

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Formations

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Valorisation des ressources touristiques

- Université de Bretagne-Sud - UBS

Campagne d'évaluation 2015-2016 (Vague B)

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Formations

Pour le HCERES,¹

Michel Cosnard, président

En vertu du décret n°2014-1365 du 14 novembre 2014,

¹ Le président du HCERES "contresigne les rapports d'évaluation établis par les comités d'experts et signés par leur président." (Article 8, alinéa 5)

Évaluation réalisée en 2015-2016

Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Droit économie gestion

Établissement déposant : Université de Bretagne-Sud - UBS

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle (LP) *Valorisation des ressources touristiques* créée en 2002 et portée par l'UBS s'appuie sur un partenariat avec l'université catholique de l'Ouest (UCO).

Elle propose une formation aux métiers liés à l'accueil de la clientèle et à la gestion des structures touristiques (hors restauration). Les emplois visés sont ceux de réceptionnistes (dans les hôtels, villages et clubs de vacances, campings, etc.), de forfaitistes ou de concepteurs de produits touristiques (chez les voyagistes, autocaristes, agences réceptives, agences d'évènementiel ou les structures hôtelières pour le tourisme d'affaire), de chargés de promotion dans les offices du tourisme, de chargés de missions dans des collectivités et d'assistants-managers dans les structures d'accueil touristiques.

La formation est proposée en formation initiale et continue mais non en alternance. Elle est ouverte aux demandes de VAE (validation des acquis de l'expérience). Les enseignements ont lieu à l'UCO. Une délocalisation au Maroc est également proposée depuis 2013 sur la base d'un partenariat avec un institut privé (Institut supérieur du génie appliqué (IGA) Marrakech). Celle-ci répond à une attente locale : ne sont accueillis, pour le moment, que des candidats salariés en formation initiale ou continue.

Synthèse de l'évaluation

Le cursus proposé correspond aux objectifs visés et répond aux besoins du territoire et des établissements partenaires. Il relève d'une structure classique (des cours et un projet tuteuré, suivis d'un stage en fin d'année). La formation dispose du soutien de nombreux partenaires du secteur du tourisme. La professionnalisation repose sur l'intervention de professionnels de ce secteur, plus que sur une présence pendant l'année des étudiants dans les structures du tourisme. Il n'y a en effet pas d'alternance (donc pas de contrats de professionnalisation ou d'apprentissage possibles à ce jour), l'alternance n'ayant pas répondu jusqu'à maintenant aux besoins du secteur.

La formation opère dans un contexte concurrentiel non négligeable (six autres licences professionnelles liées au secteur du tourisme sont proposées par les universités de la région, dont une à Brest quasiment identique).

Le recrutement est diversifié (Brevet de technicien supérieur (BTS), Institut universitaire de technologie (IUT), licences). La formation attire en effet des étudiants de licences générales souhaitant une professionnalisation rapide. La taille des promotions (entre 26 et 28 étudiants) est cohérente avec la capacité d'insertion du territoire, le tout conduisant à de bons taux de réussite et d'insertion professionnelle (96% de réussite en moyenne sur 4 ans et 80% d'insertion professionnelle au bout de 12 mois), et ce sans dispositifs d'aide à la réussite spécifiques au-delà du suivi régulier des projets et des évaluations de type contrôle continu. Les taux de réussite et d'insertion sont un peu moins bons pour le cursus fait au Maroc (respectivement de 77% et 71%).

La formation est très spécialisée sur le tourisme réceptif en France et est en cela peu internationalisée. La demande de stages à l'étranger est cependant en augmentation et pourrait être plus soutenue en l'absence de contraintes liées à l'alternance.

Les responsabilités des établissements partenaires (UBS et UCO) sont claires et le pilotage de la formation repose sur des relations permanentes et bien structurées.

Concernant l'équipe pédagogique, la contribution des professionnels est conforme aux attentes d'une LP. Les enseignants-chercheurs qui interviennent relèvent en revanche tous de l'UCO. Aucun enseignant de l'UBS n'intervient dans la formation.

Les compétences attendues par unité d'enseignements (UE) sont clairement définies mais le dossier ne précise pas comment est évaluée et suivie l'acquisition de ces compétences. Il n'est mentionné par ailleurs aucun dispositif de suivi des diplômés du côté de l'UBS (l'établissement porteur de la LP) ce qui ne permet pas d'apprécier sur la durée l'évolution des diplômés en termes de statuts et de contrats.

Les modalités de mise en œuvre de la délocalisation au Maroc sont globalement insuffisamment explicitées. L'équipe pédagogique est ici restreinte. Il est remarqué que 30% de la formation est assurée par des intervenants de l'UBS. Il n'est pas précisé le volume horaire global assuré par les professionnels ni les conditions d'accès à cette formation.

Points forts :

- Une formation bien ancrée dans le territoire.
- De nombreux partenariats avec les acteurs du tourisme.
- Un bon taux de réussite et une insertion satisfaisante.
- Une bonne articulation aux offres de formation des établissements partenaires.
- Une gouvernance claire.

Points faibles :

- Implications limitées des enseignants-chercheurs de l'UBS dans la formation (exception faite de la délocalisation au Maroc).
- Des dispositifs de suivi de l'acquisition des compétences insuffisamment formalisés.
- Intérêts et conditions de mise en œuvre de la délocalisation à Marrakech insuffisamment explicités.

Recommandations :

- Il faudrait mieux impliquer les enseignants-chercheurs dans la formation.
- Il conviendrait de reconsidérer l'intérêt de l'alternance avec les partenaires et la façon de l'organiser. A défaut d'alternance, la mobilité à l'international (via des accords de mobilité sur un semestre, des stages à l'étranger etc.) pourrait être renforcée.
- Il faudrait formaliser les dispositifs de suivi de l'acquisition des compétences et organiser des dispositifs de suivi des diplômés sur la durée pour mieux apprécier notamment l'évolution de leurs statuts et contrats.
- L'intégration des outils et problématiques du e-tourisme et des outils digitaux de communication dans la formation pourrait être accélérée.
- Il conviendrait enfin d'étudier les possibilités de différenciation vis-à-vis de la LP similaire de Brest.

Analyse

Adéquation du cursus aux objectifs	Le cursus proposé est cohérent avec les objectifs et le type de diplôme délivré. Il articule des connaissances en économie, gestion, droit et communication, et développe des compétences bien identifiées, spécifiques et transversales, en lien avec les attentes des professionnels du secteur concerné.
Environnement de la formation	La formation s'appuie sur les professionnels du secteur : des partenariats, pas toujours formalisés, existent avec différentes structures. La formation bénéficie, par le biais de deux enseignants-chercheurs, du soutien de deux unités de recherche (IREA, Institut de recherche sur les entreprises et les administrations, Equipe d'accueil (EA) 4251 et PREFics, Plurilinguismes,

	<p>représentations, expressions francophones : information, communication, sociolinguistiques, EA 4246). Elle est bien positionnée et bien valorisée dans l'offre des établissements partenaires.</p> <p>Dans la région Ouest en revanche, il est recensé six licences professionnelles orientées vers le tourisme dont une à Brest de dénomination quasi identique.</p>
Equipe pédagogique	<p>Les professionnels assurent près de 67% des enseignements. L'équipe est resserrée globalement (six professionnels assurent l'essentiel de ces cours). Le nombre d'enseignants-chercheurs universitaires et la part qu'ils assurent est assez réduite.</p> <p>Le pilotage de la formation apparaît bien structuré et efficient.</p>
Effectifs et résultats	<p>La formation est attractive (80 candidatures chaque année) et propose une voie de professionnalisation et d'insertion rapide (80% d'insertion au bout de 12 mois) aux étudiants des établissements partenaires et pas seulement à des BTS : elle accueille des étudiants issus de deuxième ou troisième année de licence (L2/L3) généralistes en économie-gestion, IUT techniques de commercialisation, licences en communication ou en langues etc.</p> <p>Les effectifs sont stables (de 27 à 36 de 2010 à 2015 étudiants dont 8 à 9 au Maroc pour les deux dernières années) et le recrutement diversifié (BTS, IUT, licences mais sans données précises sur la répartition). Les taux de réussite et d'insertion professionnelle sont bons (96% de réussite en moyenne sur 4 ans et 80% d'insertion professionnelle au bout de 12 mois).</p> <p>Quatre VAE (validations des acquis de l'expérience) ont été réalisées en 2014-2015.</p>

Place de la recherche	<p>La formation peut entretenir des liens avec la recherche à travers deux maîtres de conférences titulaires, intervenants dans la formation, qui relèvent de deux unités de recherche susceptibles d'apporter des connaissances transdisciplinaires en lien avec le tourisme. Le volume horaire qu'ils assurent reste néanmoins limité (45 heures sur 460).</p>
Place de la professionnalisation	<p>La professionnalisation repose avant tout sur l'intervention de partenaires professionnels à différents niveaux (cours, conférences, visites, proposition de projets tuteurés, stages et participations via le conseil de perfectionnement à l'évolution de la formation). Les compétences professionnelles attendues sont clairement identifiées. La liste de certains outils maîtrisés (logiciels ou Nouvelles technologies de l'information et des communications) pourrait être explicitée dans la fiche RNCP (Répertoire national des certifications professionnelles).</p>
Place des projets et stages	<p>Les places et suivi du stage (12 semaines minimum) et du projet tuteuré (138 heures) respectent le cahier des charges d'une licence professionnelle.</p> <p>Stage et projet tuteuré peuvent se faire à l'étranger (les modalités de suivi ne sont pas dans ce cas précisées).</p>
Place de l'international	<p>La mobilité entrante et sortante reste faible (Un accord avec l'Universita Cattolica di Milano est mentionné dans la fiche RNCP mais rien n'est dit à ce sujet dans le dossier).</p> <p>Les étudiants ont réellement la possibilité de réaliser un stage à l'étranger (de 5 à 10 étudiants chaque année).</p> <p>Concernant la délocalisation au Maroc et au regard des informations fournies dans le dossier, la formation n'accueille que des candidats salariés. La maquette est la même (avec le français en langue vivante (LV) 2). L'équipe pédagogique est très restreinte si le volume d'heures à assurer est le même (coté UBS, le responsable de la formation et trois professionnels français, et coté IGA, trois enseignants et deux professionnels du tourisme). 30% de la formation est assuré par les intervenants de l'UBS. Il n'est pas précisé le volume horaire global assuré par les professionnels ni les conditions d'accès à cette formation.</p> <p>Le volume d'enseignement en langues a été renforcé, en cohérence avec la vocation de la formation. La certification TOEIC (<i>Test of English for International Communication</i>) et TOEFL (<i>Test of English as a Foreign Language</i>) est proposée en option. Elle pourrait être rendue obligatoire.</p>

Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	<p>Le recrutement est effectué sur dossier et entretien en anglais. Il est proposé des dispositifs de mise à niveau (en gestion financière, et en informatique et depuis septembre 2015 un accès au logiciel Tell Me More).</p> <p>Il n'est pas mentionné de dispositif particulier pour l'aide à la réussite au-delà du suivi pédagogique des étudiants.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique	<p>La formation est offerte en formation initiale et continue mais n'est pas proposée en alternance pour des raisons de coûts d'après les professionnels. Un rythme d'alternance en adéquation avec leurs besoins reste aussi probablement à inventer.</p> <p>La VAE est en cours de développement.</p> <p>La place du numérique dans la formation reste classique : bureautique, création et animation de sites web, moyens de communication.</p>
Evaluation des étudiants	<p>Les modalités d'évaluation sont conformes à celles de l'arrêté de 1999 sur les LP, reprises par l'UBS.</p> <p>Il y a peu d'évaluations orales au final (seulement deux) pour une formation où la communication est très importante (si l'on excepte les soutenances de projet et de stage et les cours de langues). On ignore si l'accent est sur cet aspect au niveau du contrôle continu. Les modalités de cette évaluation dite formative ne sont pas précisées.</p>
Suivi de l'acquisition des compétences	<p>Les compétences attendues sont clairement identifiées pour chaque unité d'enseignements (UE).</p> <p>Il n'est pas expressément mentionné comment est évaluée et suivie l'acquisition de ces compétences et notamment les compétences transversales, ce rôle étant dévolu <i>a priori</i> au projet tuteuré.</p> <p>Le supplément au diplôme n'est pas fourni avec le dossier.</p>
Suivi des diplômés	<p>Il existe un observatoire au niveau de l'UCO qui est chargé des enquêtes d'insertion à 12 mois. Seuls les résultats de l'enquête menée par l'UCO à la fin de chaque plan quinquennal sur les trois dernières promotions sont donnés.</p> <p>L'ensemble ne permet pas d'apprécier le taux de conversion de contrat à durée déterminée (CDD) en contrat à durée indéterminée (CDI) et l'évolution du statut d'employé à celui de cadre.</p> <p>Les réseaux sociaux professionnels sont utilisés pour maintenir le contact avec les anciens étudiants et servent, par exemple, à la diffusion d'offres d'emplois.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	<p>La formation dispose d'un conseil de perfectionnement (CP). Sa composition et son mode de fonctionnement sont explicités.</p> <p>Il y a un dispositif d'évaluation des enseignements par les étudiants. Les résultats de cette évaluation sont examinés en comité de pilotage et communiqués au CP.</p> <p>Une procédure d'autoévaluation est en place.</p> <p>Cependant, aucun résultat concret émanant de ces structures n'est mentionné. Ce qui empêche de savoir si cela a permis de faire évoluer le diplôme, le contenu des enseignements ou encore les liens avec les milieux professionnels.</p>

Observations de l'établissement

Lorient, le 4 juillet 2016

DOSSIER SUIVI PAR :

Cellule d'aide au pilotage
lucie.garnier@univ-ubs.fr
02 97 01 70 66

Jean PEETERS,
Président de l'Université Bretagne
Sud

à

Monsieur Jean-Marc GEIB
Directeur du département évaluation
des formations et diplômes
Haut Conseil de l'Évaluation de la
Recherche et de l'Enseignement
Supérieur
2, rue Albert Einstein
75013 PARIS

Objet : Observations de portée générale relatives au rapport transmis par le Comité d'Évaluation du HCERES – Licence Professionnelle VALORISATION DES RESSOURCES TOURISTIQUES.
B2017-EV-0561718N-S3LP170012093-013836-RT

Monsieur le Directeur,

Tout d'abord nous tenons à remercier le Comité d'Évaluation et les responsables du HCERES pour leur implication et leur participation à l'évaluation de la formation licence professionnelle Valorisation des ressources touristiques.

La lecture du rapport du HCERES ne soulève de notre part aucune observation de portée générale.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes sentiments distingués.

Jean PEETERS
Président de
l'Université Bretagne Sud



Présidence

27 Rue Armand Guillemot • BP 92116
56321 LORIENT Cedex
02 97 87 66 66

www.univ-ubs.fr

Université Bretagne Sud : Faculté droit, sciences économiques & gestion • Faculté lettres, langues, sciences humaines & sociales • Faculté sciences & sciences de l'ingénieur • Ecole d'ingénieurs ENSIBS • IUT Lorient - Pontivy • IUT Vannes • 13 laboratoires de recherche.

