



Licence professionnelle E-tourisme

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle E-tourisme. 2017, Université de La Rochelle. hceres-02027826

HAL Id: hceres-02027826

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027826>

Submitted on 20 Feb 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

HCERES

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

Département d'évaluation des formations



Rapport d'évaluation

Licence professionnelle E-tourisme

Université de La Rochelle

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 07/07/2017

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(s) de formations : Tourisme, culture, sciences de l'homme et de la société

Établissement déposant : Université de La Rochelle

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle *E-tourisme* (LP E-tourisme), créée en 2011, est une formation de niveau Baccalauréat (Bac+3) dont l'objectif est de former des étudiants aux métiers du tourisme dans un environnement numérique (commercialisation d'offres touristiques, gestion de contenus numériques, promotion des territoires). Plus précisément, les métiers visés sont : agent d'accueil, agent commercial du tourisme, conseiller voyage, chef de produit (tourisme), concepteur de produit touristique et gestionnaire, directeur de résidence d'hébergement, gestionnaire d'équipement culturel, animateur spécialiste d'activités culturelles et techniques, directeur d'office de tourisme, conseiller en développement local.

La LP E-tourisme propose 500 heures de formation, autour de cinq unités d'enseignement (UE), dont deux sont des UE professionnelles (UE4 et UE5). Seul un tronc commun est proposé aux étudiants, sans option. Elle apporte aux étudiants une double compétence en marketing et en utilisation des outils liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Cette formation n'est proposée que par la voie de l'alternance (contrats d'apprentissage et de professionnalisation), sur le site de l'institut universitaire de technologie (IUT) de La Rochelle, dans le cadre d'enseignements qui se réalisent en présentiel. Les effectifs sont limités à 12 alternants par la Région Poitou-Charentes.

Analyse

Objectifs

La LP E-tourisme vise à former des professionnels capables : de commercialiser des offres touristiques auprès de publics divers, de gérer le contenu des supports internet utilisés pour la commercialisation, de lier marketing digital et marketing touristique afin de promouvoir un territoire.

Elle est ainsi construite autour de la volonté d'apporter une double compétence (marketing digital et marketing touristique) aux étudiants qui suivent cette formation.

Les métiers visés sont précisément indiqués et sont conformes aux objectifs annoncés ; il s'agit de :

- métiers liés à la conception de produits touristiques,
- métiers liés à la commercialisation des offres touristiques,
- métiers de l'animation et de l'accueil,
- métiers liés à la promotion des territoires.

Organisation

La formation est proposée uniquement en apprentissage ou en contrat de professionnalisation, autour d'un tronc commun suivi par tous les étudiants, sans option proposée. Ce choix résulte du caractère très spécialisé de la formation. L'organisation de la formation offre une seule modalité de formation par la voie de l'alternance. L'effectif d'étudiants inscrits est limité par la région Poitou-Charentes (12 apprentis ou étudiants en contrat de professionnalisation par an, ce nombre ayant été porté à 18 par dérogation en 2013/2014). Il est possible d'accéder à cette LP par le biais d'une validation des acquis de l'expérience (VAE) ; cela a été le cas pour un étudiant durant les quatre dernières années.

En termes de calendrier, l'alternance entre les périodes en entreprise et les périodes à l'IUT se fait toutes les deux semaines ; ainsi, la répartition présente :

- 11 semaines en entreprise pour 7 semaines à l'IUT durant le 1^{er} semestre,
- 22 semaines en entreprise pour 8 semaines à l'IUT durant le 2nd semestre.

La LP *E-tourisme* propose 500 heures de formation, autour de cinq UE : UE1-Fondamentaux de la gestion touristique (140 heures ; 28 %), UE2-Techniques marketing et communication (160 heures ; 32 %), UE3-Outils Web et multimédia (175 heures ; 35 %), UE4-Projet tuteuré (15 heures ; 3 %) et UE5-Stage ou activité en entreprise (10 heures ; 2 %). Si les UE au cœur de la formation, correspondant bien aux objectifs de la LP, représentent 67 % des heures assurées (UE2 et UE3), on doit se poser la question de la part infime accordée aux UE4 et UE5. Un nombre d'heures d'enseignement en présentiel est certes alloué aux UE professionnel (UE4 et UE5) mais le dossier ne mentionne pas le contenu de ces enseignements pour l'UE5, intitulée « mission longue et mémoire ». Il ne mentionne pas non plus le nombre d'heures de travail que les étudiants doivent fournir dans le cadre de ces UE professionnelles.

Les partenariats professionnels formalisés par des conventions ont une incidence sur le contenu des enseignements.

Positionnement dans l'environnement

La formation est en relation avec de nombreux organismes et entreprises touristiques, ne serait-ce que du fait de la signature d'une douzaine de contrats d'apprentissage par an depuis sa création. Deux partenariats professionnels ont été formalisés et paraissent bien mis en œuvre de façon active, l'un avec le Comité départemental du tourisme de Charente Maritime « Charente Maritime Tourisme », l'autre avec la Fédération Nationale des Offices de tourisme. Ces partenariats permettent l'accès à des terrains d'apprentissage pour les candidats et à la mobilisation de personnels issus de ces organismes dans le cadre de modules courts de formation.

La LP a été pionnière en son domaine en 2011, mais depuis, des LP similaires sont apparues : au moment de la rédaction du dossier, au moins deux LP existaient, l'une relevant de l'Université de Toulouse et délocalisée à Foix, l'autre en Région parisienne délivrée à Marne-la-Vallée. Elle se positionne donc sur une grande partie du territoire national, à partir du centre de gravité de l'Arc atlantique.

Du point de vue du positionnement dans l'offre de formation de l'Université de La Rochelle (ULR), le vivier de recrutement est précisément indiqué, mentionnant trois sources principales :

- la licence *Gestion*,
- le diplôme universitaire de technologie (DUT) *Techniques de commercialisation*,
- les licences *Histoire et langues étrangères appliquées* (LEA).

Toutefois, ce vivier naturel se retrouve peu dans les effectifs présents au sein de la formation, qui sont majoritairement issus de formations de type brevet de technicien supérieur (BTS).

La LP n'a pas développé de partenariats internationaux, ce besoin n'étant pas exprimé dans le dossier et elle n'a aucun lien avec les laboratoires de recherche rattachés au champ *Tourisme, culture, sciences de l'homme et de la société*.

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique est composée pour 40 % d'enseignants de l'ULR (dont 10 % sont des professeurs associés), pour 37 % d'acteurs du secteur du marketing digital et du tourisme et pour 23 % de formateurs indépendants et d'enseignants n'appartenant pas à l'ULR. En détail, elle est composée de trois PRAG (professeurs agrégés affectés dans le supérieur) qui assurent 167 heures, de deux PAST (professeurs associés) qui délivrent 52 heures, de 18 professionnels qui assurent 199 heures et de six enseignants relevant de l'enseignement secondaire qui effectuent 116 heures [calcul effectué sur un total d'environ 534 heures, vs les 500 heures du tableau des UE]. Les fonctions des intervenants issus du monde socioprofessionnel sont bien renseignées et sont en adéquation avec les enseignements confiés.

Hormis les professeurs associés (PAST), aucun enseignant-chercheur ne fait partie de l'équipe pédagogique, coupant de fait cette formation des évolutions des pratiques repérées et analysées par la recherche académique.

Il convient de noter également qu'un des enseignants assure à lui seul un volume d'enseignement important (un quart du volume total), ce qui peut nuire à la diversité de l'enseignement.

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>Les effectifs sont de 12 étudiants par an, en contrat d'apprentissage ou en contrat de professionnalisation, cette dernière modalité apparaissant marginale (un seul contrat de professionnalisation pour la dernière année renseignée). L'effectif a été porté à 18 étudiants, par dérogation de la région Poitou-Charentes, en 2013/2014. L'accès à la formation se fait sur entretien ; environ 100 candidatures sont recensées chaque année pour 24 dossiers retenus, dont 12 seront effectivement recrutés après validation d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. L'accès par la voie de la validation des acquis professionnels (VAP) ou par celle de la VAE est très marginal ; cela n'a concerné qu'un étudiant pour la VAE sur les quatre dernières années. Les étudiants candidats à cette formation proviennent essentiellement de formations de type BTS, les étudiants provenant de 2^{ème} année de licence (L2) ou de (DUT) étant de moins en moins nombreux (aucun sur la dernière année renseignée). Le recrutement est ainsi de moins en moins diversifié. Le dossier ne mentionne pas le taux de réussite ni le taux d'abandon des étudiants.</p> <p>Concernant l'insertion professionnelle, seules quelques années sont renseignées, via une enquête nationale (diplômés de 2012) et une enquête interne (diplômés de 2013 et 2014). Ces enquêtes, bénéficiant d'un taux de retour significatif (90 % en moyenne), font ressortir un taux d'insertion professionnelle très contrasté compris entre 45 % (2013) et 82 % (2014). Aucune explication n'est fournie quant à cet écart et il est difficile de porter une appréciation sur ce point à partir de ces deux taux sans mise en perspective. Ces résultats sont complétés par une enquête menée par le Centre de Formation des Apprentis (CFA) auprès de la promotion 2013/2014, qui donne des indications légèrement différentes de ceux donnés dans le tableau récapitulatif de l'insertion professionnelle et de la poursuite d'études pour la dernière période (3.4) ; en effet, il indique 12 diplômés en emploi, contre 14 pour le tableau récapitulatif.</p> <p>Le taux de poursuite d'études demeure inférieur ou égal à 20 %, ce qui reste acceptable pour une formation dont l'objectif est l'insertion professionnelle immédiate.</p>
Place de la recherche
<p>La recherche n'est pas abordée au sein du diplôme, ceci pouvant s'expliquer par les attentes afférentes à un diplôme de LP. Deux laboratoires de recherche sont rattachés au champ <i>Tourisme, culture, sciences de l'Homme et de la société</i> : le laboratoire Littoral, Environnement et Sociétés (LIENSs, UMR CNRS 7266) et le CEREGE (Centre de Recherche en Gestion), équipe d'accueil 1722 ; il n'existe néanmoins pas de lien institutionnel avec ces laboratoires de recherche de l'ULR. Exception faite des Professeurs associés (PAST), aucun enseignant-chercheur n'intervient au sein de la formation. Le dossier mentionne toutefois, en matière de recherche, la participation à des événements relevant de la recherche appliquée sur l'e-Tourisme, aux niveaux national et régional : au niveau national (présence de la formation), les rencontres institutionnelles du E-tourisme à Pau, Voyage en multimédia à Saint, Tourisme numérique à Deauville ; au niveau régional (présence des étudiants et de l'équipe enseignante), RDV en terre numérique organisé par Charente Maritime Tourisme à Châtelaillon, et des événements organisés par la MOPA à Bordeaux (Mission des Offices de tourisme du Pays Aquitain) ; à l'initiative de la LP, en janvier 2015, la première matinale E-tourisme sur la thématique des nouveaux défis du tourisme collaboratif.</p>
Place de la professionnalisation
<p>La formation est proposée uniquement sous la forme de l'alternance, ce qui favorise la professionnalisation par le contact récurrent des étudiants avec leur terrain professionnel (alternance de périodes à l'IUT et de périodes professionnelles tous les 15 jours).</p> <p>La participation à de nombreux événements liés au e-tourisme permet aux étudiants de se rendre compte des opportunités et contraintes de la professionnalisation, de même que le séminaire « hors-les-murs » qui permet aux étudiants de rencontrer les professionnels locaux du tourisme dès la rentrée.</p> <p>La place de la professionnalisation est essentielle et omniprésente dans la LP, avec des objectifs de formation centrés sur l'acquisition de compétences professionnelles à partir de la mise en œuvre, à titre exclusif, de la modalité apprentissage.</p> <p>Concernant les métiers cibles, quatre grands domaines sont identifiés, autour de la conception de produits touristiques, de leur commercialisation, de l'animation et de l'accueil et enfin de la promotion des territoires. Les compétences professionnelles mises en avant dans la fiche RNCP sont directement liées à ces métiers cibles ; toutefois, peu de place est faite aux compétences transversales, notamment en matière linguistique. Seul le Test of English in International Communication (TOEIC), que les étudiants préparent dans le cadre de leur formation, est évoqué.</p> <p>En matière de certifications, la formation n'en propose plus aucune, la certification « animateur numérique de territoire » (ANT), qui était proposée par la formation jusqu'en 2016, étant dévolue désormais à une autre formation.</p>
Place des projets et des stages
<p>Les stages et les projets ont une place au sein de la formation qui doit être replacée dans le contexte de l'alternance ; ainsi, le dossier indique que le projet tutoré est mis en œuvre par les étudiants tout au long de l'année, dans le cadre de la création d'une activité virtuelle sur le terrain ; ce projet tutoré est centré sur des compétences en sciences de gestion (marketing, finance) et sur des compétences liées aux TIC. Ces travaux se réalisent par groupes de quatre étudiants.</p>

Le dossier ne donne aucune information complémentaire concernant ce projet tutoré, ni sur le volume horaire que doivent y consacrer les étudiants, ni sur les modalités d'évaluation et de suivi des étudiants. Seules 15 heures de « Méthodologie de projet » apparaissent dans les volumes horaires des UE, sans précision sur l'accompagnement tutorial qui est proposé aux étudiants dans le cadre de ces projets.

La formation sur le terrain occupe une place centrale dans la LP, proposée uniquement en alternance (deux semaines en entreprise/deux semaines à l'Institut universitaire de technologie (IUT), les apprentis bénéficiant d'un fort taux d'encadrement du fait des effectifs limités à 12 apprentis pour une équipe pédagogique nombreuse. Ces périodes sur le terrain font l'objet d'un suivi par un tuteur au sein de l'organisation d'accueil et par un tuteur universitaire ; ce suivi est formalisé et évalué dans le cadre des règles qui régissent l'apprentissage. En fin de formation, les étudiants sont tenus de présenter un mémoire qu'ils soutiennent devant un jury composé de leur maître d'alternance et de deux enseignants, dont leur tuteur universitaire.

Place de l'international

La LP *E-tourisme* n'est pas tournée vers l'international ; cela s'explique par les modalités de mise en œuvre de la formation, exclusivement proposée en alternance. En dehors d'un module de langue vivante de 18 heures par semestre assuré dans la LP comme dans toutes les mentions de licence de l'ULR, il y a peu de mobilité étudiante sortante dans le cadre de cette formation.

En matière d'insertion professionnelle, rien ne nous est indiqué concernant l'occupation par des diplômés d'emplois à l'étranger.

Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite

Le recrutement n'est pas très varié ; il est centré quasiment exclusivement sur des étudiants issus de Brevet de technicien supérieur (BTS) tertiaires (commerce, hôtellerie-restauration, informatique) ; les étudiants issus de DUT ou de 2^{ème} année de licence (L2) sont très peu présents, voire absents certaines années des effectifs. Le processus de recrutement s'effectue en amont des candidatures, de janvier à juillet, grâce à : des matinées d'informations certains samedis, une journée « Portes ouvertes », un suivi par courrier électronique et par téléphone.

Le recrutement se fait en trois étapes. Tout d'abord, les dossiers de candidature sont examinés (avril). Les candidats sélectionnés (environ 50) sont invités à des entretiens et des tests collectifs (mai). Enfin, les candidats retenus à l'issue de cette deuxième phase (24 candidats) sont admis sous réserve d'obtenir une embauche dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, dans la limite de 12 étudiants.

Aucune passerelle n'est évoquée, autre que celles qui sont proposées par l'ULR.

L'accueil des étudiants se fait dans le cadre d'un tronc commun, sans options ni prise en compte de leurs acquis. La mise à niveau (informatique, marketing) est uniquement disponible par l'intermédiaire de la plateforme Moodle, de manière volontaire et sans accompagnement spécifique. Il n'y a pas de dispositifs de remise à niveau dédiés à la reprise d'étude (VAP ou VAE partielle). Le suivi des étudiants se fait toutefois de manière individualisée, l'effectif réduit de 12 étudiants permettant un très bon encadrement des alternants par l'équipe pédagogique.

Le dossier ne mentionne pas de dispositif spécifique à la LP *E-tourisme* concernant les étudiants en situation de handicap ou les sportifs de haut niveau ; rien n'indique non plus si de tels publics ont été accueillis au sein de cette LP depuis sa création.

Modalités d'enseignement et place du numérique

Les enseignements sont exclusivement dispensés en présentiel sur le site de l'IUT La Rochelle, soit sous forme de travaux dirigés, soit sous forme de conférences ou de séminaires, avec des regroupements d'heures (ce qui explique probablement la différence entre les heures du tableau des UE et le total des heures effectuées par les enseignants). L'alternance entre périodes à l'IUT et périodes au sein de l'organisation d'accueil s'effectue tous les 15 jours, sauf à partir du mois d'avril où les étudiants sont en immersion totale en entreprise jusqu'au terme de leur contrat et de l'année universitaire. Les étudiants alternent donc entre 33 semaines de formation sur le terrain (structure d'accueil) et 15 semaines de formation à l'IUT.

Le dossier indique que le département « Techniques de commercialisation » (TC) de l'IUT de La Rochelle s'inscrit depuis de nombreuses années dans un certain nombre d'actions visant à dématérialiser les supports pédagogiques et à lier les enseignements à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, via notamment la plateforme numérique moodle. Toutefois, il est difficile d'apprécier quel est le degré d'utilisation des outils numériques au sein de la LP *E-tourisme*, les éléments apportés ne concernant que le département TC de manière générale ; il n'y a en effet pas d'indication d'un quelconque retour vers les enseignants de l'utilisation de moodle par les étudiants dans ces domaines. On peut néanmoins citer comme module approprié l'animation de simulations de gestion entièrement dématérialisées : gestion des décisions des entreprises, animation de l'espace affaires, signature des contrats, remise des challenges.

Evaluation des étudiants
<p>Les modalités d'évaluation des étudiants ainsi que les règles de délivrance des crédits ECTS (european credit transfer and accumulation system) et du diplôme sont assez peu détaillées, gagnant seulement un peu de précision lorsqu'il s'agit de l'apprentissage et du titre professionnel ANT (certification proposée jusqu'en 2016). Ainsi, dans le cas des épreuves de l'ANT, la convention de partenariat avec la Fédération Nationale des Offices de tourisme mentionne un jury composé d'enseignants et professionnels faisant passer les épreuves du titre professionnel. Les coefficients et les ECTS attribués à chaque UE sont toutefois précisés.</p> <p>Le contrôle des connaissances se fait sous la forme d'un contrôle continu, dont on ne connaît ni les modalités (écrit ou oral ?) ni les critères d'évaluation. Aucune information n'est communiquée dans le dossier sur le jury d'attribution de la LP. Sa composition et la date à laquelle il se réunit ne sont pas précisées.</p> <p>Le dossier indique que les enseignements ne sont pas semestrialisés. Le dossier justifie ce fait par la prise en compte des contraintes de l'alternance.</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>Dans le contexte de l'alternance, le suivi apparaît comme bien conçu et mis en œuvre ; il est complété par une démarche de certification qui s'applique à certaines des compétences acquises.</p> <p>L'évaluation des compétences a pour support essentiel le livret de l'apprenti, dont un extrait est communiqué, mais sans que soit précisé de quelle manière sont renseignées l'acquisition et la progression de cette acquisition, autrement que de façon binaire (Oui/Non). Le suivi de l'apprentissage paraît bien structuré, en s'appuyant sur des supports multiples : visites du tuteur de l'IUT dans l'entreprise, cinq fiches de suivi complétées par le maître d'apprentissage, fiches de bilan et d'autodiagnostic complétées par l'étudiant, et bien sûr livret de l'apprenti. Le dossier fait également apparaître des rencontres entre l'étudiant et ses tuteurs (enseignant et maître d'alternance) et des rencontres entre les membres de l'équipe pédagogique et les maîtres d'alternance (conseil de perfectionnement, réunions, visites en entreprise, évaluation des UE professionnel).</p> <p>Les responsables de la LP suivent une démarche de certification qui s'applique à certaines des compétences acquises par les étudiants apprentis durant la formation, dont un bilan aurait pu être fait.</p> <p>En langues, les étudiants de la LP sont obligés de passer le TOEIC (Test of English in International Communication) qui valide leur niveau de langue. Dans le cadre de l'alternance, leur inscription est prise en charge financièrement et ils sont entraînés aux tests par un enseignant de la LP chargé de l'anglais des affaires.</p> <p>La compétence ANT était devenu un titre professionnel (certification professionnelle délivrée par le ministère chargé de l'emploi) que la LP ne peut plus délivrer ; c'est un des éléments importants de la convention de partenariat avec la Fédération Nationale des Offices de tourisme, qui permet de délivrer ce titre aux étudiants, en prévoyant l'organisation des épreuves et la composition du jury, en conformité avec le référentiel de la formation ANT. Le fait que la LP ne propose plus cette certification aura des conséquences sur l'attractivité et le caractère professionnalisant de la formation. Aucun supplément au diplôme n'est joint au dossier.</p>
Suivi des diplômés
<p>Le suivi des diplômés s'appuie sur l'enquête à 30 mois menée l'observatoire des formations, de l'insertion et de la vie étudiante (OFIVE) de l'ULR et sur une enquête interne menée auprès des diplômés de 2013 et 2014. Elle sera complétée pour les diplômés 2016 par une enquête menée par l'ULR sur les diplômés de l'année universitaire N-1. Le dossier n'indique ni le périmètre ni les modalités de cette enquête. Le responsable pédagogique de la formation est en contact avec d'anciens étudiants par le biais de réseaux sociaux professionnels, mais aucune information ne nous est donnée sur la manière dont est structurée et analysée l'information collectée sur ces réseaux professionnels. Dans le cadre de l'apprentissage, une enquête relative à l'insertion professionnelle des apprentis (IPA) six mois après l'obtention du diplôme est menée par la région.</p> <p>Ainsi, les informations fournies par l'enquête de l'OFIVE et les enquêtes internes sont très liminaires pour les promotions 2012, 2013 et 2014 ; elles ne font pas l'objet d'une analyse dans le cadre du dossier. Pour les diplômés de 2014, l'information est plus détaillée, grâce à l'enquête IPA, mais là encore, aucune analyse n'est faite des données collectées.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
<p>Le dossier évoque la tenue d'un conseil de perfectionnement annuel, sans que ne soient précisés sa composition, son ordre du jour et son fonctionnement. Des thèmes sont précisés (programmes pédagogiques, besoins en compétences des entreprises, évolutions en matière de débouchés professionnels) mais aucune précision n'est donnée sur la manière dont sont traités ces thèmes et sur les actions mises en place sur la base de ces discussions.</p> <p>L'évaluation des enseignements par les étudiants s'effectue de manière bi-annuelle ; le dossier précise que ces derniers ont accès à une plateforme numérique (moodle) pour évaluer les enseignements. Le taux de réponse à ce questionnaire est de 100 % ; ses résultats donnent lieu à un échange entre le responsable pédagogique et chaque intervenant. La grille d'évaluation est communiquée dans le dossier sans qu'une analyse soit présentée et que d'éventuelles mesures correctives soient mentionnées.</p>

L'autoévaluation n'est pas formalisée au sein de la LP *E-tourisme* ; les ajustements sont effectués au fil de l'eau. Malgré des échanges fréquents entre les membres de l'équipe pédagogique, aucune action formalisée n'apparaît dans le dossier indiquant la manière dont est évaluée la formation et dont sont prises les décisions de remédiation ou d'ajustement, comme celles qui ont été prises depuis 2011 concernant l'intégration de nouvelles compétences au sein de la maquette pédagogique (trois remaniements renforçant les dimensions digitales et technologiques des enseignements).

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- La formation est très professionnalisante et centrée autour de métiers cibles et de compétences bien identifiés.
- La formation dispose de partenariats forts et structurants avec les acteurs locaux du tourisme (convention avec le Comité départemental du tourisme de Charente Maritime « Charente Maritime Tourisme » et la Fédération Nationale des Offices de tourisme).
- Le suivi des alternants et de leur acquisition de compétences est bien conçu, bien mis en œuvre et bien formalisé.
- Les interventions des professionnels dans les enseignements en e-tourisme sont légitimées par les fonctions très qualifiées qu'ils exercent dans leurs organisations.

Points faibles :

- Les informations par rapport au suivi du devenir des diplômés ne sont pas suffisamment exploitées ; ce suivi est trop informel.
- Le recrutement est peu diversifié et trop centré sur les étudiants issus de BTS.
- Le volume des enseignements assuré par des enseignants-chercheurs est faible au regard du caractère universitaire de la formation.
- Les informations concernant le contenu des instances de concertation (conseil de perfectionnement, réunions pédagogiques) sont manquantes ; ce qui ne permet pas d'apprécier les remédiations et les évolutions apportées à la formation.
- Le contenu et l'encadrement des projets tutorés manquent de formalisation.

Avis global et recommandations :

La LP est une formation pour laquelle des choix pertinents ont été faits dès sa création en 2011 : formation en alternance et partenariats professionnels formalisés, les faibles effectifs étant une contrainte imposée par la Région. Par ailleurs, la LP *E-tourisme* est une formation cohérente et bien construite, affichant des objectifs et des compétences clairs ; proposée uniquement en alternance, elle présente un caractère très professionnalisant, renforcé par des partenariats nourris avec les acteurs locaux du tourisme.

Les axes d'amélioration se situent plutôt au niveau de la valorisation de ce qui a été fait depuis cinq ans. Ils reposent en effet sur une extension de la visibilité de cette LP auprès de publics autres (L2, DUT que les étudiants provenant de BTS) ; de même, la communication sur la réussite de l'insertion professionnelle ne peut se limiter, « en interne » aux seuls partenaires. Il est nécessaire également qu'une analyse plus fine du devenir des diplômés soit effectuée afin de nourrir les réflexions autour des évolutions à apporter à la formation. Ces réflexions devront quant à elle gagner en formalisation afin d'en assurer une traçabilité. C'est ce qui permettra, dans un contexte où l'E-tourisme évolue en permanence, qu'une réflexion sur l'avenir à moyen terme de la formation pourra être engagée.

Observations de l'établissement

L'établissement n'a pas fourni d'observations.