



HAL
open science

Master Tourisme

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'un master. Master Tourisme. 2017, Université Nice Sophia Antipolis. hceres-02029004

HAL Id: hceres-02029004

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02029004>

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 Nice Sophia Antipolis

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 formation : Droit, science politique, économie et gestion

Établissement déposant : Université Nice Sophia Antipolis

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

En raison d'un dossier peu clair, la présentation de cette mention de master s'avère complexe.

La mention de master *Tourisme* de l'Université Nice Sophia Antipolis (UNS), membre d'Université Côte d'Azur (UCA) est une formation qui a associé trois composantes : l'unité de formation et de recherche (UFR) Espaces et cultures, l'Institut d'administration des entreprises (IAE) et l'Institut supérieur d'économie et de management (ISEM).

La mention comporte sur ses deux années deux spécialités : l'une *Hôtellerie internationale (HI)* (avec un M1 Tourisme et , l'autre *E-tourisme* (avec un M1 *Economie et Management du tourisme* et un M2 *E-tourisme*). La première spécialité a été assurée entre 2012 et 2015 par l'UFR Espaces et cultures en association puis actuellement par l'IAE ; la seconde spécialité est portée par l'ISEM. La spécialité de M2 *Aménagement et management du tourisme* n'a pas été ouverte.

De ce fait, la suite du dossier analyse les deux spécialités de manière indépendante.

Analyse

Objectifs

Le master *Tourisme* (M1 *Tourisme* et M2 *E-tourisme*) vise à former des cadres de l'industrie du tourisme, à l'employabilité large dans le secteur tourisme et loisir. Pour cela, il vise à l'acquisition de compétences pluridisciplinaires : ingénierie et management hôtelier, ingénierie du tourisme d'affaires et de congrès, aménagement et développement touristique. Il s'appuie pour cela sur une analyse de l'évolution des métiers du tourisme et notamment de la place des Technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'émergence de nouveaux métiers (« revenue manager », « community manager », conseiller *e-marketing*, etc.), sans pour autant négliger les aspects relationnels.

L'objectif de la spécialité *Hôtellerie Internationale (HI)*, est de former des étudiants ayant une culture générale et professionnelle afin de leur permettre d'occuper des fonctions de cadres intermédiaires autonomes, aptes à diriger des équipes, concevoir des politiques commerciales et mettre en œuvre des actions (produits touristiques et événementiels, gestion marketing et communication commerciale en restauration et hôtellerie, entrepreneuriat).

Organisation
<p>Le dossier est peu clair et comporte des éléments fortement contradictoires, notamment sur le M1. Il semble en effet exister deux M1 <i>Tourisme</i>. Le premier porté par l'UFR Espace & société puis par l'IAE depuis 2016 d'une part ; celui-ci regroupe deux parcours : <i>Hôtellerie Internationale (HI)</i> et <i>Aménagement, management du tourisme (AMT)</i>. D'autre part un M1 <i>Tourisme</i>, porté par l'UFR de droit et l'Institut supérieur d'économie et de management. Le dossier traite de deux formations, en apparence indépendantes :</p> <p>Master 1 et 2 : <i>Tourisme</i>, qui comporte deux parcours : <i>Hôtellerie Internationale (HI)</i> et <i>Aménagement management et territoire (AMT)</i>. Ce dernier parcours n'est pas ouvert « actuellement » selon le dossier. On ne sait pas si il l'a été au cours de la période 2012-2016.</p> <p>La spécialité <i>E-tourisme</i>, rattachée au master <i>Tourisme</i>, mais qui ne s'appuie pas sur le M1 <i>Tourisme HI</i> comme l'attestent les tableaux des effectifs et la liste des unités d'enseignement (UE). Nous ne disposons pas d'éléments sur le M1 d'origine, excepté qu'il comporte des parcours <i>Ingénierie et management hôtelier, Ingénierie du tourisme d'affaire et de congrès, Tourisme, territoire et développement durable</i>.</p> <p>Cependant, le tableau des effectifs des formations indique bien l'existence d'un M1 <i>Tourisme</i> en amont du M2 <i>E-tourisme</i>. Il n'est donc pas possible de considérer le M2 <i>E-tourisme</i> comme une spécialité d'un master <i>Tourisme</i> qui en comporterait trois (dont une qui n'a jamais ouvert en apparence). Pourtant la fiche de renseignements de la formation indique que « le master 2 <i>E-tourisme</i> a été intégré dans la mention <i>Tourisme</i> pour le quadriennal 2012-2016 ».</p> <p>Le M2 <i>E-tourisme</i> est organisé en deux semestres qui permettent l'acquisition de 60 crédits européens (ECTS). Une large place est faite aux langues (deux UE) ainsi qu'au stage dans une filière à vocation très professionnelle.</p> <p>Le master <i>Tourisme</i>, s'organise en deux années, comportant chacune deux semestres, qui permettent d'acquérir 120 ECTS. Le premier semestre a une vocation très généraliste et de mise à niveau sur les enjeux du tourisme. Le second semestre est plus spécialisé et comporte un stage obligatoire. La deuxième année correspond à une spécialisation autour des activités hôtelières, puisque seule la spécialité <i>HI</i> est ouverte.</p>
Positionnement dans l'environnement
<p>Les deux spécialités s'appuient sur une structuration des formations liées au tourisme à l'échelle de l'Université (Institut Ulysse notamment). Le M1 <i>Tourisme</i> est adossé à deux domaines « Droit-économie-gestion » et « Sciences humaines et sociales », ce qui est original mais apparemment problématique.</p> <p>Le M2 <i>E-tourisme</i> a été une formation pionnière dans ce domaine en France. Elle occupe à l'échelle de l'Université une position d'accès à un bac +5 suivant un <i>continuum</i> troisième année de licence (L3) <i>Economie et gestion</i> (option <i>Tourisme</i>) et M1 <i>Tourisme</i>. D'autre part, elle s'enracine dans un tissu dynamique autour des TIC à l'échelle locale (Sophia-Antipolis, Telecom Valley). Enfin, le dynamisme du secteur touristique local, même s'il n'est pas un débouché exclusif, est un atout non négligeable.</p>
Equipe pédagogique
<p>L'équipe pédagogique des deux « spécialités » sont totalement indépendantes. Pour les M1 et 2 <i>HI</i>, l'équipe comporte : un professeur (PR) section 23 (Géographie physique, humaine, économique et régionale) du Conseil national des universités (CNU) et 10 maîtres de conférences (MCF), sept des sections 23 et 24 (Aménagement de l'espace, urbanisme), deux de la section 6 (Sciences de gestion) et un de la section 11 (Langues et littératures anglaises et anglo-saxonnes). Neuf professionnels du tourisme auxquels s'ajoutent sept extérieurs (dont un PR, un MCF et des chargés de cours). Elle apparaît fortement académique et très tournée vers la géographie pour une formation très professionnalisante, puisque la spécialité recherche (<i>AMT</i>) du master n'a jamais ouvert.</p> <p>En ce qui concerne la spécialité 2 <i>E-tourisme</i> : deux PR (en section 5 (Sciences économiques) et 34 (Astronomie, astrophysique)) et deux MCF (section 1 (Droit privé et sciences criminelles) et 5), quatre agrégés, un certifié (IUT). S'y ajoutent 22 intervenants extérieurs qui assurent environ 45 % des cours. La formation fait donc une place essentielle aux disciplines issues de l'économie et de la gestion.</p>
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>Spécialité <i>e-Tourisme</i> : les effectifs du M1 sont d'une trentaine d'inscrits, mais ces effectifs sont orientés à la baisse. C'est la seule information disponible pour le M1 <i>Tourisme</i> porté par l'UFR de droit.</p> <p>Le nombre d'inscrits en M2 est voisin de 27 inscrits et en très légère hausse. Le taux d'échec n'est pas négligeable environs 15 %, les chiffres pour les deux dernières années n'étant pas fournis. Aucun diplômé du M2 ne poursuit en doctorat, ce qui, compte-tenu de l'orientation très professionnelle, n'est pas surprenant. Les informations sur l'insertion professionnelle sont là aussi lacunaires, ne concernent que deux années, et montrent des taux très variables entre 50 et 83 %.</p>

<p>Spécialité <i>HI</i> : les effectifs du M1 sont en forte baisse (de 103 à 49 étudiants sur la période). Cette baisse est imputable aux changements du mode de recrutement résultant du changement de tutelle administrative : le passage sous la tutelle de l'IAE a entraîné l'alignement des procédures de recrutement. Le nombre d'inscrits en M2 est par contre stable (23 étudiants en moyenne). Le taux de réussite est élevé, compris entre 85 et 100 %. Le taux d'insertion est élevé mais le taux de répondants très faible (inférieur à 25 % des effectifs). Aucune poursuite d'études en doctorat n'est indiquée.</p>
<p>Place de la recherche</p>
<p>La spécialité <i>E-tourisme</i> est fortement liée au GREDEG (Groupe de recherche en droit, économie et gestion) et à l'équipe DEMOS de ce même laboratoire. Cependant, cette liaison n'apparaît nulle part dans la maquette. Le caractère très professionnalisant de la formation explique cet aspect.</p> <p>La spécialité <i>HI</i> est également adossée à des dispositifs de recherche mais là aussi le caractère très finalisé de la formation ne permet pas de valoriser cette dimension. La non-ouverture de la spécialité « recherche » (<i>AMT</i>) du master conduit à un décalage entre une équipe enseignante à forte capacité de recherche et une formation très orientée professionnel. L'absence de filière débouchant sur une poursuite d'études doctorales dans le champ du tourisme est regrettée par le porteur de la mention.</p>
<p>Place de la professionnalisation</p>
<p>Spécialité <i>E-tourisme</i> : la place des professionnels non-universitaires dans la formation ainsi que les stages assurent la dimension professionnalisante de la formation. On ne note pas dans la maquette d'UE ou d'enseignants-chercheurs spécifiquement dédiés à la connaissance du milieu professionnel, la recherche d'emploi ou d'autres dispositifs qui visent à favoriser l'insertion.</p> <p>Spécialité <i>HI</i> : La situation est assez similaire. La professionnalisation est cependant plus progressive (faible en M1, au semestre 1 en particulier). On note en plus l'existence d'un séminaire transversal d'application/création d'entreprise innovante mais qui n'apparaît pas, tel quel, dans la maquette.</p>
<p>Place des projets et des stages</p>
<p>Spécialité <i>E-tourisme</i> : deux stages obligatoires, de 16 semaines en M1 et 24 semaines en M2.</p> <p>Spécialité <i>HI</i> : un projet tuteuré dont l'évaluation n'est pas faite de manière autonome, mais au sein des UE (unités d'enseignements). Le stage a une durée minimale de huit semaines en M1 et de 16 semaines en M2. Certains stages peuvent durer six à sept mois, ce qui semble problématique vis-à-vis de la législation en vigueur - un stage devant donner lieu obligatoirement à évaluation et ne pouvant se dérouler que durant la période pédagogique d'inscription.</p>
<p>Place de l'international</p>
<p>Spécialité <i>E-tourisme</i> : dans le cadre de partenariats structurels, cinq étudiants chinois sont accueillis annuellement ainsi que deux étudiants du Monténégro. Il est également fait mention d'importants flux ERASMUS - en fait la formation a compté jusqu'à neuf étudiants étrangers, y compris les partenariats structurels. Certains enseignements sont dispensés en anglais. La formation ouvre la possibilité de certification (TOEIC, <i>Test of English for International Communication</i>).</p> <p>Spécialité <i>HI</i> : Cette formation est fortement ouverte sur l'international, aussi bien par l'existence de partenariats (Astrakhan etc.) que par la présence d'étudiants étrangers. Toutefois, leur nombre est en forte diminution (de 81 à 45 %) et leur origine géographique se renouvelle avec un basculement du Maghreb vers l'Asie du sud-est (Chine/Ukraine/Russie). Certains cours sont dispensés en anglais et la formation ouvre la possibilité de certification (TOEIC).</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>
<p>Le master <i>Tourisme</i> est envisagé de manière très tubulaire depuis la L3 jusqu'au M2. Les recrutements sont là pour assurer un minimum d'étudiants. Le master est essentiellement pensé à l'échelle locale. Le taux de réussite est voisin de 90 % sur les deux années. La passerelle vers le M2 <i>Tourisme</i> (spécialités <i>HI</i> et <i>AMT</i>) n'est envisagée que de manière marginale.</p> <p>Le recrutement se fait sur dossier (environ 400) puis sur entretien.</p> <p>Il n'existe pas de dispositif de passerelles et l'aide à la réussite est concentrée sur la mise à niveau en langue.</p> <p>Spécialité <i>HI</i> : mise en place d'une procédure de sélection en M1 qui n'existait pas auparavant et qui explique la chute drastique des effectifs observés.</p>

Modalités d'enseignement et place du numérique
L'enseignement est uniquement présentiel, en cours magistral (CM), travaux dirigés (TD) ou travaux en groupes. Les enseignements montrent une très grande dispersion et il est difficile de trouver une cohérence en e-tourisme. Une salle informatique dédiée dans la spécialité <i>E-tourisme</i> . Cependant, l'investissement dans les logiciels récents pour être performant dans le secteur et la nécessité de trouver des formateurs compétences justifie de disposer de moyens importants. Il reste donc à renforcer les liens avec l'institut Ulysse et améliorer la pertinence des outils numériques sur lesquels former les étudiants.
Evaluation des étudiants
Spécialité <i>E-tourisme</i> : L'évaluation est principalement individuelle, sous forme de contrôle continu (CC) et de contrôle terminal (CT) suivant les modalités d'enseignements. Les règles de validation et de compensation entre UE et semestre sont clairement indiquées. Il est précisé qu'il n'existe pas de deuxième session d'examen. Il n'est pas mentionné de jury de diplôme. Spécialité <i>HI</i> : Le contrôle continu intégral est la règle. Les modalités d'évaluation, de compensation et/ou de capitalisation sont connues des étudiants. Il existe pour les deux spécialités un dispositif de validation des acquis de l'expérience (VAE).
Suivi de l'acquisition de compétences
Il n'existe pas de portefeuille de compétences. Pour la spécialité <i>E-tourisme</i> , celles-ci sont évaluées « par les professionnels » (tel qu'indiqué dans le dossier).
Suivi des diplômés
Dans les deux spécialités, il est assuré de manière centrale par l'Observatoire de la vie étudiante (OVE). Il existe des modalités « informelles » et « intuitives » de suivi des étudiants. Le caractère lacunaire des informations fournies dans les annexes montre les limites de ce type de suivi.
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
Spécialité <i>E-tourisme</i> : il existe un conseil de perfectionnement mais ses modalités concrètes (composition, mode délibératif, compte-rendu, fréquence de réunion etc.) ne sont pas précisées. En outre, les enseignements sont évalués par enquête, sous la responsabilité du responsable de master, mais rien n'est indiqué sur les modalités de prises en compte et de dissémination de ces résultats. Spécialité <i>HI</i> : il existe un conseil de perfectionnement dont la composition est fournie. Il est conforme à ce qui est attendu. La formation est également évaluée annuellement par questionnaire.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Une équipe pédagogique au fort potentiel académique.
- Deux « spécialités » qui correspondent à un positionnement stratégique.
- La place importante faite aux langues.

Points faibles :

- Une absence de clarté dans la structuration du master.
- Une étanchéité absolue entre les deux « spécialités » de M2.
- Le manque de cohérence et d'articulation des enseignements dispensés entre le M1 et le M2.
- Une absence de stratégie globale sur l'offre de formation en tourisme.
- La faiblesse du pilotage de la formation.
- L'absence de formation « recherche » en tourisme.

Avis global et recommandations :

Le dossier présenté montre les difficultés récurrentes de cette formation en termes de mise en cohérence, de gestion et d'affichage, qui ne sont que partiellement à imputer aux équipes pédagogiques porteuses. Les points les plus négatifs sont le caractère juxtaposé des formations de M2 qui ne partagent rien d'autre qu'un intitulé et la mauvaise articulation entre le M1 *Tourisme* et le M2 *HI* dont témoigne le recrutement du M2. L'absence de mutualisation des enseignements et de mixité des équipes pédagogiques ne fait que renforcer cette dichotomie. Si le positionnement de la formation paraît judicieux, elle devrait davantage jouer la carte de la cohérence de site et clarifier la structure du diplôme et le portage des diplômes.

Observations de l'établissement

**OBSERVATIONS DE PORTEE GENERALE
SUR LE RAPPORT D'EVALUATION HCERES**

Mention Tourisme

Ref : C2018-EV-0060931E-DEF-MA180014655-019258-RT

Nice, le 24 avril 2017

L'absence de clarté dans la structuration du Master, se traduisant notamment par une étanchéité entre les deux spécialités, a pour origine l'inscription de ces spécialités dans deux domaines disciplinaires différents (Economie-Gestion et Géographie).

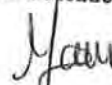
L'UNS et Université Côte d'Azur (UCA) ont travaillé à la mise en place d'une mention tourisme cohérente au niveau d'UCA, mettant en œuvre les compétences de l'UNS et d'autres membres d'UCA (École de commerce SKEMA BS et certaines écoles d'art dont la Villa Arson). Pour parfaire cette cohérence, l'Institut Ulysse de l'UNS a pour vocation d'évoluer vers un institut porteur des formations tourisme d'UCA qu'il s'agisse des formations initiales ou continues. Cet Institut a pour objectif principal de répondre aux attentes du territoire en terme de stratégie de formations (L et M), absente jusqu'à ce jour. Il remédiera aussi à la faiblesse du pilotage de la formation constatée par les experts, en y associant tous les acteurs (territoire, entreprises, branches professionnelles...)

UCA assume l'objectif prioritaire d'une insertion professionnelle à BAC+5 justifiée par son territoire d'implantation, l'expression des besoins des professionnels et le souhait des étudiants de ces formations.

Le tourisme est considéré comme un champ d'application extrêmement fort des activités menées sur le site de la Côte d'Azur (usage du numérique et du digital, économie de l'innovation, développement durable, objets connectés, big data, ayant pour application le tourisme) et la nouvelle offre de formation s'appuie donc sur ces compétences en recherche.

Ainsi en prenant en charge la correction des principaux points faibles de notre évaluation, nous poursuivons notre objectif d'excellence dans l'insertion professionnelle de nos étudiants dans le cadre du prochain contrat.

Pour le Président de l'Université
Nice-Sophia Antipolis et par délégation,
La Présidente de la Commission de la
Formation et de la Vie Universitaire
du Conseil Académique



Sophie RAISIN