. L'ouverture au monde remodèle l'identité et les habitudes autochtones, ce qui peut conduire à une perte du patrimoine culturel, qui, sans la venue massive de touristes, serait resté intact.²⁸

3.4.3 Effets économiques

Le tourisme a un effet positif sur l'économie de la ville de Hue.

Le revenu d'une grande part de la population dépend directement ou indirectement du tourisme. Tout d'abord il génère des places de travail. Pour prendre un exemple à Hue, dans l'Hôtel la Résidence Hôtel & Spa, un établissement quatre étoiles de 122 chambres, avec un restaurant, deux bars et une salle de conférence, 205 collaborateurs sont employés. La première constatation, en tant que professionnelle du tourisme, est que proportionnellement au nombre de chambres et aux infrastructures, cet hôtel emploie plus de personnes qu'un hôtel de même catégorie ne le ferait en Suisse. Les employés viennent en grande majorité de Hue. Le gouvernement impose un quota limité d'étrangers ayant la possibilité de travailler au sein de l'hôtel. Dans le cadre de La Résidence Hôtel & Spa, ce quota est de six personnes. Les personnes venant de l'étranger pour y travailler ont exclusivement des places dirigeantes : Directrice général (Allemagne), chef de cuisine (Afrique du Sud), manager du spa (Philippines), manager de restaurant (République Tchèque) et deux stagiaires dont les

²⁸ Expérience personnelle

nationalités peuvent varier. Par ailleurs, les postes dirigeants de chef de réception, de conciergerie, des ressources humaines et de comptabilité sont tenus par des locaux. En résumé, 60% des managers de l'hôtel ne viennent pas de Hue ni du Vietnam mais 40% sont autochtones.

La première réaction serait de dire qu'il est injuste d'employer autant d'étrangers pour les postes dirigeants mais le niveau actuel des formations dans le tourisme à Hue, oblige La Résidence Hôtel & Spa à employer des cadres dont la formation et l'expérience assurent la qualité d'un service des pays occidentaux. Cela dit, travailler dans un établissement faisant partie d'une grande chaîne hôtelière, dont le standing est reconnu mondialement, est un lieu d'apprentissage optimal pour acquérir le savoir et l'expérience.

Les formations dans le tourisme se développent rapidement et le peuple vietnamiens est doté d'une très grande capacité d'apprentissage et d'adaptation. Dans les prochaines années, ce pourcentage s'équilibrera tout naturellement.

En plus de développer le marché du travail par les besoins des différents prestataires touristiques locaux, le tourisme profite également au commerce. À Hue, comme au Vietnam en général, les touristes se procurent leurs souvenirs à travers différents canaux de vente. Faire un achat dans un marché, dans la rue ou encore dans de petites boutiques non-officielles, peut s'avérer plus périlleux que chez-nous, car ici, règne la loi du marchandage ! Les Vietnamiens sont convaincus qu'une personne étrangère a les moyens de payer l'article désiré plus cher qu'un autochtone. Partant du principe qu'il est difficile pour un touriste de savoir la valeur d'un produit, surtout dans une devise comme le Dong, le commerçant peut donc alors encaisser une plus-value plus que correcte, parfois même indécente.²⁹

²⁹ Expérience personnelle

4. Développement durable

Le DD est un concept prenant de plus en plus d'importance au XXI^e siècle et doit être considéré comme indispensable pour éviter une future catastrophe planétaire dans les domaines écologique, social et économique.

4.1 Définition

« Un développement qui répond aux besoins des générations du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Deux concepts sont inhérents à cette notion : le concept de « besoins », et plus particulièrement des besoins essentiels des plus démunis, à qui il convient d'accorder la plus grande priorité, et l'idée des limitations que l'état de nos techniques et de notre organisation sociale impose sur la capacité de l'environnement à répondre aux besoins actuels et à venir. »³⁰

4.2 Structures supportant le développement durable

Afin de mesurer la durabilité du développement et de mettre en place des critères internationaux, des structures appropriées ont été créées.

4.2.1 La Commission du Développement Durable des Nations Unies

La CDD fut créée en 1992. Son devoir est, parmi d'autres, d'évaluer l'implémentation des agendas 21 et de développer des solutions et des outils à mettre à disposition des pays concernés par ces mesures. Élus pour trois ans par l'ECOSOC parmi les pays membres des Nations Unies, 53 états constituent la CDD. Onze pays, soit 20 % des états proviennent d'Asie. Membre des Nations Unies depuis plus de trente ans, le Vietnam n'a cependant jamais été élu afin de participer à la Commission du Développement Durable.³¹

³⁰ Gro Harlem Brundtland, Rapport Brundtland 1987, Premier ministre norvégien

³¹ <http://www.un.org> – Members states

Depuis 1993, les états membres de la CDD se réunissent annuellement dans les quartiers généraux des Nations Unies à New York, afin de conduire leurs sessions, ouvertes aux organisations gouvernementales comme aux ONG.

Afin de pouvoir mesurer si un développement est durable ou non, la CDD travaille avec des indicateurs de développement durable.

96 indicateurs répartis dans 14 thèmes sont à disposition pour évaluer le développement dans chaque domaine clé.³²

4.2.2 L'agenda 21

L'agenda 21 est un guide de mise en œuvre du développement durable. Les états membres de ce programme se doivent de suivre les directives de l'Agenda 21 au niveau régional, national et international en vue d'atteindre les objectifs en relation avec la définition du développement durable.³³

Cet agenda fut établi lors de la conférence des Nations Unies sur l'Environnement et le Développement en 1992 à Rio de Janeiro. L'Agenda 21 est composé de 40 chapitres divisés en 4 sections : Sociale et économique, ressources, grands groupes et moyens.³⁴

Grâce à son développement économique, le Vietnam doit maintenant orienter son évolution dans la direction de la durabilité et est, par conséquent, évalué par les Nations Unies sur 40 points liés au DD.³⁵

Le marché du travail a explosé en proposant environ un million de postes de travail par année entre 1996 et 2002. Un grand accomplissement a également pu être réalisé dans le domaine de la pauvreté. Le pourcentage de foyers vivant en dessous du seuil de pauvreté s'élevait à 58 %³⁶ en 1993 pour atteindre un taux de 13% en 2008³⁷.

Le gouvernement vietnamien s'est fixé 19 objectifs dans le cadre de l'Agenda 21, prévus pour la fin 2010, dont notamment la réduction de la pauvreté, création de postes de travail, amélioration des structures de santé, d'éducation et de formation.³⁸

³² <http://www.un.org> - CSD Indicators of Sustainable Development - Guidelines and Methodologies

³³ <http://blogs.unige.ch> - 1992 Action 21

³⁴ <http://www.agora21.org> - Les chapitres de l'Agenda 21

³⁵ <http://www.un.org> - Institutional Aspects of Sustainable Development in Vietnam

³⁶ <http://www.va21.org> - Sustainable development tops Vietnam's Agenda 21

³⁷ <http://english.vietnamnet.vn> - Vietnam's poor on increase

³⁸ <http://www.va21.org> - Sustainable development tops Vietnam's Agenda 21

4.3 Le développement durable dans le tourisme

La durabilité est un concept englobant les dimensions économiques, sociales et écologiques.

Au travers des changements d'habitudes de nos communautés, le tourisme est devenu un pilier de la croissance économique et la notion de développement durable passe souvent au second plan.³⁹

C'est une problématique qui touche tous les pays, la Suisse comme le Vietnam. Cependant il est plus difficile pour un pays émergent comme le Vietnam d'assumer les mesures prescrites pour un développement du concept de durabilité, car les priorités sont souvent tournées vers la satisfaction des besoins primaires de la population. Dans un objectif collectif, les pays industrialisés se doivent éthiquement de soutenir les pays comme le Vietnam.⁴⁰

L'ADEME, Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie s'est engagée à aider l'hôtellerie vietnamienne à se développer tout en respectant certaines règles et en appliquant des indicateurs. Ce sujet sera plus amplement développé dans le chapitre 8.

³⁹ V. Martin Mowforth, et al., p. 105 ss.

⁴⁰ V. Salah-Eldin Abdel-Wahab, p.4

5. Tourisme durable à Hue ⁴¹

Hue est une ville possédant des richesses culturelles immenses témoignant d'une histoire et d'un savoir-faire d'une grande importance ayant grandement participé à créer le peuple vietnamien tel qu'il est aujourd'hui. La ville de Hue n'est pas épargnée par l'arrivée massive de touristes que connaît le Vietnam depuis plus de 15 ans. Afin que le tourisme local se développe, tout en minimisant les impacts négatifs, la ville de Hue s'efforce de respecter certaines normes pour le bien-être de la population, de l'économie et de l'environnement.

Avec l'aide de Monsieur Tran Viet Luc, directeur du bureau du tourisme, des ressources et du développement, les mesures appliquées pour la conservation et la protection du patrimoine de la ville de Hue ont été communiquées.

5.1 Protection des sites

Une grande partie du travail et du devoir de la ville de Hue est de s'investir dans la reconstruction et la protection de ses sites et de son patrimoine.

5.1.1 Structures

La protection des sites est placée sous l'autorité du Centre de Conservation des Monuments de Hue (HMCC). Celui-ci est responsable de la direction, la préservation, la restauration et la promotion des valeurs des monuments de la ville, ce qui représente tous les sites et monuments recensés dans le patrimoine culturel mondial ainsi que la musique royale traditionnelle « Nha Nhac », inscrite en tant que chef d'œuvre du patrimoine oral et immatériel de l'humanité.

Le HMCC est divisé en 12 départements représentant 660 collaborateurs. Environ 300 d'entre eux sont diplômés dans diverses matières, comme l'architecture, l'ingénierie, l'art, l'histoire ou langues étrangères. Beaucoup d'entre eux ont pu se former ou faire des stages à l'étranger.

⁴¹ Interview, Tran Viet Luc, Office of Hue Tourism Resource, Planning & Development, Hue

5.1.2 Protection et promotion

En quelques années, grâce à l'aide du gouvernement vietnamien et d'organisations nationales ou étrangères, le HMCC a obtenu des succès remarquables. Jusqu'à maintenant environ 100 structures et infrastructures ont pu être rénovées et reconstruites. Une vingtaine de workshops ont été organisés au niveau national et international, une trentaine de publications ont été éditées et des milliers de représentations musicales ainsi que des expositions ont été conduites au Vietnam et à l'étranger afin de sensibiliser et de faire connaître le patrimoine de la ville de Hue. La coopération de nombreuses institutions nationales et étrangères participe à l'implantation de nouveaux projets concernant la restauration des monuments, du patrimoine oral et immatériel et des œuvres d'art anciennes.

5.1.3 Transfert de connaissances

L'école de restauration d'art de Berlin envoie régulièrement des étudiants afin de participer à la remise en état de certains monuments ou bâtiments. Leur tâche est d'apporter et d'enseigner des techniques aux ouvriers, mais également de leur apprendre à s'organiser afin d'en retirer une certaine efficacité. En contrepartie, les étudiants allemands bénéficient d'une expérience professionnelle à l'étranger, ont l'opportunité de travailler sur des pièces d'une grande valeur et apprennent à manier des matériaux anciens et traditionnels vietnamiens.⁴²

5.1.4 Protection d'un patrimoine immatériel

Le HMCC accorde également beaucoup d'attention à la conservation et à la revitalisation du patrimoine oral et immatériel de Hue. Le Théâtre Royal et le département des Arts Traditionnels du HMCC emploient environ 150 acteurs, chanteurs, danseurs et instrumentalistes qualifiés ayant suivi des cours très poussés. Depuis l'introduction en 1994 de cette formation, les équipes de ce projet ont déjà restauré et interprété 40 pièces de musique rituelle et une dizaine de danses typiques. Cela contribue à sauvegarder des valeurs artistiques et traditionnelles importantes pour l'histoire du Vietnam.

⁴² Expérience personnelle

5.2 Impact sur la population locale

Hue est consciente de l'importance de sa population et saisit sa chance de faire participer les habitants au développement de la ville.

5.2.1 Revitalisation de l'artisanat local

Dans la mesure où des matériaux traditionnels doivent être utilisés pour la rénovation des monuments et œuvres d'art, l'artisanat de la région a été fortement développé. Le « Hue Joint-Stock Company for Monuments Restoration », une sous organisation de la HMCC, occupe plusieurs centaines de personnes. Les ouvriers de cette organisation ont produit jusqu'à aujourd'hui une grande quantité de tuiles jaunes et de tuiles bleues pour recouvrir plus de 35'000 m² de toiture. De nombreux artisans locaux sont sollicités, tels que les peintres, les maçons, les charpentiers, les dessinateurs, les créateurs de mosaïque ou les forgerons.

5.2.2 Implication de la population locale dans la protection des sites

La conservation et la présentation du patrimoine culturel de Hue sont également promues au sein de la ville et de la population. Le HMCC organise des concours pour étudiants ou actifs afin de les inciter à apprendre plus sur la culture et l'histoire de la ville. Pour repérer les personnes douées, des concours de dessin et de peinture sont également mis sur pied.

Un appel à la population ainsi que des campagnes furent lancées afin de récolter des objets ou des matériaux anciens que la population locale aurait pu garder ou hériter de leurs ancêtres. Ces récoltes apportent un témoignage précieux sur le savoir faire et le mode de travail des artisans ayant travaillé pour la dynastie des Nguyen et offre de l'aide lors de la restauration ou reconstruction des monuments.

5.2.3 Effets sur la population

Afin que la population moins favorisée de la région puisse également s'instruire sur sa culture et ses traditions, le HMCC organise des journées portes ouvertes. Deux fois par an, le 2 septembre lors de la fête nationale vietnamienne et pour Têt (Nouvel An chinois), ayant lieu le premier janvier du calendrier lunaire, l'entrée de tous les monuments inscrits au patrimoine mondial de l'humanité est gratuite.

Des représentations musicales et de danses sont aussi conduites dans le Théâtre Royal tout le long de ces journées.

5.2.4 Possibilité de formation

Le HMCC est aussi une porte ouverte sur le monde pour la population de Hue, car il cherche activement le soutien de gouvernements ou d'organisations étrangères, ainsi que d'universités. Il promeut les activités de restauration et de préservation ainsi que des stages pratiques dans le domaine des arts et de la culture.

A travers les nombreuses coopérations et relations que construit l'HMCC, beaucoup de membres du centre ont pu bénéficier de support financier de la part de la « Fondation Ford » (USA), de « l'Université de Waseda » (Japon) et de « l'Association des Amis Danois de Hue » afin de pouvoir effectuer des stages de courte ou longue durée à l'étranger.

5.3 Contribution à l'économie locale

5.3.1 Évolution de la fréquence

Les efforts accomplis par le HMCC ont conduit à des succès considérables. Le nombre de touristes venant à Hue à augmenter chaque année. En 1993, la ville accueillait 243'000 touristes. En 2002, 1,3 millions de personnes visitèrent Hue, ce qui engendra une recette de 2,1 millions de dollars. En 2007, le nombre de visiteurs s'éleva à 1,6 million avec un chiffre d'affaires d'environ 4 millions de dollars.

5.3.2 Budget

Le HMCC est une institution dotée de bonne capacité en matière de direction, de conservation et de restauration des propriétés culturelles. 40% de ses revenus, provenant majoritairement des fonds versés par le gouvernement vietnamien et des organisations internationales, sont directement investis pour la conservation et la restauration. Ce montant se monte à 1'250'000 de dollars par année.

L'UNESCO participe aussi principalement aux ressources financières destinées à la sauvegarde du patrimoine de la ville de Hue. Dans les années 80, la ville reçut un soutien financier d'environ deux millions de dollars, résultant d'un appel aux dons, organisé par l'UNESCO. Cette somme fut versée par dix gouvernements d'outre-mer, 26 ONG et cinq organisations internationales.

5.3.3 Projets actuels

Le HMCC est en train de développer quatre projets avec le support et la coopération de partenaires internationaux dont l'aboutissement est prévu entre 2008 et 2010.

1. Développer la restauration et la promotion du Nha Nhac, musiques, chants et danses traditionnels. Ce projet se fait avec l'aide de « Japan Trust Fund » et de l'UNESCO qui réunissent à eux deux un budget de 344,900 dollars.
2. Développer la recherche et l'efficacité dans le domaine de la restauration ainsi que dans les formations liées à ce domaine. Un budget de 4,1 millions de dollars est mis à disposition par « l'Université de Waseda » (Japon) et le HMCC lui-même.
3. Intensifier la recherche sur la restauration des fresques intérieures du palace de An Dinh. L'institution « Leibniz Society » ainsi que le fond du HMCC débloquent 444'810 euros pour ce projet.
4. Développer la recherche du projet de restauration de l'ancien système de canalisations d'eau à l'intérieur de la Citadelle, financé par « JBIC-Bank » (Japon) et l'UNESCO.

5.4 Futur

L'objectif pour la destination de Hue est bien sûr de devenir toujours plus performante dans la conservation et restauration de ces monuments. Pour atteindre cet objectif, le HMCC a signé plusieurs accords de coopération avec diverses organisations et universités dans le monde entier. Il collabore entre autres avec l'université de Showa (Japon) sur des recherches sur les maisons traditionnelles de la ville, avec l'université de Waseda (Japon), sur la reconstruction du Can Chanh palace et avec « Austrian Royal Museum of History » sur le management d'expositions, de représentations et de spectacles.

5.4.1 Projets

Plusieurs projets ont également une importance prioritaire à plus long terme :

1. Formation et amélioration des capacités à réagir face aux catastrophes naturelles précisément sur les sites du patrimoine mondial.
2. Développer les formations dans le domaine archéologique.
3. Recherches pour la reconstitution des anciens costumes royaux et les instruments de la musique de Cour.
4. Publications sur la restauration, reconstitution, reconstruction et protection du patrimoine culturel, oral et immatériel de l'humanité.
5. Développer les laboratoires chimiques afin de diversifier et améliorer les capacités professionnelles de l'HMCC.

6. Évaluation qualitative de la durabilité de « La Résidence & Hôtel & Spa, par Accor »

Comme déjà évoqué plus tôt dans cet ouvrage, La Résidence Hôtel & Spa, par Accor (LRH) est un hôtel quatre étoiles, situé sur les rives de la Rivière des Parfums à Hue, faisant directement face à La Citadelle.

Cet établissement comprend 122 chambres et emploie 205 employés.

Le choix pour cette évaluation qualitative s'est porté sur « La Résidence Hôtel & Spa », car cet établissement est l'exemple d'une coopération entre une institution européenne et le gouvernement vietnamien.

LRH est une franchise du groupe français « Accor » proposant un standard et une qualité de service aux normes européennes. L'hôtel fait également partie du patrimoine culturel de la ville de Hue, car la bâtisse n'est autre que la demeure du Gouverneur français durant l'époque coloniale. Cette situation met en collaboration deux dirigeantes à la tête de « La Résidence Hôtel et Spa » : Carmen Marienberg, Directrice Générale qui représente le groupe « Accor » et Madame Dang Thi Anh Thu, qui représente le gouvernement. Carmen Marienberg, Directrice Générale de « La Résidence Hôtel & Spa » a collaboré à la collecte de ces informations à l'aide de plusieurs indicateurs.

6.1 Traitement des déchets

La Résidence Hôtel & Spa procède à un tri sélectif de ses déchets. Les restes de nourriture produits par le restaurant et la cuisine sont vendus au kilo à des éleveurs locaux de cochons.

Les bouteilles en verre, consignées, sont retournées aux fournisseurs.

Les bouteilles en plastique ainsi que les canettes sont vendues à des « recycleurs ». Ces personnes, souvent de niveau très modeste et font l'intermédiaire entre les consommateurs et les usines de recyclage de plastique. Elles reçoivent un certain montant par bouteille apportée au centre de recyclage.

Les déchets d'emballage sont, si possible, réutilisés au sein de l'hôtel ou alors également revendus à des « recycleurs ».

Les cartouches d'encre et les piles sont rechargeables, sinon elles sont renvoyées aux fournisseurs.⁴³

6.2 Traitement des eaux usées

La Résidence Hôtel et Spa filtre et traite ses eaux usées par sa propre installation.

Toutes les eaux provenant des équipements sanitaires ainsi que les eaux de cuisine sont drainées dans des canalisations et acheminées jusqu'au réservoir des eaux usées. Dans ce réservoir, les eaux sont traitées par une technique de disques à air. L'eau est stérilisée puis débarrassée de toutes substances et sédiments sales avant d'être rejetée dans la rivière.

Les disques à air servent à transférer de l'oxygène dans les bactéries afin de transformer les substances organiques en substances non organiques. Ensuite, l'eau est automatiquement transférée dans la zone de dépôt, là où les déchets se déposent au fond de la cuve. Les déchets sont pompés dans une cuve spéciale pour être retraités séparément.

L'eau est ensuite acheminée dans une zone où elle sera traitée par des solutions stérilisantes. La dernière étape avant de mener les eaux à la rivière consiste à enlever les traces et les odeurs de chlore. L'eau filtrée est conduite à la rivière par des canalisations souterraines.⁴⁴

6.3 Conscience du développement durable⁴⁵

D'après Madame Marienberg, la pensée du développement durable ne peut pas être comparée avec la prise de conscience qu'il y a dans les pays industrialisés. Bien sûr, les institutions en charge de la protection du patrimoine de Hue et du développement de l'économie ou du tourisme savent et comprennent l'importance de se développer mais ce n'est pas une pensée répandue parmi la population qui souvent lutte pour satisfaire ses besoins primaires.

⁴³ Interview Carmen Marienberg, Directrice Générale de « La Résidence Hôtel & Spa », Hue

⁴⁴ Interview Nguyen Thai Son, Chef Ingénieur de « La Résidence Hôtel & Spa », Hue

⁴⁵ Interview Carmen Marienberg, Directrice Générale de « La Résidence Hôtel & Spa », Hue

La Résidence Hôtel & Spa forme son personnel afin qu'il acquière des réflexes écologiques dans son quotidien professionnel. Le tri doit se faire automatiquement et des cours à la sensibilisation d'économie d'énergie sont organisés. Ces mesures servent non seulement la protection des ressources mais profite également à l'hôtel.

L'hôtel encourage également ses employés à organiser des journées de nettoyage des rives de la rivière, de la ville et des parcs. Ces actions sont organisées avec l'aide de La Résidence Hôtel & Spa ou en collaboration avec d'autres hôtels et entreprises.

Pour encourager les collaborateurs à être efficaces au tri sélectif, les revenus des déchets revendus aux dénommés « recycleurs », c'est-à-dire emballages plastiques, papiers, cartons, bouteilles en plastique et cannettes, sont exclusivement destinés au personnel.

6.4 Impact social sur la population de Hue⁴⁶

La Résidence Hôtel & Spa emploie environ 200 collaborateurs qui n'ont auparavant aucune formation officielle. L'hôtel forme son personnel sur place, leur offre l'opportunité de se développer dans le secteur touristique et de s'investir dans l'entreprise. Monsieur Phuoc, 27 ans, l'actuel « sales manager » de la Résidence Hôtel & Spa en est un exemple. Il y travaille depuis l'ouverture en 2003 où il débuta en tant que « night auditor » et gravit les échelons jusqu'au poste de chef de réception pour ensuite étendre et développer ses capacités dans un autre département.

La majorité des collaborateurs ayant quitté La Résidence Hôtel & Spa sont partis avec un bagage leur permettant de trouver des postes à responsabilités et bien rémunérés.

Les collaborateurs ont la possibilité de parfaire leurs connaissances des langues étrangères, car LRH emploie un professeur de français et d'anglais. C'est une forme de formation continue que l'hôtel offre à ses employés qui, sinon, n'auraient pas les moyens de se les financer.

⁴⁶ Interview Carmen Marienberg, Directrice Générale de « La Résidence Hôtel & Spa », Hue

Les chefs de département d'origine étrangère possédant une formation et une expérience professionnelle internationale entraînent et forment continuellement leur équipe. Un transfert de connaissances a lieu entre cadres et subordonnés.

La Résidence Hôtel et Spa offre la possibilité à ses collaborateurs d'effectuer des stages de formation dans d'autres hôtels au Vietnam ou à l'étranger. Monsieur Phuoc, précédemment cité a pu effectuer un de ces stages dans l'hôtel cinq étoiles « Sofitel Métropole » de Hanoi. Cette formation de trois mois lui a été offerte avant de le promouvoir chef de réception de LRH. Pour les employés du Spa, des formations en Thaïlande sont organisées.⁴⁷

Lors des périodes de recrutement La Résidence Hôtel & Spa organise en collaboration avec d'autres hôtels des « foires aux jobs » qui ciblent les écoles et les universités, afin de promouvoir le secteur du tourisme et de l'hôtellerie auprès de la population locale.

6.5 Politique de gestion du personnel⁴⁸

La politique de l'hôtel sur le recrutement est assez simple. Une annonce est diffusée dans les médias. Le directeur des ressources humaines sélectionne le CV sur différents critères utiles au poste à pourvoir. La connaissance de l'anglais et la facilité de contact, sont, par exemple des conditions nécessaires pour postuler à la réception ou au restaurant, alors que pour un cuisinier, les critères sont différents.

Une fois les CV sélectionnés, une interview est conduite par le directeur des ressources humaines et le chef de département concerné.

Le candidat choisi est présenté à tous les chefs de département lors d'une réunion. L'hôtel lui est montré, ses collègues présentés et les procédures expliquées. Il doit passer une période d'essai de trois semaines au bout de laquelle le chef de département évalue les capacités du nouvel employé à s'adapter à ses fonctions. Après cette période d'essai, l'employé devra exécuter une période de probation de deux mois, qui en cas de besoin peut être prolongée. Si cette période est passée avec succès, le collaborateur signe son contrat définitif.

Le personnel possède trois sets d'uniforme avec chaussures. Les employés ont accès aux vestiaires ainsi qu'aux douches, ont droit à un repas par jour servi à la cantine du personnel,

⁴⁷ Expérience personnelle

⁴⁸ Expérience personnelle

une carte de timbrage et une place de parking dans l'enceinte de l'hôtel et sous surveillance. Le personnel travaille huit heures par jour, est en titre de 1,5 jour de congé par semaine et 1,33 jour de vacances par mois ainsi que les jours fériés.

La Résidence Hôtel et Spa œuvre pour le bien-être de ses employés à travers différents canaux. Elle n'offre pas de plus hauts salaires que la moyenne du marché mais récompense son personnel par d'autres moyens.

Les moyens financiers :

S'ajoute au salaire le pourcentage du service calculé en fonction du prix de la prestation vendue (5%), les bonus en fin d'année et les pourboires.

Les incentives :

Pour les cadres, l'hôtel organise un « team building » tous les deux ans afin de renforcer les liens et la confiance entre collègues, améliorer la communication et développer le sentiment d'appartenance à un groupe.

Une sortie annuelle est organisée pour tout le personnel de l'entreprise, comme une visite de la brasserie locale « Huda Beer » en 2008.

Une fête annuelle du personnel est organisée lors des festivités du Nouvel An chinois, où chaque département présente une performance, sous forme de petits spectacles. Des tirages au sort sont organisés où les employés peuvent gagner de très beaux lots, comme des réfrigérateurs, des machines à laver, de l'argent ou encore du vin.

Chaque deux mois, l'hôtel consacre deux heures pour célébrer les anniversaires, les employés et les étoiles du mois. Chaque collaborateur ayant eu son anniversaire dans le mois, ayant été élu employé du mois par son chef de département ou ayant été élu étoile de LRH par les commentaires des clients, se retrouvent durant deux heures pour déguster un buffet, un gâteau d'anniversaire et passer un bon moment ensemble.

L'an dernier, la direction ferma la piscine de l'hôtel afin que tous les employés de La Résidence puissent en profiter.

6.6 Impact sur l'économie de Hue ⁴⁹

La Résidence Hôtel & Spa fait fonctionner le commerce local. Tous les fruits et les légumes sont achetés aux producteurs de la ville. Les différents matériaux de construction et de maintenance sont aussi achetés sur place. Les uniformes des employés, c'est à dire plus de 900 pièces, sont fabriqués par les tailleurs de Hue.

Les denrées plus rares ou autres objets nécessaire à la marche de l'hôtel, qui ne sont pas disponibles à Hue, sont commandés à Hanoi, Hô Chi Minh Ville ou Da Nang.

Étant une entreprise commerciale, La Résidence Hôtel & Spa verse un montant conséquent d'impôts et de taxes au gouvernement. Elle contribue également à l'économie en achetant l'électricité et l'eau.

Les employés de l'hôtel sont aussi tous déclarés dans les règles. Chaque personne travaillant dans l'hôtel participe au financement des structures sociales. Elle cotise pour une caisse chômage et sociale, paie l'assurance maladie et bénéficie d'une couverture en cas d'accident.

6.7 Collaboration à la sauvegarde du patrimoine de Hue ⁵⁰

La Résidence Hôtel & Spa participe activement à la promotion du patrimoine culturel, oral et immatériel de la ville.

Les clients (à partir de 20 personnes) ont la possibilité de réserver une soirée impériale avec LRH. La soirée commence à l'hôtel, où les clients enfilent un costume traditionnel de mandarin. Deux élus sont habillés en empereur et impératrice et seront traités comme tels toute la soirée. Les invités sont renseignés sur la période de l'histoire qu'ils vont vivre. Les rituels et les coutumes sont expliqués au préalable afin que les participants puissent apprécier et comprendre au maximum cette expérience.

Les clients se dirigent ensuite vers la sortie de l'hôtel, là où des cyclos-pousses, ces vélo-taxis à trois roues les attendent. Le groupe se dirige vers le Théâtre Royal de la Citadelle, où la troupe d'artistes les accueille comme s'ils recevaient le couple royal et ses disciples.⁵¹

La Résidence Hôtel & Spa propose un repas complètement traditionnel, servi devant une représentation officielle de « Nha Nhac », le spectacle royal destiné aux chefs de la dynastie

⁴⁹ Interview Carmen Marienberg, Directrice Générale de « La Résidence Hôtel & Spa », Hue

⁵⁰ Expérience personnelle

⁵¹ Expérience personnelle

des Nguyen. Cette représentation se fait dans le respect des traditions car ce sont les artistes agrégés par l'HMCC qui conduisent le spectacle. Aucun plagiat n'est autorisé. Ce spectacle, patrimoine oral et immatériel de la ville de Hue est très protégé et la « La Résidence Hôtel & Spa » se plie à des conditions très strictes pour l'organisation de ces dîners.

Comme mentionné auparavant, le bâtiment de La Résidence Hôtel & Spa est l'ancienne résidence du Gouverneur français durant l'époque coloniale des années 1930. Ce fut pour la ville de Hue une période architecturale très « Art Déco ».

En 2003, cette demeure fut rachetée par le groupe d'investissement français Apple Tree, très actif dans l'Asie du sud-est. Il possède notamment le tour opérateur « Exotissimo » et les chaînes de Restaurants « Press Club ».

Ce rachat se fit en collaboration avec le gouvernement vietnamien, car le bâtiment étant un bien historique, ne peut appartenir exclusivement à un groupe étranger.

Apple Tree fit de « La Résidence Hôtel & Spa » une franchise du grand groupe hôtelier français Accor.

Ce travail main dans la main a pu permettre la récolte de fonds pour la rénovation et l'agrandissement de cette splendide résidence. Le style colonial fut conservé grâce à l'utilisation de matériaux authentiques. Des peintures ainsi que des photographies d'époque décorent les lieux. Une atmosphère toute particulière se dégage de cet endroit envahit d'histoire.

6.8 Conclusion de l'évaluation sur la durabilité de « La Résidence Hôtel & Spa »

6.8.1 Les effets de LRH sur son environnement naturel et culturel

La Résidence Hôtel et Spa affiche clairement un désir de réduire son impact sur son environnement naturel et exprime activement sa volonté de promouvoir le patrimoine de la ville de Hue.

LRH est très bien organisée au niveau du traitement de ses déchets. Les solutions de tri et de recyclage sont exploitées à un très bon niveau. La Résidence contribue à diminuer les effets négatifs d'un établissement hôtelier sur son environnement naturel.

Dans le domaine du traitement des eaux usées, LRH a investi dans son propre système, dont l'efficacité est très satisfaisante. Cette solution fut développée pour des raisons pratiques et financières. La Résidence Hôtel & Spa répond aux normes imposées par les lois gouvernementales.

Cependant, Carmen Marienberg, Directrice Générale de LRH émet quelques propositions afin de diminuer encore davantage l'impact écologique de son hôtel. Un système de convertisseurs de chaleur réutilisant l'énergie de l'eau chaude pourrait produire l'électricité pour alimenter les climatiseurs. Des panneaux solaires pourraient être installés afin d'exploiter l'ensoleillement local et les plaques à gaz en cuisine devraient être remplacées par des plaques électriques.

L'hôtel a également conscience de son environnement culturel. En promouvant les représentations traditionnelles « Nha Nhạc » dans le cadre de ses dîners impériaux, il permet aux touristes intéressés de se cultiver sur les pratiques des familles impériales de l'époque. Ces représentations se font en harmonie avec la protection du patrimoine, car elles sont exécutées par des artistes officiels à l'intérieur du véritable Théâtre Royal, ce qui a pour but d'éviter les impostures. Quelques règles de comportement sont également transmises aux invités au préalable.

6.8.2 Les effets de LRH sur son environnement social

La Résidence Hôtel & Spa a visiblement un impact social très positif sur la population de la ville de Hue.

Elle est premièrement une source d'emplois non négligeable pour la communauté. L'hôtel investi beaucoup sur la formation car les employés postulent très souvent sans diplôme ni expérience. LRH entraîne et forme de futurs professionnels du tourisme en leur donnant la chance d'évoluer et de se réaliser au sein de l'entreprise.

Un transfert des connaissances renforce aussi l'impact social de La Résidence, car un échange de savoir professionnel et culturel a lieu entre indigènes et étrangers travaillant dans l'hôtel.

Le processus de recrutement et l'encadrement des employés engagés se déroulent dans le respect du collaborateur et les lois en vigueur dans ce domaine sont respectées.

De plus, la direction met en œuvre des actions et incentives qui permettent aux employés de se divertir dans l'environnement professionnel et d'accroître le sentiment d'appartenance à un groupe et à son entreprise.

Par la sensibilisation, LRH inculque des réflexes écologiques à ses employés, auxquels ils n'auraient peut-être pas eu accès autrement. La prise de conscience du développement durable dans les pays industrialisés n'est pas aussi communément répandue à Hue. Les managements étrangers implantés dans la cité se doivent de soutenir la propagation de ces valeurs.

6.8.3 Les effets de LRH sur son environnement économique

La Résidence a un effet positif sur l'économie régionale, en sollicitant les commerces et producteurs locaux. Le nombre de touristes que LRH accueille sont des clients potentiels pour les commerces et artisans autochtones. L'hôtel bénéficiait en 2008 de la deuxième place concernant le taux d'occupation annuel de la ville de Hue.⁵²

LRH participe à l'économie à travers le versement d'impôts et de taxes, mais aussi en soutenant les structures sociales, auxquelles chaque employé doit souscrire.

Malgré cela, La Résidence Hôtel & Spa reste avant tout une franchise d'une chaîne hôtelière étrangère, par conséquent une partie du chiffre d'affaires et des bénéfices s'échappent de Hue et du Vietnam.

⁵² Expérience personnelle

7. Évaluation du marché « Vietnam et tourisme durable »

Cet ouvrage a préalablement expliqué et testé l'application des concepts de tourisme durable au Vietnam et plus particulièrement à Hue. Nous constatons que la ville de Hue a conscience de l'importance d'évoluer sur la voie de la durabilité.

Il est cependant aussi intéressant d'analyser le niveau de conscience des touristes séjournant au Vietnam ou à Hue ainsi que le positionnement des voyageurs.

7.1 Analyse qualitative du marché suisse « tourisme durable » au Vietnam

À l'aide de Monsieur Matthias Leisinger, responsable du département « Corporate Responsibility » chez Kuoni, quelques points sur le comportement des clients vis-à-vis de leur destination de voyage ont pu être étudiés.

Le département « Corporate Responsibility » est un outil permettant de former et informer les parties prenantes dans les pays sources ainsi que dans les pays de destinations: employés, actionnaires, clients, analystes, investisseurs, médias, ONG, fournisseurs.

Plusieurs workshops ont déjà été conduits en Thaïlande ou au Cambodge afin d'améliorer les standards environnementaux et sociaux des différents partenaires du groupe Kuoni.

Kuoni s'est engagé sur la voie du tourisme durable en créant le département Corporate Responsibility. Monsieur Leisinger ainsi que ses collaborateurs travaillent sur des activités et investissements afin de minimiser les effets négatifs du tourisme sur le long terme, spécialement dans le domaine écologique et social.⁵³

Le marché touristique du Vietnam est en constante progression. Les voyages organisés traversant les pays de l'Indochine se multiplient. Le touriste visite en général le Laos, le Cambodge, la Thaïlande et le Vietnam sur une durée de deux à quatre semaines. Les principales destinations au Vietnam sont du nord au sud : Sapa, La Baie d'Ha Long, Hanoi, Hue, Hoi An, Nha Trang, Hô Chi Minh Ville et l'île de Phu Quoc. Pour indication, la durée moyenne du séjour à Hue est de 1,2 jour.⁵⁴

⁵³ Corporate Responsibility Report 08/09 p.7

⁵⁴ Expérience personnelle

L'employé de l'agence de voyage est, dans la majorité des situations, le premier contact du client avec sa future région de vacances. Kuoni entraîne ses employés à sensibiliser les futurs touristes aux différents comportements à adopter ou aux mesures à respecter durant leur voyage. L'agent de voyage conseille au touriste de se renseigner sur la destination qu'il va visiter, afin d'adapter ses comportements et jugements en conséquence.

Pour accompagner cette démarche, Kuoni met à disposition des brochures et des textes informatifs sur les mesures à respecter pour voyager plus écologiquement et dans le respect de la destination.⁵⁵

Afin de compenser les dégâts écologiques causés par le transport aérien, Kuoni propose une taxe facultative ajoutée au prix du billet d'avion et calculée en proportion des émissions de CO² occasionnées. Kuoni travaille en collaboration avec « MyClimate » à qui le montant des taxes est reversé. Cette compensation financière est réinvestie dans des projets et actions sensibilisants à la préservation climatique à long terme.⁵⁶

Monsieur Leisinger déplore le fait que la notion de tourisme durable ne suscite pas d'intérêt évident chez le touriste lorsqu'il organise son voyage en Asie ou au Vietnam. Par ailleurs, et toujours selon lui, ce secteur étant pour l'instant peu développé, il n'y a pas de partenaire offrant de réelles possibilités de tourisme durable. L'offre créant la demande, si un produit touristique comme une chaîne hôtelière venait à s'afficher sur la scène d'un tourisme plus respectueux, Kuoni pourrait alors proposer ce produit à ses clients, dont les choix sont très souvent influencés par les voyageurs.⁵⁷

Durant ces dix dernières années, le concept de développement durable s'est largement répandu et a fait changer les habitudes de beaucoup de personnes. Cependant lorsqu'un voyage est organisé, les principes de DD sont souvent repoussés au second plan. Monsieur Leisinger confirme que le comportement des clients, lorsqu'ils réservent leurs vacances, n'a pas évolué ces dernières années. Il y a trop de facteurs à maîtriser et à déterminer, comme le choix de la destination, l'hébergement, les transports, les activités ou le budget, avant de se préoccuper de l'impact de son voyage sur la destination.

Malgré que Kuoni n'ait pas de partenariat officiel avec des prestataires touristiques au Vietnam, le tour opérateur garde un contrôle sur certaines normes à respecter.

⁵⁵ Interview Matthias Leisinger, Directeur du département « Corporate Responsibility », Kuoni

⁵⁶ www.myclimate.org

⁵⁷ Interview Matthias Leisinger, Directeur du département « Corporate Responsibility », Kuoni

Premièrement, Kuoni s'engage à participer à l'économie locale en veillant à ce que le commerce régional soit soutenu par les prestataires touristiques engagés par Kuoni.

De plus, des visites de contrôle sont organisées au sein des hôtels que Kuoni propose à ses clients, afin d'estimer la qualité du service mais également de contrôler si les normes sociales et environnementales sont respectées.⁵⁸

Cette démarche est accentuée par le système « Travelife », opérationnel depuis 2009 et mis sur pied par le département Corporate Responsibility du groupe Kuoni.

Le groupe Kuoni en tant que voyageur a peu d'influence sur l'impact négatif des produits touristiques qu'il propose. En revanche, il peut influencer ses clients sur le choix des prestations en favorisant les entreprises partenaires respectant les standards éthiques de Kuoni.

Le système « Travelife » fonctionne en deux étapes. Tout d'abord, chaque hôtel partenaire est prié d'effectuer une auto-évaluation de ses performances afin que Kuoni puisse déterminer s'il adhère à la politique de tourisme durable mis en place. Un indice de référence est alors attribué. Dans un deuxième temps, l'établissement est soumis à un audit. Cette démarche assure au groupe Kuoni un respect des normes sociales et environnementales.⁵⁹

⁵⁸ Interview Matthias Leisinger, Directeur du département « Corporate Responsibility », Kuoni

⁵⁹ Corporate Responsibility Report 08/09, p.47

7.2 Analyse du marché « tourisme durable » à Hue : Comportement du touriste sur place ⁶⁰

Point de vue de Carmen Marienberg, Directrice générale de La Résidence Hôtel et Spa à Hue.

Selon Carmen Marienberg, le critère écologique n'est pas du tout une condition dans le choix d'un établissement pour y passer ses vacances.

Selon elle, à travers son statut de patrimoine mondial, Hue est imbibée du concept de développement dans le respect et la durabilité. Les touristes le ressentent sûrement mais ne font pas le rapprochement avec leur propre impact sur la destination.

Les efforts mis en place au sein de l'hôtel pour la protection de l'environnement ou le développement social ne sont pas des arguments de vente, car la demande est quasiment inexistante.

Par exemple, les clients de l'hôtel ne se soucient pas de savoir si l'infrastructure traitant les eaux usées respecte les normes écologiques. Cela dit, c'est une réaction naturelle, car le touriste en vacances ne veut pas se sentir impliqué dans un cas de pollution, donc préfère ne rien savoir pour éviter parfois un sentiment de culpabilité.

⁶⁰ Interview Carmen Marienberg, Directrice Générale de « La Résidence Hôtel & Spa », Hue

8. L'ADEME, partenaire du Vietnam

L'ADEME ou l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise d'Energie est un « *Etablissement public à caractère industriel et commercial, placé sous la tutelle conjointe des ministères de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement durable, l'Aménagement du territoire, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.* »⁶¹

8.1 Missions et domaines d'activité de l'ADEME

1. Connaître : Elle est impliquée dans le domaine de la recherche et participe à l'évolution des différents secteurs où elle est active.
2. Convaincre et mobiliser : L'ADEME sensibilise et informe. Elle multiplie les campagnes de communication pour inciter le changement de comportement et les investissements dans le développement durable.
3. Conseiller : L'ADEME est là pour guider les intéressés vers les bonnes décisions et met à disposition un service d'aide aux maîtres d'œuvre afin de les accompagner dans leurs travaux.
4. Aider à réaliser : L'ADEME subventionne certains projets correspondant à la philosophie et à la politique de l'entreprise.

L'ADEME est active dans plusieurs domaines :

1. Energie
2. Air et bruit
3. Déchets et sols
4. Management environnemental (sites et produits)⁶²

⁶¹ <http://www2.ademe.fr> – Carte d'identité

⁶² <http://www2.ademe.fr> - Carte d'identité

8.2 L'ADEME, un partenariat avec le Vietnam

8.2.1 Le Guide des hôtels verts

*« L'ADEME, l'Administration nationale du tourisme vietnamien (VNAT) et EnerTEAM (ONG locale) ont présenté le « guide des hôtels verts », le 29 mai dernier à Dalat (Vietnam), en présence de Michèle Pappalardo, présidente de l'ADEME. Edité en vietnamien ce guide, conçu et réalisé avec la collaboration de l'ADEME, permettra à l'ensemble des hôtels du pays de bénéficier de l'expérience et des bonnes pratiques adoptées par 15 hôtels pilotes de la chaîne Saïgontourist (...) ce guide est conçu pour conduire jusqu'à la certification Iso 14001 ».*⁶³

Selon Cécile Martin Phipps de l'ADEME, travaillant à la direction de l'action internationale pour le développement de projets et tourisme durable, les hôtels pilotes se situent exclusivement à Hô Chi Minh Ville, mais avec l'objectif d'élargir le concept dans tout le Vietnam.

Le guide des hôtels verts est le résultat d'une longue coopération entre le Vietnam et l'ADEME. Ce manuel poursuit des objectifs en matière d'efficacité énergétique et de management environnemental. Malheureusement, ce manuel n'est plus disponible gratuitement sur Internet et ne peut être emprunté en bibliothèque. La vente du « guide des hôtels verts » a pour objectif de financer de nouvelles éditions ainsi que des mises à jour de cet ouvrage.⁶⁴

Ce guide permet aux hôteliers locaux de s'informer et de tester leur niveau dans le domaine de consommation d'eau, d'énergie et de traitement des déchets. Des gestes simples sont enseignés afin d'optimiser les consommations d'énergie et d'eau, et ceci dans un premier temps, sans investissement financier. Voici quelques exemples : réglage de la température, entretien de la climatisation, tri des déchets, réduction des consommations d'eau dans les sanitaires...etc. Ces informations sont destinées à sensibiliser le prestataire touristique, mais également le client.

⁶³ Communiqué de Presse, ADEME, 08/06/2007 - Tourisme et environnement : un "Guide des hôtels verts" au Vietnam réalisé avec la participation de l'ADEME

⁶⁴ Interview Cécile Martin Phipps, ADEME, Bureau de la direction des actions internationales, développement de projets et tourisme durable

Dans un deuxième temps, des investissements sont proposés afin d'utiliser les nouvelles technologies, permettant une gestion plus écologique de l'établissement. Parmi ces solutions, le guide des hôtels verts propose d'installer des ampoules à basse consommation, d'utiliser des chaudières à haute performance et d'intégrer des panneaux solaires afin de compléter les besoins en énergie ou en eau chaude.

Les hôtels pilotes de la chaîne « Saigontourist » ayant fait partie de cette expérience ont réussi à diminuer leur consommation d'électricité de 10 à 20% et leur consommation d'eau de 25 %.

À travers ce guide, l'ADEME tente aussi de responsabiliser les propriétaires ou gérants dans le domaine des déchets et des eaux usées. Les effets positifs du tri des déchets, incluant le compostage et le recyclage sont expliqués.

Il est également conseillé de réduire la consommation des produits chimiques et potentiellement toxiques.⁶⁵

8.2.2 E-tool

L'E-tool est un projet également proposé par l'ADEME, en collaboration avec les autorités vietnamiennes. Il consiste en un CD-Rom ciblant les petits hôteliers vietnamiens à faibles et moyens revenus. Cet ouvrage reprend le principe de base du « guide des hôtels verts », mais en version simplifiée et abordable pour tous. Le concept représente un hôtel virtuel appliquant les principes d'une gestion écologique de base, tout en tenant compte d'un petit budget.

Ce CD-Rom n'est pas encore disponible, mais en cours de finalisation. La parution est prévue pour fin 2009.⁶⁶

⁶⁵ Rapport annuel 2007, ADEME

⁶⁶ Interview Cécile Martin Phipps, ADEME, Bureau de la direction des Actions Internationales, Développement de projets et Tourisme durable

8.2.3 Labellisation

L'objectif de l'ADEME et des autorités vietnamiennes (VNAT, EnerTEAM⁶⁷), concernant l'hôtellerie verte, est d'aboutir à une labellisation.

Cette labellisation est en cours. Le processus a été lancé au mois d'avril 2009 par plusieurs séminaires de formation et d'informations aux hôteliers et aux autorités. Cette labellisation répond aux normes écologiques prescrites par les écolabels européens.

Les écolabels distinguent les produits en fonction de leur impact sur l'environnement durant leur cycle de vie. Plus de 50 produits ou services peuvent être soumis à une labellisation, dont notamment le service « d'hébergement touristique ». Plusieurs critères sont pris en compte : consommation d'énergie et d'eau, production de déchets ainsi que la volonté de s'améliorer dans la voie de la durabilité.⁶⁸

Un expert dans cette matière est sur place afin d'accompagner les prestataires touristiques vietnamiens dans leurs démarches vers l'écologie. Après un audit, les hôtels responsables et conscients du développement durable se verront attribuer un écolabel.⁶⁹ Le début d'un marché du tourisme durable est en train d'émerger et un positionnement de l'hôtellerie vers des prestations plus respectueuses de l'environnement social et écologique devient possible.

Ce travail main dans la main est un exemple qui prouve que les connaissances et le savoir des pays industrialisés peuvent aider et doivent soutenir les pays émergents comme le Vietnam.

⁶⁷“ Energy Conservation Research and Development Center (ENERTEAM for short) is an independent organization in the fields of energy and resources management.” <http://www.enerteam.org>

⁶⁸ <http://www.ecolabels.fr> - Ecolabel service d'hébergement touristique

⁶⁹ Interview Cécile Martin Phipps, ADEME, Bureau de la direction des Actions Internationales, Développement de projets et Tourisme durable

9. Conclusion

9.1 Les acquis

La ville de Hue possède maintenant de nombreux acquis concernant le tourisme durable.

Premièrement, elle a mis en place une structure efficace pour la reconstruction, la rénovation et la préservation de ses sites culturels et de son patrimoine oral et immatériel. Le HMCC met en œuvre beaucoup de moyens humains et financiers afin d'intégrer le concept de développement durable et de tourisme durable au sein des infrastructures de la ville.

La collaboration entre les pays dit riches et Hue est très active. Le soutien apporté par l'UNESCO est indispensable à la conduite des projets dans le cadre du maintien du patrimoine. A cela vient s'ajouter la participation de nombreuses universités en Asie ainsi qu'en Europe, partageant leurs savoirs, appliquant le concept de transfert de connaissances, participant activement aux recherches de développement et en offrant la possibilité d'échange et de formation.

La publication d'un guide des hôtels verts et d'un outil électronique (E-tool) afin de sensibiliser les hôteliers vietnamiens à une gestion durable de leur entreprise fut possible grâce au soutien de l'ADEME. Un label pour les hôtels respectant les normes écologiques est prévu pour la fin de l'année et sera donc un premier aboutissement dans le secteur du tourisme durable au Vietnam et également à Hue.

Les agences de voyage et tours opérateurs suisses commencent à jouer un rôle essentiel dans le secteur du tourisme durable, comme observé au sein du groupe Kuoni.

Les employés sont formés et informés sur les principes de base à observer lors de voyage, essentiellement dans les pays émergents ou en voie de développement. La sensibilisation des futurs touristes à leur destination de vacances est indispensable afin que le respect de la région touristique soit optimal.

L'hôtellerie, secteur-clé du tourisme se doit aussi de réduire au mieux son impact négatif sur son environnement écologique, social et économique. L'analyse qualitative et non représentative de La Résidence Hôtel & Spa à Hue démontre que des réflexes écologiques peuvent être mis en place au sein de l'établissement et enseignés au personnel. Les infrastructures plus lourdes telles que le traitement des eaux usées existent et sont installées, mais ne sont pas à la portée de chaque hôtel, leurs coûts étant élevés.

L'arrivée de chaînes hôtelières étrangères apporte un impact social positif à la population de Hue en créant de nombreux emplois et en développant les possibilités de formation et de formation continue.

La politique de reconstruction, de rénovation et de protection du patrimoine de la ville génère également des emplois, revitalise l'artisanat et sensibilise la population locale à sa propre culture et histoire.

9.2 Les manquements

Le marché du tourisme durable au Vietnam ou plus précisément à Hue est quasiment inexistant. L'offre, tout comme la demande d'un produit touristiquement respectueux de l'environnement ne sont pas explicites. Afin que les voyageurs suisses et mondiaux puissent agir en proposant et favorisant les services actifs dans le tourisme durable, une labellisation des différents prestataires touristiques s'impose.

La sensibilisation des touristes à leur destination de voyage doit être plus active, plus approfondie et adaptée à chaque destination. D'après les propos de Monsieur Leisinger, des brochures sont à disposition dans les agences de voyages, mais malheureusement, il n'est pas possible de confirmer ces propos. Deux visites dans des agences de voyages Kuoni se sont révélées infructueuses quant à la récolte de ces prospectus.

À travers l'analyse qualitative et non représentative conduite au sein de La Résidence Hôtel & Spa à Hue, la constatation est que les clients ne montrent pas d'intérêt pour la cause du tourisme durable lors de leur séjour dans l'établissement. Une meilleure information à la source, c'est à dire lors de la réservation des voyages est nécessaire afin d'optimiser et d'adapter les comportements dans les destinations de voyage.

Une mise en valeur et un meilleur marketing des services englobant le concept de tourisme durable doit être impérativement mis sur pied. En effet, selon les propos de Monsieur Leisinger, responsable de département « Corporate Responsibility » chez Kuoni : « (...) les produits touristiques respectant des normes écologiques sont quasiment inexistantes au Vietnam (...) »⁷⁰. Ces affirmations ne correspondent pas avec les projets accomplis par l'ADEME et les autorités touristiques vietnamiennes, qui promeuvent très activement une hôtellerie verte. La conclusion serait donc qu'un grand voyageur comme Kuoni, qui tend à

⁷⁰ Interview Matthias Leisinger, Directeur du département « Corporate Responsibility », Kuoni

développer ses services dans la direction de la durabilité, n'a pas connaissance des développements accomplis au Vietnam dans ce secteur.

L'UNESCO produit un effet positif sur le tourisme, car il apporte à Hue les connaissances et les fonds nécessaires à la restauration de son patrimoine, mais également la possibilité de se promouvoir dans le monde entier. La conséquence directe de cette situation est l'arrivée en masse de touristes, demandant des infrastructures lourdes pour subvenir à ses besoins. Hue enregistre un manque d'infrastructures au sein des petits et moyens hôtels, leurs permettant une gestion durable et écologique de leur établissement.

9.3 Les actions à entreprendre

Ce travail a démontré que le Vietnam ainsi que la ville de Hue sont actifs dans le secteur du développement durable. Il est maintenant indispensable qu'un positionnement explicite soit introduit sur le marché du tourisme vietnamien afin de diversifier l'offre et intensifier la demande de ces produits.

Des partenariats entre les voyagistes et les prestataires touristiques s'investissant dans le domaine du développement durable devraient être conclus.

Des aides financières du gouvernement vietnamiens ou d'organisations nationales devraient être attribuées aux petites infrastructures touristiques ne bénéficiant pas de soutien de la part de voyagistes étrangers ou d'institutions internationales, afin d'évoluer vers une gestion de leur entreprise plus respectueuse de l'environnement et leur permettant ainsi de se positionner sur un marché du tourisme « vert » devenant de plus en plus important.

Le concept de développement durable doit être intégré par la population vietnamienne. Une campagne de sensibilisation devrait être organisée par les Autorités vietnamiennes afin de favoriser une prise de conscience concernant les bénéfices qu'apportent des comportements en accord avec le développement durable et la protection de l'environnement social et écologique.

10. Bibliographie

10.1 Livres

- Martin Mowforth & Ian Munt** : **Tourism and Sustainability – New Tourism in the Third World**
Routledge
London, 1998
- Jacques Bekaert** : **Vietnam, a Portrait**
Elsworth Books
Hong-Kong. 1994
- Salah-Eldin Abdel-Wahab** : **Tourism, development and growth: the Challenge of Sustainability**
Routledge
London, New-York 1997
- Spencer Tucker** : **Vietnam – Warfare and History**
Routledge
1999
- Thomas Bieger** : **Tourismuslehre – Ein Grundriss**
2. Überarbeitete Auflage
Haupt UTB
Deutschland, 2006

10.2 Internet

Les dates entre parenthèses représentent le jour où les sites internet ont été visités

ADEME:

Carte d'identité

<http://www2.ademe.fr/servlet/KBaseShow?sort=1&cid=96&m=3&catid=13089> (10.05.09)

Communiqué de presse - 08/06/2007 –

Tourisme et environnement : un "Guide des hôtels verts" au Vietnam réalisé avec la participation de l'ADEME

<http://www2.ademe.fr/servlet/doc?id=45048&p1=P> (10.05.09)

Rapport annuel 2007

<http://www2.ademe.fr/servlet/KBaseShow?sort=-1&cid=96&m=3&catid=21555> (15.05.09)

Agenda 21:

Les chapitres de l'Agenda 21

http://www.agora21.org/rio92/A21_html/A21_1.html (23.05.09)

Sustainable development tops Vietnam's Agenda 21

<http://www.va21.org/english/index.php?param=NewsInfo&key=41> (23.05.09)

Université de Genève - 1992 Action 21 (Agenda 21)

<http://blogs.unige.ch/isdd/spip.php?article95> (23.05.09)

CIA:

The World Factbook – Vietnam

<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/print/vm.html> (01.06.09)

Climatmundi :

Calculateurs CO²

http://www.climatmundi.fr/lng_FR_srub_10-compensation-carbone.html (18.05.09)

Ecolabel :

Ecolabel service d'hébergement touristique

<http://www.ecolabels.fr/fr/recherche-avancee/categories-de-produits-ou-services-certifies/services/services-d-hebergement-touristique> (28.05.09)

Enerteam :

Introduction

<http://www.enerteam.org/enerteam/?module=1&language=en> (28.05.09)

General Statistics Office of Vietnam:

Number of foreign visitors to Vietnam

http://www.gso.gov.vn/default_en.aspx?tabid=472&idmid=3&ItemID=7644 (18.05.09)

Outcome of tourism

http://www.gso.gov.vn/default_en.aspx?tabid=472&idmid=3&ItemID=7646 (18.05.09)

Population and Employment

http://www.gso.gov.vn/default_en.aspx?tabid=467&idmid=3&ItemID=7354 (18.05.09)

Kuoni :

Report Corporate Responsibility 08/09

<http://www.kuoni-group.com/Corporate+Responsibility/> (28.05.08)

Le Courrier du Vietnam :

Les transports urbains, défis de Hô Chi Minh-Ville - 17/11/2008

<http://lecourrier.vnagency.com.vn/default.asp?xt=XT33&page=newsdetail&newsid=47368> (17.05.09)

Nations Unies:

About the UN Commission on Sustainable Development

http://www.un.org/esa/dsd/csd/csd_aboutcsd.shtml (30.05.09)

CSD Indicators of Sustainable Development - Guidelines and Methodologies

http://www.un.org/esa/dsd/dsd_aofw_ind/ind_csdindi.shtml (30.05.09)

Etats membres

http://www.un.org/esa/dsd/csd/csd_csd09_membstat.shtml (30.05.09)

Institutional Aspects of Sustainable Development in Vietnam

<http://www.un.org/esa/agenda21/natlinfo/countr/viet/inst.htm#info> (29.05.09)

Le Vietnam, élu au Conseil de sécurité

<http://www.un.org/apps/newsFr/storyF.asp?NewsID=15014&Cr=&Cr1> (29.05.09)

Rapport Brundtland:

Définition DD

<http://www.businesspme.com/articles/strategie/67/rapport-brundtland.html> (30.05.09)

UNESCO:

Ensemble de monuments de Hue

<http://whc.unesco.org/fr/list/678/> (12.05.09)

Vietnam - Informations relatives au patrimoine culturel immatériel

<http://www.unesco.org/culture/ich/index.php?cp=VN> (12.05.09)

Vietnam National Administration of Tourism:

Hue gets more hotel rooms, August 3d, 2007

<http://www.vietnamtourism.gov.vn/english/index.php?cat=0105&itemid=1018> (15.05.09)

Introduction Hue / site historique

http://www.vietnamtourism.com/hue/f_pages/ditich.htm (25.05.09)

Vietnam Net Bridge:

Social - Census reports Hanoi population at 3.4 million

<http://english.vietnamnet.vn/social/2008/01/765257/> (10.05.09)

Vietnam's poor on increase – 07/01/09

<http://english.vietnamnet.vn/politics/2009/01/822634/> (24.05.09)

10.3 Extraits de documents publiés par la ville de Hue:

“Drainage and Waste Water Treatment Project of Hue City”

Publié par : Hue city People's Committee, November 2005

Transmis par: Nguyen Thai Son, Chef Ingénieur, La Résidence Hôtel & Spa, Hue (22.05.09)

10.4 Interviews

- Carmen Marienberg** : Directrice Générale, La Résidence Hôtel & Spa, Hue
- Cécile Martin Phipps** : Responsable du Bureau de la direction des Actions Internationales, Développement de projets et Tourisme durable ADEME, Paris
- Matthias Leisinger** : Directeur du département « Corporate Responsibility », Kuoni, Zürich
- Nguyen Thai Son** : Chef Ingénieur, La Résidence Hôtel & Spa, Hue
- Tran Viet Luc** : Chief Office of Hue Tourism Resource, Planning & Development, Hue

11. Annexes

11.1 Cartes et illustrations

Figure 4 : Carte du Vietnam



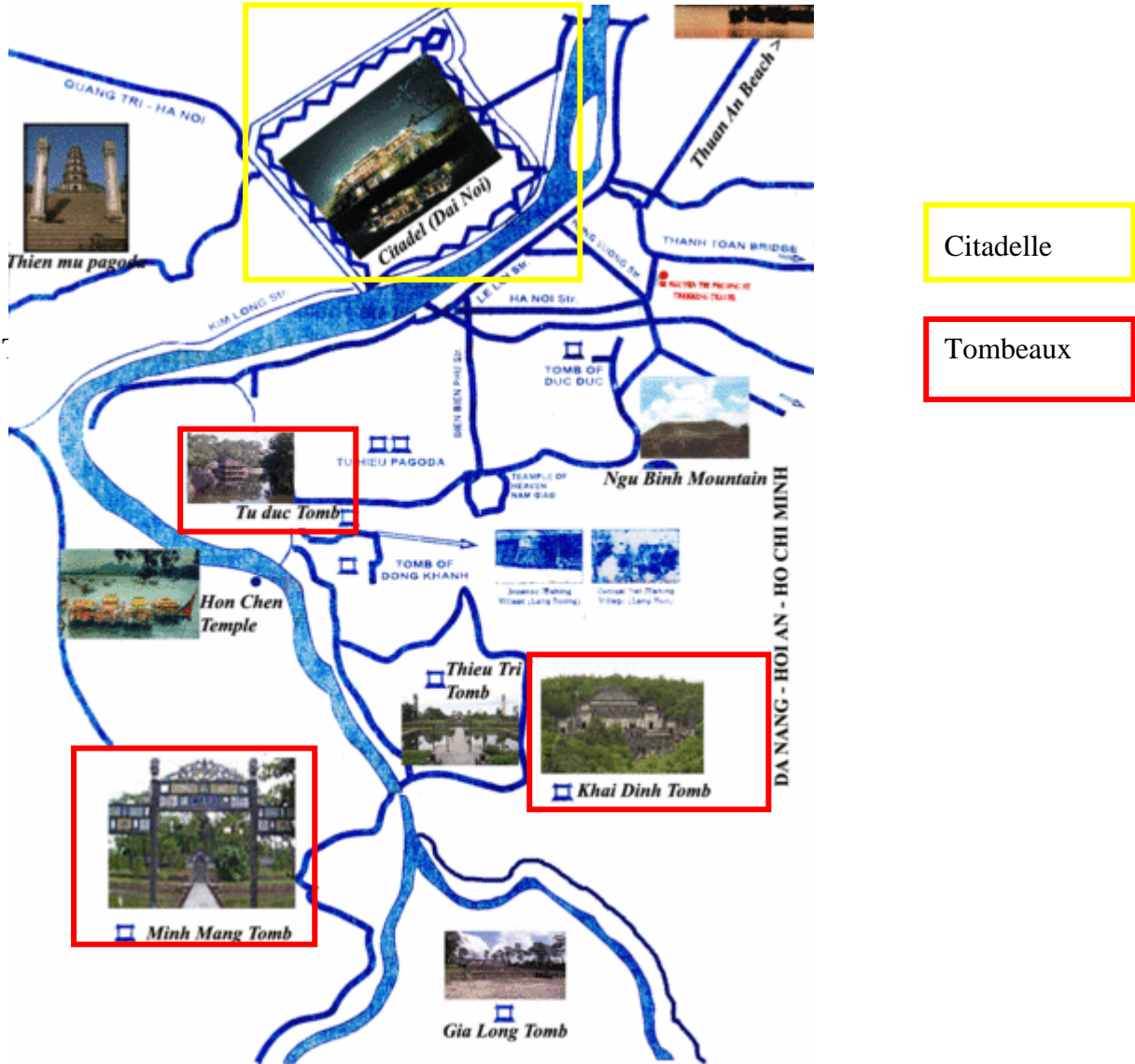
Source : <http://juliestravel.files.wordpress.com>

Figure 5 : Carte de Hue



Source : <http://www.luxurytravel.vn>

Figure 6 : Carte des environs de Hue



Source : <http://mappery.com> / Compléments personnels



Figure 7 :
La Résidence Hôtel & Spa par Accor
Source : image personnelle



Figure 8 :
Cité Impériale
Source : Image personnelle



Figure 9 :
Tombeau de Khai Dinh
Source : Image personnelle

11.2 Interviews

Interviews 1

To : Carmen Marienberg, Directrice générale, La Résidence Hôtel & Spa,
Hue – Vietnam

Type : Interview via e-mail

Date : 19th May 2009

Subject : La Residence Hotel & Spa: Its ecological, social and economical impact on Hue City

1. How do you manage the waste in La Residence Hotel & Spa?
2. How do you manage sewage water?
3. What are your policies about energy consumption?
4. What are the governmental law / rules concerning ecological procedures which you have to follow in La Residence Hotel & Spa?
5. From your personal opinion, what could be ameliorated in the hotel concerning ecology?
6. Do the guests feel concern about environmental policies by coming to La Residence Hotel & Spa? Do you get questioned about it?
7. Do you think that the ecological aspect is a condition for choosing a hotel in Hue?
8. Do you think that there is a different thinking about sustainable development in Hue than in western countries?
9. Does La Residence train its staff concerning ecological behaviour in their professional all day life (recycling, sorting out, water / electricity consumption...etc)?
10. How far does La Residence support social development within its personnel policies (further education opportunities, financial / non-financial stimulation...etc)?
11. How would you define the social impact that La Residence has on Hue population (interesting jobs, career possibilities, training, practice...)?
12. How would you define the impact of La Residence on Hue economy?

Interview 2

À : Cécile Martin Phipps, Responsable du Bureau de la direction des Actions Internationales, Développement de projets et Tourisme durable ADEME, Paris - France

Type : Interview téléphonique

Date : 28 mai 2009

Thème : Collaboration de l'ADEME avec le Vietnam pour un projet d'hôtellerie verte

1. Le guide des hôtels verts a été créé en 2007 d'après un projet pilote effectué sur 15 hôtels. Pouvez-vous me dire si l'un d'eux se trouve à Hue ? Si oui quel est le nom de cet hôtel ?
2. Est-ce que ce projet est en train de s'élargir efficacement dans tout le Vietnam ?
3. Est-t-il possible de se procurer le « guide des hôtels verts » ?
4. Comment est-ce que votre partenariat avec le Vietnam se développe-t-il depuis 2007 ?
5. Quel est l'objectif final de ce projet ? Est-ce qu'une labellisation officielle de l'hôtellerie est envisageable ?
6. Comment procédez-vous pour mettre en place une labellisation dans un pays émergent comme le Vietnam avec des critères écologiques européens ?

Interview 3

An : Matthias Leisinger, Directeur du département « Corporate Responsibility », Kuoni, Zürich - Schweiz

Art : Telefonische und aufgenommene Befragung

Datum : 20. Mai 2009

Thema : Kuoni und Nachhaltigkeit in der Destination Vietnam

1. Wie würden Sie die den Markt « Vietnam » beurteilen (zu- abnehmend)?
2. Der Angestellte am Reisebüro ist oft der erste Kontakt für den Reisenden mit seinem Urlaubsgebiet. Hat Kuoni eine Politik, wo die zukünftigen Touristen auf umweltfreundliches Verhalten sensibilisiert werden?
3. Arbeitet Kuoni in Partnerschaft mit Hotels oder Hotelketten in Vietnam, die besonders umweltfreundlich denken? Wenn ja, welche ?
4. Wie kontrolliert Kuoni, ob die angebotenen Dienstleistungen in Vietnam umweltfreundliche Normen respektieren (Verkehr, Beherbergung und touristischen Attraktionen)
5. Wie würden Sie die Nachfrage für einen nachhaltigen Tourismus in Vietnam beurteilen? Ist Sie mit dem Angebot ausgewogen?
6. Ihrer Meinung nach, sind die Touristen auf die Umwelt aufmerksam, wenn Sie eine Reise nach Vietnam buchen?
7. In den letzten Jahren, könnten Sie eine Entwicklung beim Buchungsverhalten der Gäste beobachten, die nach Vietnam verreisen (bezüglich Umwelt / Nachhaltigkeit)?
8. Haben Sie zusätzliche Bemerkungen bezüglich dieser Ausgangslage?

Interview 4

To : Thai Son, Chief Engineer in, La Résidence Hôtel & Spa, Hue - Vietnam

Type : Interview via e-mail

Date : 22^d May 2009

Subject : Waste water system in Hue and in LRH:

1. Carmen Marienberg, General Manager of LRH told me, that LRH manage with its waste water with its own plantsystem. Can you tell me more about it ?
 - How does it work ?
 - How does the dirty water come from the whole hotel to the filtering system ?
 - Where does the water go after the plant system ?

2. Do you know if in other hotels in Hue, they have the same system ? If no, do you know how they manage their dirty water ?

3. In the city of Hue, how does it work with the dirty water of all houses ?
 - Is it somewhere collected ?
 - How do they make it clean ?

Interview 5

- To** : Tran Viet Luc, Chief Office of Hue Tourism Resource, Planning & Development, Hue - Vietnam
- Type** : Interview via e-mail
- Date** : 05th May 2009
- Subject** : Questions and Information that I need about Hue sustainable tourism development

These questions are about the sites of:

- The Citadel
- The Minh Mang Tomb
- The Khai Dinh Tomb
- Tu Duc Tomb

1. Size (m2 or hectares):
 - a. How big is the site of the Citadel?
 - b. How big is the site of Minh Mang Tomb?
 - c. How big is the site of Khai Dinh Tomb?
 - d. How big is the site of Tu Duc Tomb?
2. Sites protection:
 - a. Which measures are undertaken to preserve the sites?
 - b. Is there any financial plan for the protection and renovation of the sites?
3. Pressure:
 - a. How many tourists are visiting the sites per month (maximum)?
4. Influence Intensity:
 - a. Number of tourists per hectare in rush time. How many people are on the site by very high occupancy?
5. Development Management:
 - a. Is there any procedure or program of studying the environment
 - b. Is there any control of sites planning with an overview on the number of tourists using the sites?

-
6. Garbage / Resources Management:
 - a. Are the dirty water (toilets, washing water...etc) treated? How much and how are the dirty water treated?
 - b. Do you have any annual objectives concerning the energy and water consumption?
 - c. How are the solid garbage treated?

 7. Planning, future:
 - a. Are there for the sites (Citadel and Tombs) any methodical plans for the development in the future like renovations, protection, closing sites to public,
 - b. Advertising, marketing? May be co-working with UNESCO?

 8. Clients satisfaction:
 - a. Is there any form of client satisfaction statistics? If yes, what kind (forms, internet forums, interviews on place...etc)?
 - b. If yes, how are the results?

 9. Endangered Species :
 - a. Did you notice any kind of animals or plants that disappeared or are endangered, since tourism in those sites is intensive?
 - b. If yes, are you doing something to fight against it?

 10. Local population satisfaction:
 - a. Is there any form of local population satisfaction statistics? If yes, what kind (forms, internet forums, interview on place...etc)?
 - b. Do you get any statistics about the benefit of the tourism industry for the local population? How many % works directly for those sites (Citadel and Tombs), how many get money indirectly from those sites? Did the average Income increased since the sites are used for the tourism?

 11. Contribution to the local economy:
 - a. Since the Tombs and the Citadel are opened to the tourists, do you have statistic about the economic growth like capital gain or profit?
 - b. How will this money re-invested?

Déclaration d'auteur

Je certifie que ce travail, réalisé pour l'obtention du diplôme de gestionnaire en tourisme, résulte d'une recherche et d'une rédaction personnelles, à partir des sources mentionnées.

Sierre, le 12 juin 2009

Stéphanie Borgeaud

A handwritten signature in blue ink, reading "Borgeaud". The signature is stylized with a large, circular flourish at the beginning and a long horizontal stroke extending to the right.