

HCERES

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

Département d'évaluation des formations

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Chef de projet touristique

Université de Haute-Alsace

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 20/07/2017

HCERES

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

Département d'évaluation des 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 2016-2017

sur la base d'un dossier déposé le 13 octobre 2016

Champ de formations : *Gestion*

Établissement déposant : *Université de Haute-Alsace*

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) s'inscrit dans le champ *Gestion* défini par l'université de Haute Alsace (UHA). Elle est portée par le département Techniques de commercialisation de l'institut universitaire de technologie (IUT) de Colmar. Elle a pour objectif d'acquérir des compétences pour accéder à un emploi de management dans le secteur du tourisme ou de conduite d'un projet commercial de développement touristique.

La formation répond à deux objectifs professionnels, de nature différente, qui sont juxtaposés. Elle prépare soit à un emploi commercial et/ou managérial dans le secteur du tourisme, soit à celui de conduite d'un projet commercial de développement touristique.

Cette LP est organisée en apprentissage tout en accueillant également des étudiants en formation initiale dont certains d'autres continents.

La licence professionnelle peut être obtenue avec une troisième année et un stage effectués en Allemagne, (Jade Hochschule à Wilhelmshaven), par équivalence grâce à un cursus binational franco-allemand, porté par le département Techniques de commercialisation et intégré à l'université franco-allemande (UFA).

Analyse

Objectifs
<p>Le dossier expose avec clarté les connaissances et compétences attendues des étudiants de même que leurs savoirs scientifiques à l'issue de la formation. Les débouchés sont également clairement définis (selon la nomenclature des métiers de l'institut national de statistique et des études économiques - INSEE). Les objectifs sont en adéquation avec les métiers visés.</p> <p>Cependant, le contenu de la formation concerne plus particulièrement le deuxième objectif: conduite d'un projet commercial de développement touristique.</p> <p>La formation, organisée en apprentissage, commence à rencontrer quelques difficultés en raison du manque de contrats d'apprentissage.</p>
Organisation
<p>La structuration de la formation (formation initiale avec ou sans apprentissage) est pertinente, organisée en six unités d'enseignement (UE), abordant de nombreuses thématiques liées au tourisme. Le calendrier des apprentis s'étale de septembre à juillet. Il est précisé que des allongements peuvent être envisagés.</p>

Mais il paraît dommageable de ne pas intégrer de fait la totalité de la période estivale, alors qu'il s'agit du secteur du tourisme.

Dans le détail, le cumul du nombre d'heures par enseignant aboutit à un total de 425h et le total des heures UE se monte à 493 h. Il est difficile de s'y retrouver.

Les enseignements ne sont pas en parfaite adéquation avec le premier objectif professionnel de la formation, mais sont davantage en phase avec le deuxième objectif.

Les compétences à acquérir sont abordées de manière transversale dans les modules et à travers une variété de modalités d'enseignement. Le programme semble riche et varié.

Un tronc commun est proposé aux étudiants étrangers (10 % de l'effectif global) à travers des enseignements de mise à niveau, de spécialité, et à travers des cours spécifiques. Pour l'ensemble des étudiants, des cours mutualisés (méthodologie de projet et de recherche d'apprentissage) sont prévus avec les autres licences professionnelles commerciales de l'IUT de Colmar.

Les périodes d'immersion en entreprise des étudiants apprentis correspondent à des missions : mission 1, de la rentrée à début novembre ; mission 2, de début novembre à mars ; mission 3, de mars à juin. L'unité d'enseignement cinq concerne le projet tuteuré des étudiants non apprentis correspondant à la mission 2 des apprentis. L'unité six concerne le stage de fin d'études pour les étudiants hors apprentissage et aux missions 1 et 3 des apprentis.

L'organisation de la licence professionnelle se fonde sur des partenariats pédagogiques, notamment avec la *Jade Hochschule* de Wilhelmshaven, en Basse Saxe (école supérieure technique, en Allemagne du nord). Ces partenariats contribuent sans doute à la qualité de la formation, mais sont présentés de façon trop globale.

Positionnement dans l'environnement

La LP s'inscrit bien dans l'environnement interne de l'université. Dans la nouvelle région Alsace-Lorraine-Champagne-Ardenne, elle est la seule à proposer cette spécificité se distinguant ainsi d'une trentaine d'autres licences professionnelles *Métiers du tourisme* en France. Cinq licences, au niveau national, sont identifiées comme proposant un parcours relativement proche : deux d'entre elles font état à la fois de tourisme et de « management de projet » à Nanterre et à Saint-Omer Dunkerque.

La formation a su nouer des partenariats intéressants sur le plan pédagogique avec successivement deux écoles supérieures techniques allemandes. Les informations ne sont toutefois pas renseignées quant aux projets liés à ce partenariat. De plus, des mutualisations sont effectuées avec d'autres formations de l'IUT de Colmar (deux licences professionnelles sont notamment citées, Vins et X et Tech, ainsi que d'autres licences professionnelles commerciales de l'IUT). La démarche est intéressante, mais l'information n'est pas suffisante pour mesurer l'intensité exacte de cette mutualisation.

Au niveau de l'environnement socio-économique, cette formation bénéficie de façon très satisfaisante du soutien de la profession (de nombreuses relations avec les structures locales et régionales) accompagnant l'évolution de la licence depuis sa création, ce qui contribue à son bon fonctionnement. Ainsi trois partenariats ont été formalisés par des conventions : avec l'office du tourisme de Guebwiller, le musée Electropolis de Mulhouse, l'entreprise Equip'raid d'Illzach.

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique est composée d'enseignants, d'enseignants-chercheurs (au nombre de cinq, rattachés aux sciences de gestion, ou aux sciences de l'information et de la communication) et de professionnels. Les enseignants-chercheurs réalisent 16 % du volume horaire d'enseignement (64 heures), ce qui met en évidence une faiblesse du volume d'heures d'enseignement par enseignant-chercheur.

Les autres enseignants en assurent 41 %, et les professionnels 43 %. L'enseignement est donc dispensé essentiellement par des professeurs agrégés du secondaire (PRAG) de l'établissement, et par des professionnels.

Les responsables de la formation (l'un ayant un statut de contractuel et l'autre un statut de PRAG) assurent le suivi des apprentis. Les enseignants permanents, assurant peu d'heures, collaborent avec les professionnels pour donner des orientations et se réunissent à un rythme mensuel pour réfléchir à l'amélioration et au suivi des dispositifs.

Les professionnels, très nombreux et dotés chacun d'un volume horaire restreint, apportent des compétences spécifiques à la formation. Ils sont membres du Conseil de perfectionnement, participent au recrutement, aux jurys de fin d'année. Deux professionnels occupent une place « très » importante : un professionnel, un formateur ne travaillant pas directement dans le secteur, enseigne plus de 30 heures et un autre, issu du secteur, plus de 60 heures. Les fonctions exactes de ces intervenants ne sont malheureusement pas précisées.

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

La formation a été ouverte initialement à 25 étudiants. En raison des difficultés d'insertion des diplômés, la capacité d'accueil a été ramenée à 20 places en 2014. En 2015-2016, la LP compte 13 inscrits pédagogiques (6 en formation initiale hors apprentissage, 6 en apprentissage, 1 en formation continue hors contrat de professionnalisation). En raison du contexte conjoncturel de la région (transformation de postes d'apprentissage en emplois permanents), les démissions en début de parcours peuvent s'expliquer par les difficultés à trouver un contrat d'apprentissage.

Le manque de contrats d'apprentissage et les difficultés du secteur sont évoqués comme étant la cause de l'évolution des inscrits (de la baisse inquiétante des effectifs).

Le recrutement se fait sur une diversité de profils d'étudiants ayant une maîtrise suffisante des langues : titulaires de la deuxième année de licence (L2), de DUT, de brevets de technicien supérieur (BTS), et de BTS agricole (BTSA). La majorité des étudiants inscrits vient de BTS (en 2015-2016, 1 étudiant était issu de L2 ; 3 de DUT ; 7 de BTS-BTSA ; 3 d'autres formations). On peut noter qu'un seul étudiant est issu de L2 en cinq ans.

Le taux de réussite est tout à fait correct (de 88 % à 100 %). Cependant, une tendance à la poursuite d'études se développe ce qui n'est pas la finalité première de cette licence professionnelle. Le taux de poursuite d'études (attirait pour les masters de tourisme existant en France) est de l'ordre de 15 à 18 %. Cette poursuite d'études est pratiquement systématique pour les étudiants étrangers. Les responsables sont conscients de devoir mieux détecter, lors du recrutement, le risque de poursuite d'études et ils prévoient de l'accompagner sans toutefois proposer de solutions précises.

Le taux d'insertion professionnelle est variable (supérieur en moyenne à 50 %), mais demeure faible. Il diminue de 2014 à 2015 : 2 diplômés en 2015, sur 5 répondants à l'enquête, ont trouvé un emploi contre 6 sur 9 répondants en 2014. Les diplômés qui ont trouvé un emploi semblent être dans le secteur pour lequel ils ont été formés (secteur marchand du tourisme, particulièrement de l'hôtellerie ; offices de tourisme). Il semble qu'avec le temps l'insertion professionnelle coïncide moins avec les objectifs affichés de la formation. Il manque néanmoins une liste précise des postes occupés par les diplômés.

Place de la recherche

La place de la recherche a été renforcée ces dernières années et vient nourrir de manière pertinente l'accompagnement mis en place pour le suivi des expériences professionnelles.

La formation bénéficie en effet du rattachement à des laboratoires de recherche de quatre enseignants-chercheurs issus des sciences de gestion (marketing et management), membres du Centre de recherche en gestion de l'université de Bourgogne (CREGO) et d'un enseignant-chercheur issu des sciences de l'information et de la communication ; ces derniers déclinent leurs compétences scientifiques dans les enseignements.

Un dispositif du module « projets centrés sur le patrimoine » a été orienté en s'appuyant sur des travaux de recherche. Des cours de méthodologie, ainsi qu'un module de recherche bibliographique, aident les étudiants à réaliser leurs rapports et à organiser leurs connaissances.

Place de la professionnalisation

Les objectifs de la formation permettent d'acquérir de façon satisfaisante les compétences professionnelles développées dans le milieu professionnel.

Dans le cadre de la professionnalisation, une réflexion est ouverte sur la notion de « blocs de compétences » et le diplôme peut être obtenu par la validation des acquis de l'expérience (VAE).

L'ensemble des métiers est représenté dans les missions des apprentis, ce qui permet l'acquisition de compétences multiples allant du « savoir être professionnel » à des « applications pointues en matière de transport de personnes ou de tourisme adapté ». La fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) est cependant peu renseignée.

La formation connaît des difficultés pour trouver des contrats d'apprentissage, certains étant conclus après la rentrée universitaire. Le nombre d'apprentis varie et représente de 33 % à 82 % de la promotion. L'année 2015-2016 compte 13 inscrits pédagogiques dont seulement six apprentis, six en formation initiale hors apprentissage et un en formation continue. Les dates tardives de recrutement (mai-juin) ne favorisent certainement pas la signature de contrats. La durée hebdomadaire des temps dans l'entreprise devrait permettre de capter des structures en dehors du territoire alsacien. Une politique de recherche de places d'apprentissage a été renforcée à partir de 2014, mais ne semble pas encore porter ses fruits.

Malgré la baisse du nombre des apprentis, la formation bénéficie d'une forte implication des professionnels présents dans la licence professionnelle. Ces derniers, avec les maîtres de stage et les enseignants, renforcent le caractère professionnel et appliqué des enseignements.

Le suivi des apprentis est organisé de façon très rigoureuse. Le carnet de liaison électronique du Centre de formation des apprentis universitaire (CFAU) contient les plans de formation et les sujets de mission, validés par le maître d'apprentissage, l'apprenti et l'enseignant référent. Un dispositif similaire, au calendrier identique, existe aussi pour les non apprentis.

Place des projets et des stages

La licence professionnelle, organisée sur un rythme d'alternance, positionne les projets et les périodes en entreprise au centre de la formation.

L'organisation du suivi des missions (évolution progressive pour les apprentis), des stages et des projets tuteurés, et leurs modalités d'évaluation nécessitent une organisation et des outils pédagogiques clairement et rigoureusement présentés.

Des documents bien construits et deux visites en entreprise assurent l'encadrement des expériences professionnelles. L'appui du bureau d'aide à l'insertion professionnelle (BAIP) n'est pas renseigné.

Les apprentis bénéficient cependant d'un plan de formation individuel comprenant trois missions de difficulté croissante à développer en entreprise ce qui est un réel atout pour les structures d'accueil. Mais les informations ne sont pas assez détaillées concernant les missions elles-mêmes et les entreprises accueillant les étudiants. Les années n'étant pas indiquées, on ne peut pas repérer les entreprises « fidèles » ; ce point nécessiterait une analyse approfondie dans le but de développer l'apprentissage.

Les étudiants hors apprentissage sont soumis à des stages (stage de découverte de trois semaines ; stage de fin d'études de 13 semaines minimum) et des projets tuteurés, avec le même rythme et les mêmes contraintes que ceux des apprentis.

La fiche RNCP ne fait pas état de ces projets tuteurés et n'évoque que le stage en entreprise.

Place de l'international

Au niveau international, la formation témoigne d'une forte connexion avec l'environnement rendant aisée l'insertion dans le territoire. La formation profite de sa localisation frontalière en intégrant la formation tec²tour, un cursus binational franco-allemand porté par le département Techniques de commercialisation et intégré à l'université Franco-Allemande. Cependant aucune information chiffrée et détaillée ne vient en décrire la réalité ; entre autres le nombre d'étudiants en bénéficiant n'est pas précisé.

Au-delà, un contrat d'apprentissage transfrontalier est possible avec une entreprise allemande en région du Bade-Wurtemberg, cet apprentissage transfrontalier pourrait être une opportunité de développement des contrats d'apprentissage.

Un volume horaire important est consacré à l'anglais (soutenance en anglais) et à l'allemand, et des cours de français langue étrangère ou d'espagnol sont proposés aux étudiants étrangers.

Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite

Le recrutement des étudiants s'appuie sur l'examen d'un dossier (évaluation du niveau académique et du projet professionnel) et sur un entretien (évaluation de la motivation, du projet et des aptitudes commerciales) en mai-juin.

La licence est ouverte aux candidats venant de formations à bac + 2 (L2, DUT, BTS) Il n'y pas de candidat demandeur d'emploi inscrit dans la formation. Le nombre de Bac+2 permettant l'accès à la formation est important.

Des représentants de la profession sont présents lors des commissions de recrutement des candidats. Le recrutement est national et international.

La formation essaie de mettre en place différentes filières de recrutement, avec des niveaux de succès divers : le cursus binational franco-allemand tec²tour permet d'obtenir par équivalence la licence; des essais de recrutement par Campus France se sont soldés par des échecs (les candidats sélectionnés ne sont pas venus) ; deux étudiants sont sélectionnés par un programme Mexprotec qui n'est d'ailleurs pas décrit.

Des dispositifs d'aide à la réussite sont mis en place. Un module de mise à niveau et des cours de français viennent harmoniser le niveau des étudiants qui est très hétérogène en début d'année. De nombreux travaux de groupe favorisent une bonne collaboration entre les étudiants. La qualité de l'encadrement et les travaux collaboratifs participent au bon taux de succès.

Les responsables de la formation et les étudiants représentent la formation dans les forums et salons, et les journées portes ouvertes.

Modalités d'enseignement et place du numérique

La semestrialisation n'a pas été choisie en raison des modalités de l'alternance.

Les modalités d'enseignement sont diversifiées : pédagogie inversée, pédagogie par projets et plate-forme numérique.

Les cours sont dispensés pour la majorité en présentiel, sauf certaines langues (plateforme d'apprentissage à distance, centre de langues de l'université).

Des cours viennent dresser un panorama du secteur et donner des outils de gestion de projet. De nombreuses mises en situation, dans chacun des cours sous des formes variées (études de cas, de lieux, traitement de données, simulation...) puis lors d'applications professionnelles en entreprise, viennent inciter à mobiliser les connaissances acquises en situation.

La dynamique de groupe, entre les étudiants, mais aussi en relation avec les professionnels, avec des journées d'accueil ou d'intégration, et des visites est un véritable point fort.

Le numérique a une légère place dans la formation. La plateforme Moodle est utilisée par les enseignants afin de mettre à disposition des contenus en ligne.

La certification *Test of English for international communication* (TOEIC) et le Certificat informatique et internet (C2i) sont proposés aux étudiants. Aucune information ne renseigne sur le suivi par les étudiants de ces propositions.

Evaluation des étudiants
<p>Les travaux sont évalués en contrôle continu (devoirs sur table, mises en situation, exercices écrits ou présentations orales). Les évaluations sont variées, en respectant une progression.</p> <p>L'évaluation des applications professionnelles se fait dans le cadre concerté d'un jury.</p> <p>Chaque année le jury d'attribution du diplôme se réunit en étant présidé par l'un des responsables de la formation. Il est constitué de professionnels, de quatre enseignants permanents (dont l'autre responsable et le chef de département).</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>Les enseignants responsables informent les étudiants apprentis et non apprentis des contenus et des exigences de la formation (modalités d'évaluation, calendrier, modules et coefficients, consignes concernant les rapports...) de même que des compétences à atteindre.</p> <p>Des modalités de suivi des compétences, acquises par l'étudiant, sont prises en compte de façon satisfaisante par le CFAU qui met à disposition des apprentis un carnet de liaison électronique. Ce dispositif renseigne sur le plan de formation, les modalités de suivi par le maître d'apprentissage et rend compte des visites effectuées par l'enseignant référent (réalisées en novembre et avril).</p> <p>Cependant, le supplément au diplôme utilisé par la formation est à renseigner davantage.</p>
Suivi des diplômés
<p>Le suivi des diplômés est réalisé en principe par deux instances : le CFAU (au titre du suivi des apprentis) et l'observatoire régional de l'insertion professionnelle (ORESIPÉ). Les résultats obtenus par l'enquête de l'ORESIPÉ ne sont pas renseignés.</p> <p>Une enquête interne est réalisée chaque année en direction des diplômés. Le taux de retour des diplômés est insuffisant : il est de l'ordre de 38 % en 2015 (5 répondants/13 inscrits pédagogiques). Il est donc difficile d'apprécier la qualité des données.</p> <p>Un suivi s'effectue au moment de la remise du diplôme à l'occasion de laquelle les anciens viennent présenter leur parcours et leur devenir. Mais les responsables de la formation ne fournissent pas d'informations plus précises sur le devenir des anciens étudiants, présents lors de la remise des diplômes.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
<p>Un Conseil de perfectionnement de la licence professionnelle est composé des enseignants, des maîtres d'apprentissage et des représentants de la profession.</p> <p>Les membres de l'équipe pédagogique témoignent d'un esprit collaboratif soutenant ainsi la réussite des étudiants. Le Conseil de perfectionnement procède, en effet, de façon rigoureuse, à un diagnostic du déroulement pédagogique de la formation et de la réussite des étudiants. De plus, des réunions de concertation par modules sont organisées.</p> <p>Il est à regretter cependant que le Conseil de perfectionnement soit commun à la LP <i>Chef de projet touristique</i> et à la LP <i>Vins et commerce</i>.</p> <p>Un questionnaire d'évaluation des enseignements et de la formation est soumis aux étudiants. Les observations des étudiants sont prises en compte par l'équipe enseignante.</p> <p>La permanence de la concertation entre les coresponsables renforce le travail collaboratif.</p>

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Qualité des dispositifs d'évaluation des étudiants : suivi de qualité des stages, projet tuteurés et phases d'apprentissage.
- Présence des professionnels importante, favorisant l'acquisition de compétences professionnelles des étudiants.
- Des partenariats porteurs, notamment à l'international.

Points faibles :

- Peu d'enseignements prodigués par des enseignants-chercheurs.
- Baisse du nombre d'étudiants et du nombre d'apprentis par le faible potentiel des entreprises à recruter des apprentis.
- Qualité insuffisante des outils de suivi des diplômés.

Avis global et recommandations :

Cette formation est bien positionnée et a toute sa légitimité dans le secteur Hôtellerie et Tourisme et s'inscrit comme une poursuite possible du DUT *Techniques de commercialisation* et du DUT *Carrières juridiques*. Son positionnement dans l'université est satisfaisant.

La formation séduit par la richesse et la variété des enseignements, des démarches pédagogiques proposées et des partenariats. Il manque néanmoins des informations précises. Les éléments proposés prometteurs ne débouchent pas sur un nombre d'étudiants suffisant, notamment en apprentissage ni sur une insertion professionnelle satisfaisante.

- Il est conseillé de renforcer la stratégie de recherche de structures pour les contrats d'apprentissage. Pour cela, il est conseillé d'avancer les recrutements à mars-avril afin de dégager du temps pour la recherche de contrats d'apprentissage. Il est souhaitable aussi d'intégrer l'intégralité de la période estivale dans l'année universitaire.
- Il est conseillé d'élargir la zone géographique des lieux d'apprentissage, en conséquence, d'adapter le calendrier de formation à ce nouveau périmètre. Des partenariats pourraient être ainsi développés avec des entreprises ou structures touristiques transfrontalières de manière à encourager l'apprentissage outre Rhin pour les étudiants qui recherchent une expérience internationale.
- D'une façon générale, une analyse précise des besoins de l'environnement socio-économique devrait être menée, de même que le développement des relations avec les entreprises afin de trouver des leviers pour les années à venir.
- Une analyse par grands types de métier serait à développer davantage car ces derniers ne reposent pas sur les mêmes compétences.
- Il est conseillé de veiller à la poursuite d'études afin qu'elle demeure marginale en adéquation avec les objectifs de la formation, et de chercher à améliorer l'insertion professionnelle.

Observations des établissements

OBSERVATIONS A PROPOS DU RAPPORT D'ÉVALUATION HCERES

Licence Professionnelle CHEF DE PROJETS TOURISTIQUES

Nous remercions les évaluateurs de l'HCERES pour l'attention portée au dossier d'évaluation ainsi que pour les suggestions formulées qui nous seront utiles pour la construction de la nouvelle offre de formation. Nous avons le plaisir de vous transmettre nos observations pour les points nous semblant appeler un complément d'informations.

Organisation de la formation :

Exploitation de la période estivale : l'accent est mis sur la *période touristique optimale en Alsace*, décembre et début janvier, par une période en apprentissage de 5 semaines. En outre, le contrat d'apprentissage dure 12 mois et englobe bien la période estivale.

Le nombre d'heures est clarifié dans la fiche AOF : 450 heures de formation.

Enseignements dispensés par les enseignants-chercheurs :

Une augmentation de ce nombre d'heures est prévue dans la nouvelle maquette.

Profils des responsables :

Actuellement, c'est un PRAG et un MCF qui sont en charge de la LP.

Aide à la recherche d'apprentissage :

En progression cette année (15 apprentis)

Nous vous prions de recevoir, nos très respectueuses salutations.

La Présidente,

Christine GANGLOFF-ZIEGLER

