



COMMUNIQUE DE PRESSE
La Rochelle, le 7 mai 2021

Le laboratoire de recherche en « Management du Tourisme » d'Excelia selectionné par la Région Nouvelle Aquitaine pour accompagner la reprise dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie

Stimuler l'innovation pour aider le secteur du tourisme à surmonter la crise de la Covid-19 et à préparer la reprise, tel est l'objectif de l'étude internationale que pilotent les experts en management du tourisme d'Excelia. Elle vise notamment à analyser l'impact économique et social de la crise sur le secteur du tourisme et de l'hôtellerie, et identifier les freins et opportunités à la reprise. Les méthodes de gestion de la pandémie de trois pays différents sont aussi observées dans une perspective comparée : France, Taiwan et Vietnam. Bâti sur un partenariat public-privé, le projet d'Excelia a été sélectionné dans le cadre d'une manifestation d'intérêt de la région Nouvelle-Aquitaine.

Trois grandes questions à l'étude

Le projet de recherche conduit par le Professeur Tan Vo-Thanh, enseignant-chercheur en sciences du tourisme à Excelia s'articule autour de trois sujets :

SUR LA THEMATIQUE « ENJEUX GLOBAUX DE L'APRES-CRISE » :

- **Impact du risque perçu associé à la COVID-19 sur les employés des secteurs touristique et hôtelier et recommandations managériales** pour améliorer le bien-être des collaborateurs et les fidéliser. L'étude des attitudes et comportements des employés permettra de mieux identifier les conséquences économiques et sociales de la pandémie sur eux. Parmi les indicateurs pris en compte : la performance au travail, les dimensions psychologiques (épuisement émotionnel, cynisme...), la gestion de la sécurité, la perception de l'insécurité et les comportements de citoyenneté organisationnels.
- **Intention de voyage des citoyens et stratégies de relance des entreprises touristiques et hôtelières après la pandémie.** Quels facteurs intrinsèques (optimisme, auto-efficacité...) et extrinsèques (impact des médias, perception de l'efficacité des mesures de gestion de la crise par les pouvoirs publics...) influencent l'intention des citoyens de voyager ou pas, dans le contexte risqué de la COVID-19. Ces travaux permettront d'identifier très concrètement les mesures aptes pour rassurer les voyageurs et les mesures de relance des entreprises du secteur.

SUR LA THEMATIQUE « ENJEUX GLOBAUX DE L'EPIDEMIE » :

- **Comparaison internationale des politiques de gestion de la pandémie à partir des perceptions des citoyens** : France, Taïwan et Vietnam. A partir de l'analyse des impacts humain, économique et social de la crise sanitaire, les chercheurs élaboreront un guide de bonnes pratiques pour aider les instances publiques à adapter leurs stratégies de gestion des crises sanitaires conformément au contexte culturel et économique de leurs pays et humainement, socialement et économiquement efficaces.

Une approche pluridisciplinaire et internationale

Pour répondre aux besoins de ces études, Excelia a réuni une équipe pluridisciplinaire composée d'experts dans des domaines aussi variés que complémentaires : le management et marketing du tourisme et de l'hôtellerie,

le management des ressources humaines, le management des risques, les comportements des consommateurs et la politique publique.

Chacun des sujets de recherche s'inscrit dans une perspective internationale comparée. L'équipe d'Excelia travaille avec des chercheurs de University of Economics Ho Chi Minh City (Vietnam), Nanhua University (Taiwan), La Rochelle Université (France) et QA Global Co. (Vietnam). Les trois pays étudiés ont été choisis pour les différentes méthodes de gestion de la pandémie qu'ils ont adoptées. Ils ont aussi pour point commun, la contribution significative à leurs PIBs que représentent les activités touristique et hôtelière.



« Ce projet de recherche est inédit car très peu d'études se sont penchées sur les impacts de la crise sanitaire et les stratégies de relance des secteurs du tourisme et de l'hôtellerie, en appréhendant l'aspect humain et en s'ouvrant aux différents modes de gestion de la pandémie dans d'autres pays. Cette approche permettra de tirer des enseignements enrichis de la comparaison internationale. Les résultats de recherche seront aussi très utiles aux acteurs des secteurs qu'on sait très vulnérables à de nombreux types de crise et particulièrement à la crise sanitaire. »

Tan Vo-Thanh, enseignant-chercheur en sciences du tourisme à Excelia

Une expertise de recherche solide

Ce projet de recherche s'appuie sur une solide expertise déployée à Excelia dans le domaine du management du tourisme, notamment par le Professeur Tan Vo-Thanh. Ce dernier avait contribué à de nombreuses études réalisées au Vietnam auprès d'échantillons d'employés de l'hôtellerie. Une de ces études* a notamment montré que l'impact du risque santé perçu de la crise sanitaire par les employés pouvait être tempéré par les mesures prises par les organisations qui les emploient. Ainsi, plus ces dernières rencontrent la satisfaction des employés, plus leur performance est accrue. Par ailleurs, la satisfaction des employés envers les mesures prises par l'organisation permet de modérer l'impact du risque santé perçu associé au virus sur leur sentiment d'insécurité professionnelle. La pertinence des mesures mises en place par l'organisation renforce même l'effet positif du risque santé perçu par les collaborateurs sur leur performance. Le projet de recherche piloté par Excelia permettra de compléter ces premières conclusions et d'établir une série de recommandations managériales destinées à améliorer le bien-être et à maintenir la performance des collaborateurs durant la crise.

Les travaux sont en cours et seront publiés au fur-et-à mesure de leur avancement.

* « How does hotel employees' satisfaction with the organization's COVID-19 responses affect job insecurity and job performance? » - *Journal of Sustainable Tourism*

Un projet soutenu par la région Nouvelle-Aquitaine

Dès le mois d'avril 2020, la région Nouvelle-Aquitaine sollicitait les ressources de son territoire pour « participer aux efforts de recherche, amorcer et accélérer l'innovation pour surmonter la crise sanitaire de la Covid-19 et préparer l'après-crise engendrée par la pandémie ». Cinq thématiques de recherche étaient identifiées. Les chercheurs d'Excelia ont choisi d'appréhender les enjeux du tourisme et de l'hôtellerie pour nourrir deux d'entre elles : « les enjeux globaux de l'épidémie » et « les enjeux globaux de l'après-crise ». Le projet de recherche bénéficie d'un financement de 70 920 euros accordé par la région Nouvelle-Aquitaine

Les dernières publications du Professeur Tan Vo-Thanh

[How does hotel employees' satisfaction with the organization's COVID-19 responses affect job insecurity and job performance? Journal of Sustainable Tourism](#)

[COVID-19, frontline hotel employees' perceived job insecurity and emotional exhaustion: Does trade union support matter? Journal of Sustainable Tourism](#)

[Workplace health and safety training, employees' risk perceptions, behavioral safety compliance, and perceived job insecurity during COVID-19: Data of Vietnam. Data in Brief](#)

À propos d'Excelia

Créé en 1988, Excelia est un des premiers groupes d'enseignement supérieur français, implanté à La Rochelle, Tours et Orléans. Fortement ancré dans son territoire et d'envergure internationale, il est composé de 5 écoles : Excelia Business School, Excelia Tourism & Hospitality School, Excelia Digital School, Excelia Academy, Excelia Executive Education. Il compte 4 600 étudiants et un réseau de 40 000 diplômés. Il est titulaire des labels et accréditations : EESPIG, AACSB, EQUIS, AMBA et EFMD Accredited ; TedQual dans le domaine du tourisme.

Contact presse :

Cathy Clément
GAIA Communication
Tél. +33 (0)1 30 82 66 65 - +33 (0)6 28 41 17 16
cathy.clement@gaiacommunication.fr