



HAL
open science

Master Tourisme

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

| Rapport d'évaluation d'un master. Master Tourisme. 2017, Université de Toulon. hceres-02028717

HAL Id: hceres-02028717

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02028717v1>

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

Master Tourisme

Université de Toulon

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 29/06/2017

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 : Sociétés, langues, territoires

Établissement déposant : Université de Toulon

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

Créé en 2004, sous la dénomination *Management du Tourisme et des relations internationales*, cette formation a fait évoluer son orientation en 2012. Désormais spécialisée en développement durable, le master *Tourisme* souhaite former des étudiants venant d'horizons diversifiés au management de projets touristiques ou au management d'organisations touristiques en intégrant les principes du développement durable. Le diplôme cible l'insertion dans les entreprises d'activités touristiques proprement dites, mais aussi d'hébergement, voyages et restauration, ainsi que dans les organisations publiques ou parapubliques œuvrant au développement du tourisme et à l'aménagement du territoire.

Le master se déroule sur 2 ans à l'UFR (Unité de Formation et de Recherche) *Lettres et sciences humaines* de Toulon (Campus de la Garde), sans spécialité ni parcours type, en enseignement présentiel et en formation initiale classique. Il couvre 720 heures de cours, réparties entre le master 1 (M1) et le master 2 (M2). En M2, le second semestre est entièrement consacré au stage. Les Unités d'Enseignement (UE) du M1 couvrent les langues, le tourisme, le management, l'économie et le droit (au S1 et au S2), auxquelles s'ajoute une UE de parcours personnalisé destinée à aider les étudiants à définir leur projet professionnel ainsi que les outils nécessaires à leur bonne insertion. En M2, les UE couvrent également les langues, le tourisme, le management avec un projet professionnel, un stage et une initiation à la recherche ainsi qu'une UE au choix.

Analyse

Objectifs

Le master *Tourisme* a un objectif professionnel clairement énoncé : former les étudiants issus d'un bac+3 à divers métiers liés au management et à la création d'activités touristiques, dans le respect des principes du développement durable. Le diplôme cible l'insertion dans les entreprises d'activités touristiques proprement dites, mais aussi d'hébergement, voyages et restauration, ainsi que dans les organisations publiques ou parapubliques œuvrant au développement du tourisme et à l'aménagement du territoire.

Le contenu de la formation répond parfaitement à cet objectif avec des enseignements qui couvrent des champs disciplinaires très variés de façon équilibrée (gestion, droit, langues, communication, économie, politiques publiques, etc.) sans oublier la professionnalisation.

Enfin, les compétences attendues à l'issue de la formation sont très clairement définies notamment dans la fiche RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles) et organisées autour de la maîtrise des langues dans un contexte professionnel, la réalisation d'études et de diagnostic, de la conception de produits, de la création d'entreprise, la conduite de projet, le management d'équipe et la gestion. Les compétences professionnelles ciblées sont également cohérentes avec le programme et la finalité du master. Des exemples de métiers accessibles sont donnés, qui correspondent également et les exemples de postes occupés par des diplômés enquêtés à 30 mois sont conformes à ces objectifs.

Organisation

L'organisation du master est simple et lisible. Il se déroule sur 2 ans, sans spécialité ni de parcours type, en enseignement présentiel et en formation initiale classique sur le site de Toulon. Même si la voie de l'alternance et de la formation continue sont possibles d'après la fiche RNCP, le dossier n'en fait pas mention.

Le master couvre 720 heures de cours, réparties entre le M1 (360h) et le M2 (360h). En M2, le premier semestre est entièrement consacré au stage d'une durée de 4 à 6 mois (à hauteur de 240h, dont 140 heures mutualisées). Les UE du M1 couvrent les langues, le tourisme, le management, l'économie et le droit (au premier et au second semestre), auxquelles s'ajoutent une UE de parcours personnalisé destinée à aider les étudiants à définir leur projet professionnel ainsi que les outils nécessaires à leur bonne insertion (40h en M1). En M2, les UE couvrent également les langues, le tourisme, le management avec un projet professionnel, un stage et une initiation à la recherche mutualisée avec une deuxième année de master de l'IAE de Toulon, et également une UE au choix.

La maquette du master couvre donc effectivement les compétences et métiers visés.

Il convient cependant de noter que sur ce total de 720h, 360h sont mutualisées : il s'agit des cours de développement durable et *fair trade* mutualisés avec l'UFR *Sciences économiques et gestion*, des cours de langues (mais sans préciser avec qui) et de certains cours en management (mutualisés avec l'IAE Toulon). Par ailleurs, d'autres mutualisations sont envisagées avec l'UFR Lettres de l'Université d'Aix-Marseille. Les explications précisant les enjeux des mutualisations mises en place font défaut et l'on peut s'interroger sur un possible éclatement des enseignements entre 4 composantes de l'université.

Il est mentionné des difficultés en termes de stabilisation de l'équipe pédagogique et en termes d'encadrement administratif (instabilité du secrétariat depuis 1 an et demi qui peut compliquer la gestion de la formation).

Positionnement dans l'environnement

La redéfinition de ce master vers le tourisme responsable et son organisation autour des compétences linguistiques, gestionnaires et touristiques, lui confèrent une place spécifique dans l'offre de formation régionale et nationale. Il n'est cependant pas sans concurrence dans la mesure où plusieurs autres masters intègrent cette thématique « développement durable » relative au tourisme ou aux loisirs (Angers, Montpellier, Toulouse, Corse, etc.). L'activité touristique dans le Sud-Est de la France étant particulièrement importante, la présence de ces différentes formations semble justifiée. Il est à noter que la licence professionnelle *Métiers du tourisme* proposée dans la même UFR n'est pas mentionnée.

Créé et redéfini en concertation avec les acteurs du tourisme local pour compléter l'offre de formation locale ce master apparaît comme particulièrement bien intégré à son environnement socio-économique : en attestent les professionnels qui participent à la formation en termes d'enseignement ou de présence au conseil de perfectionnement, la facilité avec laquelle les étudiants trouvent a priori leur stage. Des partenariats sont noués avec le Parc de Port Cros, l'Association Plaine des Maures ; des liens existent avec la Chambre de Commerce et d'Industrie, le Conservatoire du Littoral, sans toutefois que le contenu et la portée de ces relations ne soient précisés. Aucune convention de partenariat n'est encore établie officiellement, mais c'est en projet.

Les liens du master avec la recherche sont également effectifs à travers la participation de nombreux enseignants chercheurs du laboratoire en Sciences de Gestion (GRM : Groupe de Recherche en Management) qui travaillent effectivement sur les thématiques du tourisme, du développement durable et de la RSE comme en attestent les listes de publications fournies.

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique est très équilibrée entre professionnels et enseignants-chercheurs. Elle est en effet composée de 2 enseignants, 9 enseignants-chercheurs (EC) dont un professeur d'université (PR) et 11 professionnels. Sur les 540 heures enseignées dans le tableau récapitulatif de l'équipe pédagogique, 48 % sont réalisées par ces professionnels (en y intégrant les heures réalisées par un professeur associé (PAST) et 45 % par des enseignants/chercheurs (seulement 7 % par des Professeur agrégés de l'enseignement du second degré (PRAG) et par des professeurs certifiés de l'enseignement du second degré (PRCE). Les intervenants professionnels enseignent des matières en lien avec leur pratique professionnelle ; la moitié exercent en activités de conseil, ce qui s'explique par la structuration du secteur touristique. Les enseignants-chercheurs sont spécialistes en langues ou dans les disciplines de gestion. Ils sont majoritairement en poste à l'UFR Lettres (7) mais aussi dans d'autres composantes (1 à l'IAE, 1 à l'IUT) voire d'autres universités (2). Le pilotage de la formation est clair, et simple. Il est assuré par une responsable de la formation, qui organise des réunions avec les étudiants 2 fois par an, et permet leur participation au début de chaque jury ; en outre un point est fait avec l'équipe des intervenants à l'occasion de la tenue de chaque jury, et le conseil de perfectionnement se réunit au moins une fois par an.

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

Les effectifs du master sont en moyenne de 25 étudiants en M1 (moyenne sur 5 ans) et de 28 en M2. Ils restent assez stables, mais un infléchissement se dessine depuis 5 ans (de 35 étudiants en M2 en 2011, ils sont passés à 24 en 2015). Le nombre de dossiers de candidature reçus n'est pas indiqué, ce qui ne permet pas de savoir si l'attractivité du master est stable ou au contraire moins forte. Cette information aurait permis d'étayer l'argument avancé en termes de difficultés administratives pour expliciter cette diminution des effectifs.

Le diplôme d'origine des candidats et des étudiants inscrits n'est pas davantage précisé. Il est dommage de ne pas disposer de ces éléments pour apprécier l'attractivité du diplôme, alors que celui-ci est très ouvert dans ses conditions d'accès.

Les mutualisations étant assez nombreuses, il convient de s'interroger sur les effectifs des cours mutualisés et les difficultés que de trop grosses promotions peuvent engendrer en termes de pédagogie participative à développer dans un master professionnel (ce point est d'ailleurs soulevé dans l'enquête de satisfaction auprès des étudiants).

Les enquêtes d'insertion professionnelle sont menées par les services centraux de l'université et par un suivi qualitatif de la part de la responsable de la formation. Les taux de retour aux enquêtes d'insertion sont bons : 73,3 % sur la dernière enquête à 30 mois (89 % sur l'enquête de 2012). Les taux d'insertion professionnelle restent satisfaisants : ils sont certes en baisse sur la dernière enquête avec 68,2 % d'insertion à 30 mois sur la promotion 2012 contre 82,4 % et 90,3 % pour les promotions 2011 et 2010. Il convient d'être vigilant sur ce point (ce que les responsables du master font, comme en atteste l'analyse qui est faite de cette situation). Cependant, la conjoncture actuelle (crise économique et actions terroristes jouant sur la fréquentation touristique) n'est pas des plus favorables sur ce secteur d'activité. Les postes occupés peuvent parfois relever davantage du niveau LP (licence professionnelle), mais traditionnellement les étudiants sortant de master tourisme débutent leur carrière sur ce type de poste pour ensuite évoluer sur des postes de cadre (d'ailleurs le taux de cadre et profession intermédiaire est bon : 80 % en 2014). Les emplois occupés le sont à temps plein (100 %, chiffre de l'enquête 2014), et pour moitié en CDI ; ils sont à 80 % situés hors de la région PACA - l'explication manque de cette proportion très forte en dépit du caractère très touristique de la région. La durée moyenne d'accès à l'emploi est de 6 mois.

Place de la recherche

Le diplôme n'a pas pour objectif de former à la recherche. Néanmoins, la recherche est présente de manière avérée dans le diplôme par l'activité des membres de l'équipe pédagogique. En effet, 8 EC interviennent dans la formation (auxquels s'ajoute un ATER (Attaché temporaire à l'enseignement et à la recherche), dont beaucoup appartiennent au GRM (Groupe de Recherche en Management) et mènent des recherches orientées directement sur la thématique du management du tourisme et du management du tourisme durable. Les références en termes de communication, publications et autres projets de recherche attestent du lien fort entre le master et les activités scientifiques de la responsable (une maître de conférences habilitée à diriger des recherches en Gestion) et des autres enseignants chercheurs.

En raison de la transversalité de ses enseignements, d'autres EC appartenant à d'autres laboratoires (comme le laboratoire Babel, avec des recherches en sciences du langage) participent également à la valorisation scientifique autour du master, valorisation impliquant aussi certains des professionnels actifs dans la publication d'ouvrages avec les EC (dont un ouvrage sur les indicateurs du tourisme durable).

La maquette fait état de 30 heures d'enseignement consacrées à la méthodologie de la recherche, mais le dossier n'évoque pas le contenu ni les objectifs de cet enseignement qui pourrait plutôt être consacré à la méthodologie du mémoire de stage. Celui-ci en effet contient dans ses attendus l'identification de questions de recherche, ainsi que l'établissement d'un diagnostic et de préconisations autour d'une situation concrète.

Place de la professionnalisation

La place de la professionnalisation apparaît très bonne à partir des éléments d'information fournis dans le dossier. Comme précédemment mentionné, les compétences attendues à la sortie de la formation sont clairement énoncées et en lien direct avec les métiers visés et les UE composant la maquette du master. La professionnalisation est donc au cœur de la formation et elle se matérialise à travers des dispositifs de professionnalisation variés :

- Mises en situation des étudiants dans de nombreuses disciplines : études de cas (particulièrement au S2 et S3) ;
- Projet citoyen en M1 ;
- Projet professionnel en M2 pouvant découler sur un projet d'entrepreneuriat ;
- Stage de 4 à 6 mois ;
- Présence des professionnels dans les enseignements (48 % des cours) ;
- Des rencontres avec les professionnels : bourse aux stages, forum des métiers, campus des métiers du tourisme.

Aux semestres 1, 2 et 3 est proposée une UE « parcours personnalisé », qui aide l'étudiant à mûrir son projet professionnel (rédiger des CV y compris en anglais, et préparer des entretiens).

Un campus des Métiers du Tourisme a également lieu tous les ans à l'université et rassemble régulièrement plus de 400 participants, mais aucun autre détail n'est fourni sur cette manifestation.

Place des projets et des stages

Les projets et les stages occupent une place importante dans le diplôme. On recense en effet un stage facultatif en M1. Il n'est pas indiqué combien d'étudiants rentrent chaque année dans ce dispositif.

Le stage de fin de M2 est l'élément clé de la professionnalisation du master. Il couvre l'intégralité du S4 avec au minimum 4 mois en entreprise et au maximum 6 mois (possible de février à août). Il rapporte 30 European Credits Transfer System (ECTS) et est évalué avec un coefficient 5. L'étudiant est suivi par un tuteur-entreprise et un tuteur universitaire librement choisi. Il doit faire l'objet d'un mémoire de stage et d'une soutenance devant un jury (où est présent le tuteur entreprise). Il est précisé que la moyenne du stage doit être supérieure à 12/20 pour valider cette UE (sans préciser les conséquences dans le cas d'une note inférieure). Un document d'information sur les modalités du stage est fourni (et disponible sur l'intranet de l'université). Il est cependant dommage que des exemples de missions ne soient pas donnés.

La maquette comprend en parallèle un certain nombre de projets : un projet citoyen en M1 et des projets intégrés à certains des enseignements (évaluation des pratiques du développement durable et du tourisme durable ; pratiques écotouristiques ; management de projets durables ; applications du management du tourisme durable éthique). Il n'y a pas de détails sur le projet citoyen qui pourtant occupe une place importante : au semestre 1, 1 UE à 10 heures équivalents travaux dirigés (hetd) et 2 ECTS, et au semestre 2, 1 UE à 3 ECTS et 30hetd. Il n'existe pas davantage de détails sur les projets qui seraient menés au sein des enseignements. Aucun n'exemple n'est fourni de façon détaillée sur les différents projets.

La fiche RNCP indique que le master est ouvert à l'apprentissage et aux contrats de professionnalisation, mais le dispositif n'est pour l'instant pas activé.

Malgré l'absence d'exemples et l'absence d'un livret de stage qu'il pourrait être intéressant de développer pour suivre l'acquisition des compétences clés, la formation démontre très bien l'importance de ses dispositifs de professionnalisation et le souci des responsables pédagogiques d'en assurer un suivi de qualité.

Place de l'international

Le master vise le secteur d'activités du tourisme, il est donc, dans son objet même, à vocation internationale. Le master accueille régulièrement des étudiants étrangers (25 étudiants de 14 nationalités différentes dans le dernier quadriennal). Il n'est pas fait état de dispositifs en vigueur d'échanges, de partenariats ni de délocalisations, mais des partenariats sont en cours de discussion (Espagne, Italie, Maroc) sans qu'on en connaisse la nature.

Les langues sont un champ disciplinaire important : les étudiants bénéficient en M1 de 80 h d'anglais et de 40 h de LV2 (sur ces 120 h, 80 sont mutualisées) ; en M2, ils suivent 40 h d'anglais et 20 h de LV2.

Par ailleurs le cours de *fair trade* est dispensé en anglais.

Le mémoire doit être rédigé dans une langue autre que le français.

Les étudiants sont incités à faire leur stage de fin de M2 à l'étranger (avec la possibilité de demander des bourses de mobilité internationale). Cela concernerait 70 % des étudiants du M2 (sans précision des destinations ni des entreprises d'accueil type).

Il est cependant dommage que ne soit pas proposée une certification (CLES (Certifications de compétences en langues de l'enseignement) ou TOEIC (Test of English for International Communication) aux étudiants pour consolider encore plus cette dimension internationale.

Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite

Les critères pris en compte pour la sélection des étudiants candidats en M1 et en M2 sont clairement identifiés. En M1, il s'agit de pouvoir recruter des étudiants venant d'horizons universitaires variés dans la mesure où des connaissances en gestion ou tourisme ne sont pas indispensables. La sélection repose sur la motivation du candidat, la qualité de son dossier et de sa réflexion sur son projet professionnel. Il est dommage que la structure des promotions de M1 en termes de parcours antérieurs des étudiants ne soit pas fournie pour pouvoir démontrer cet éclectisme des promotions. En M2, des connaissances en tourisme sont en revanche indispensable ainsi qu'un projet professionnel défini précisément et intégrant les dimensions de développement durable.

L'admission se fait uniquement sur dossier (via un DUA - dossier unique d'admission). Il n'est pas précisé le taux de pression lors de la sélection, le nombre de dossiers de candidature reçus n'étant pas indiqué.

Il est mentionné comme dispositifs potentiels d'aide à la réussite : la fourniture d'une base de données de stage pour aider à la recherche ; l'existence d'un suivi personnalisé des étudiants pour les aider à concrétiser leur projet professionnel ; la formation de groupes de niveau en langues.

Le diplôme étant très ouvert dans son recrutement, il n'existe pas de passerelles spécifiques d'accès en supplément. Mais dans la mesure où de nombreux cours sont mutualisés, il conviendrait de préciser si cela implique de potentielles passerelles avec d'autres UFR ou d'autres formations.

Modalités d'enseignement et place du numérique

A l'exception du stage, les enseignements se déroulent en présentiel devant un public en formation initiale classique, comprenant des cours magistraux (CM) et des travaux dirigés (TD) pour permettre des applications en continu.

La formation devrait prochainement être ouverte à l'alternance, mais aucun détail n'est donné.

L'accueil de public en formation continue (FC) est possible, ainsi que la validation d'acquis de l'expérience (VAE), totale ou partielle. Aucun chiffre n'est cependant disponible sur la FC ou les VAE. Les étudiants salariés (il ne s'agit apparemment pas de FC) ont une dispense d'assiduité et disposent d'une session spécifique d'examen. L'adaptation à d'autres étudiants ayant des contraintes particulières n'est pas mentionnée mais elle est traitée par la charte des examens de l'université.

La pédagogie par projet est présente dans le diplôme, et des compétences transversales sont dispensées, comme la capacité à travailler en groupe, concevoir et conduire un projet, etc.

Concernant les usages du numérique, un seul enseignement semble les intégrer : le cours de création d'un site Internet et référencement pour seulement 10 h. Malgré certains cours disponibles sur la plateforme intranet et l'inscription de certains étudiants à des "Massive Open Online Courses" (MOOC), cette dimension numérique est à renforcer. L'appropriation des enjeux du numérique reste également à développer, concernant l'apprentissage et les méthodes pédagogiques mais aussi même dans l'exercice des métiers du tourisme (la relation client, par exemple, le *community management* etc.).

Evaluation des étudiants

La charte des examens est commune à toute l'université. Les modalités de contrôle des connaissances sont classiques. Les règles de conservation, de capitalisation et de compensation des enseignements, des UE, des semestres et des années sont précisées et n'appellent pas de commentaire particulier.

Les modalités d'évaluation et de contrôle des différents enseignements sont précisées dans le livret distribué en début de formation, ainsi que le règlement d'examen ; les informations sont toutes disponibles via le site de l'université.

Les enseignements sont évalués en contrôle continu ou contrôle terminal ou les deux, sous forme écrite, orale ou de mise en situation (études de cas et projets sur certains enseignements). Les modalités de validation des semestres et des années sont classiques, à l'exception de certaines particularités en M2 :

- Le S4 n'est validé qu'avec une moyenne supérieure ou égale à 12/20 ;
- Le M2 n'est délivré que si la note à l'UE de langues est au moins égale à 10/20 ;
- Aucune note de doit être inférieure à 07/20.

Le jury réunit toute l'équipe enseignante, à l'issue de chaque semestre.

Suivi de l'acquisition de compétences

La fiche RNCP présente très précisément les compétences attendues à l'issue de la formation, compétences qui se retrouvent aisément dans les UE de la formation. L'acquisition des compétences est donc mesurée par les évaluations mais également par les référents masters en charge du suivi de stages. Il est envisagé la création d'un outil électronique pour permettre aux étudiants de valoriser leur parcours auprès de futurs employeurs.

Il n'existe pas de portefeuille ou de livret permettant le recensement et le suivi personnalisé des compétences acquises par l'étudiant.

Suivi des diplômés

Le suivi est réalisé grâce aux enquêtes pilotées par l'OVE (Observatoire de la vie étudiante) de l'établissement et également par un suivi qualitatif réalisé en continu par l'équipe de direction. Il est d'ailleurs mentionnée une relation avec le réseau des anciens élèves (mais sans précision sur la structuration de ce réseau).

Comme précédemment mentionné, le taux d'insertion est en baisse mais sans être alarmant : 68,2 % à 30 mois en décembre 2014. Le suivi en interne semble indiquer de meilleurs résultats sur les dernières promotions.

Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation

Un conseil de perfectionnement existe et fonctionne. Il est composé de la totalité de l'équipe pédagogique, sans présence d'étudiants. Les professionnels qui y participent interviennent tous dans le diplôme. Il se réunit une fois par an et élabore les propositions d'évolution de la maquette et du diplôme.

Les réflexions du conseil de perfectionnement sont nourries des débats de l'équipe et du retour des professionnels intervenant dans la formation, du dialogue entre la responsable pédagogique et les délégués étudiants, et du résultat des évaluations externes (AERES/HCERES).

Le conseil n'accueille aucun représentant étudiant, cependant il est indiqué que les étudiants sont invités à intervenir sur la formation à chaque début de jury et sont réunis également par la responsable de la formation 2 fois par an pour échanger sur les points positifs et plus critiques de la formation. Les principes déontologiques et méthodologiques de cette dernière évaluation mériteraient d'être précisés. Une évaluation des enseignements est réalisée sur la base d'un formulaire unique et sur la base du volontariat. Ni la méthodologie ni les méthodes d'administration ne sont précisées.

Les remarques des étudiants sont également prises en compte dans les enquêtes de suivi d'insertion pilotées par l'observatoire de la vie étudiante. Globalement les étudiants sont satisfaits de la formation, sauf sur la formation aux pratiques et outils professionnels qui mériteraient selon eux d'être renforcées (57 % n'en sont pas satisfaits).

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Un diplôme pluridisciplinaire, centré sur les métiers du tourisme, et à l'ancrage territorial avéré.
- Un projet pédagogique avec des objectifs clairs, un programme cohérent et des modalités d'animation pertinentes par rapport aux compétences et métiers visés.
- Une équipe pédagogique très équilibrée entre enseignants-chercheurs et professionnels.
- Un ancrage scientifique incontestable porté par des enseignants-chercheurs spécialisés dans le management du tourisme et/ou du développement durable.
- De nombreux dispositifs de professionnalisation.
- Une formation orientée vers l'international.

Points faibles :

- Un pilotage et une animation du master assurés par des enseignants-chercheurs extérieurs à l'UFR *Lettres et sciences humaines*.
- Une instabilité de l'encadrement administratif (secrétariat) qui fragilise le pilotage d'une telle formation par son équipe enseignante.
- Une très forte mutualisation des cours assortie d'un éclatement des enseignements entre 4 composantes de l'université.
- Une insertion professionnelle en baisse relative.

Avis global et recommandations :

Une formation pertinente et bien construite, reposant sur un projet pédagogique en adéquation avec les besoins actuels du secteur touristique local, régional voire national. Son équipe pédagogique est très équilibrée en raison de l'implication à la fois de nombreux enseignants-chercheurs et professionnels. Le master bénéficie également d'un bon ancrage scientifique grâce aux activités de recherche des enseignants (et parfois de certains professionnels) en lien direct avec ses thématiques. La structure du diplôme (pas de spécialité, 25 étudiants par année) ainsi que son caractère pluridisciplinaire (moitié langue, moitié management) contribuent à renforcer son caractère singulier.

Cependant, la formation semble isolée au sein de l'UFR *Lettres* et souffrir de la fragilité de ses supports administratifs. Comme cela avait été souligné dans la précédente évaluation, une réflexion devrait être engagée sur sa présence au sein d'une composante de l'université de Toulon davantage en adéquation avec son positionnement « management » pour consolider son pilotage.

Par ailleurs, il conviendrait d'explicitier les nombreuses mutualisations mises en œuvre pour montrer si elles sont contraintes ou si elles sont établies pour permettre des synergies entre différentes UFR et différentes formations. A partir de ces informations, la formation pourrait démontrer (ou à défaut construire) une approche filière et réseau à l'intérieur du champ de formation.

En outre, le devenir des étudiants doit rester un objet de vigilance particulier. Pour soutenir l'insertion professionnelle des étudiants, le développement de l'alternance pourrait être envisagé ainsi que celui du numérique dans les processus d'apprentissage et mais aussi dans l'évolution des métiers ciblés par la formation.

Observations de l'établissement

La Garde, le 11 Mai 2017

EB/ KBC / 2017 n° 082

Cabinet de la Présidence

Dossier suivi par : Karine BENET-CATTIN

Tél 04 94 14 24 65 – cabinet-presidence@univ-tln.fr

Le Président d'Université

à

Monsieur le Directeur
Jean-Marc GEIB
Département d'évaluation des formations
HCERES

Objet : Evaluation Master tourisme

Monsieur le Directeur,

Nous avons pris connaissance du rapport d'évaluation du Master Tourisme. Nous tenons à remercier le comité d'évaluation, pour la qualité de l'évaluation menée et les remarques constructives formulées.

En réponse à votre demande, nous vous informons que ce rapport n'appelle pas de commentaire particulier de la part de notre établissement.

Avec nos remerciements renouvelés pour ce travail constructif, veuillez recevoir, Monsieur le Directeur, l'assurance de nos sentiments les meilleurs.



Éric BOUTIN
Président de l'Université de Toulon