



HAL
open science

Licence professionnelle Distribution touristique

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Distribution touristique. 2013, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne. hceres-02038187

HAL Id: hceres-02038187

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038187>

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.



agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

Rapport d'évaluation de la licence professionnelle



Distribution touristique

de l'Université Paris 1 - Panthéon-
Sorbonne

Vague D – 2014-2018

Campagne d'évaluation 2012-2013



agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

Le Président de l'AERES

Didier Houssin

Section des Formations
et des diplômes

Le Directeur

Jean-Marc Geib



Evaluation des diplômes

Licences Professionnelles – Vague D

Académie : Paris

Établissement déposant : Université Paris 1 - Panthéon-Sorbonne

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Distribution touristique

Dénomination nationale : SP7-Hôtellerie et tourisme

Demande n° S3LP140006043

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : L'Université Paris 1 - Panthéon-Sorbonne, l'Institut de Recherche et d'Etudes Supérieures du Tourisme (IREST)
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : /
- Secteur professionnel demandé : SP7-Services aux personnes

Présentation de la spécialité

La licence professionnelle *Distribution touristique* découle d'une option de la licence *Hôtellerie et tourisme* créée en 2002 au sein de l'Institut de Recherche et d'Etudes Supérieures du Tourisme (IREST) qui propose également une licence *Hôtellerie internationale et hébergement touristique*. La formation est fondée sur deux domaines : la gestion de l'entreprise hôtelière, la stratégie et le management commercial en tourisme. Elle a pour objectif d'apporter les compétences nécessaires à l'exercice des métiers concernant le « réceptif » au sens large, pour les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme.

Le diplômé devra maîtriser les connaissances liées à l'organisation de l'entreprise et à la gestion des activités, au management commercial et à l'animation des équipes, au droit de la consommation, à l'informatique professionnelle. Les compétences attendues intègrent en outre la maîtrise de deux langues : anglais et italien (par le biais de l'e-learning pour cette deuxième langue). L'évolution envisagée de la formation permettra d'introduire la connaissance et l'analyse des destinations, confortant ainsi la spécificité de cette licence.

Les diplômés peuvent accéder aux emplois de commercial chargé de grand compte, de forfaitiste, d'assistant chef de produit touristique, de chargé de communication et promotion, d'assistant responsable marketing et développement commercial, de chargé de mission qualité, d'attaché commercial séminaires et banquets, d'assistant commercial. Ces métiers s'exercent au sein d'entreprises commerciales de réceptif au tourisme territorial, en passant par les diverses formes du tourisme d'affaires, les parcs de loisirs, les sociétés d'événementiel.

Les effectifs sont relativement stables, passant de 26 à 30 inscrits sur les trois dernières années. La formation est proposée en alternance pour 90 % d'entre eux, en lien avec le Centre de Formation d'Apprentis (CFA) Stephenson.

Synthèse de l'évaluation

L'architecture de la formation est lisible. Les compétences attendues sont précisément décrites. Une évolution de la formation est envisagée afin d'obtenir une plus grande cohérence entre les besoins du terrain et les contenus pédagogiques. Ainsi, une place accrue sera réservée aux enseignements suivants : Géographie du tourisme et des destinations touristiques ; Economie/Micro-économie du tourisme. Sera également ajoutée une unité d'enseignement portant sur le droit commercial. Toutefois, le titre de la licence *Distribution touristique* interroge, car s'il est pertinent au regard des emplois visés, les contenus de formation le débordent largement et sont plus généralistes, ce que l'équipe pédagogique revendique.

Le volume horaire d'enseignements est très élevé (525 heures) s'agissant d'une formation en alternance. En outre, le rendu du projet tuteuré s'apparente davantage à un mémoire universitaire : les enseignements préparant à sa réalisation, pour un volume horaire très important (160 heures), semblent relever d'un apprentissage à la recherche, ce qui tend à amoindrir la volonté de l'établissement de le considérer comme un facteur déterminant d'insertion professionnelle. Cette situation est similaire à celle observée pour l'autre licence professionnelle de l'IREST dénommée *Hôtellerie internationale et hébergement touristique*.

Les liens avec les milieux professionnels sont importants du fait, d'une part, de l'existence de l'alternance, et d'autre part, de la particularité du contexte territorial particulièrement riche en activité touristique. En outre, les professionnels sont représentés au sein de l'instance qui tient lieu de conseil de perfectionnement. Le nombre d'heures d'enseignement qu'ils dispensent, est limité. Il est de 135 heures, soit 25,60 % du volume horaire global, en intégrant les enseignements dispensés par les personnels associés Sciences et Techniques. La diversité des professionnels extérieurs pourrait être mieux prise en compte. On observe en effet qu'un intervenant ayant une fonction de consultant dispense à lui seul deux-tiers des heures d'enseignement.

Les effectifs ont récemment connu une légère augmentation cette dernière année (30 étudiants en 2011, 26 en 2009). Cette augmentation correspond au nombre croissant de propositions de contrats d'apprentissage provenant des entreprises intéressées par l'accueil des étudiants. Le pourcentage d'inscrits provenant de BTS est très important. Il est de 83 % en 2011 alors qu'il était de 64 % en 2010. Il faut souligner la baisse significative des inscrits en formation continue, passant de 20 % des effectifs en 2010 à 3 % en 2011. On constate donc une réelle perte de diversité des origines des étudiants. Cette question n'est pas traitée dans le dossier. Le nombre de candidatures est très élevé (355 en 2009), le recrutement est national et international. Ces éléments témoignent de l'attractivité de la formation.

Concernant l'insertion professionnelle, on relève une difficulté substantielle : les étudiants intègrent une entreprise avant le terme du cursus d'études, généralement avant de présenter leur mémoire. Par conséquent, le taux de réussite est en baisse depuis deux années. Il est de 84 % en 2010, de 76 % en 2011. Devant ce constat, l'établissement propose de mieux accompagner les étudiants en renforçant le suivi du mémoire. En outre, une communication a été adressée aux entreprises, les invitant à engager des étudiants ayant obtenu leur diplôme. Il n'est pas possible à ce stade d'apprécier la pertinence de ces mesures. D'autres pistes mériteraient d'être explorées. Un volume moindre d'heures d'enseignement pourrait être étudié. Actuellement de 525 heures, il peut être de nature à démobiliser les étudiants. De même, la forme donnée au mémoire lié au projet tuteuré pourrait être interrogée.

Il existe un conseil de l'IREST qui tient lieu de conseil de perfectionnement commun aux deux licences professionnelles du domaine *Hôtellerie et tourisme*. Sa composition est équilibrée, entre professionnels et institutionnels. Les rendus de ses travaux ne sont pas communiqués.

Le dossier est très explicite sur les évolutions envisagées concernant le projet pédagogique. Sa lisibilité serait accrue en distinguant davantage les éléments et données propres à chacune des licences existantes au sein de l'IREST.

- Point fort :
 - L'alternance, l'apprentissage et les contrats de professionnalisation traduisant l'ancrage territorial et professionnel.

- Points faibles :
 - Une charge de travail très importante, tant en ce qui concerne le volume des heures d'enseignement que le mémoire du projet tuteuré.
 - Un recrutement faiblement diversifié.
 - Un taux de réussite en baisse.
 - Il manque d'un conseil de perfectionnement spécifique.

Recommandations pour l'établissement

Une réflexion devrait être engagée afin de prendre en compte le signal envoyé par les étudiants à travers l'arrêt de la formation avant la finalisation du diplôme, ce qui traduit de réelles difficultés à mener de front un travail universitaire exigeant, concernant en particulier la forme donnée au projet tuteuré, et un système d'alternance.

Il conviendrait d'étudier les moyens à mettre en œuvre pour faire connaître la formation auprès des L2 de l'établissement et pour développer l'accès à cette formation par la voie de la formation continue, dans l'objectif de retrouver une diversité des publics.

Enfin, il conviendrait d'adopter des modalités de pilotage propres à cette spécialité de licence professionnelle.

Notation

- Projet pédagogique (A+, A, B, C) : B
- Insertion professionnelle (A+, A, B, C) : A
- Lien avec les milieux professionnels (A+, A, B, C) : A
- Pilotage de la licence (A+, A, B, C) : B



Observations de l'établissement

LE PRESIDENT

SERVICE DES FORMATIONS
ET DE LA PEDAGOGIE

12, PLACE DU PANTHEON
75231 PARIS CEDEX 05

TEL : 01 44 07 80 46

FAX : 01 44 07 80 52

spes@univ-paris1.fr

racspes@univ-paris1.fr

Paris, le 28 juin 2013

Monsieur Jean-Marc GEIB
Directeur de la Section des Formations
et des Diplômes AERES
20, rue Vivienne
75002 - PARIS

Objet : Evaluation des licences professionnelles.

Monsieur le Directeur,

Je vous prie de trouver ci-joint les observations de l'Université Paris 1 à la suite du rapport d'évaluation concernant l'offre en licences professionnelles pour 2014-2018.

En vous remerciant au nom de l'établissement que je représente pour le travail que vos experts ont effectué, je vous prie de croire, Monsieur le Directeur, en l'expression de ma considération distinguée.

Ph. Boutry

Philippe BOUTRY



IREST – Université Paris 1
Licence professionnelle HOTELLERIE ET TOURISME
"Distribution touristique"

Réponse à l'évaluation de l'AERES

LES POINTS FAIBLES :

- * Une charge de travail considérable tant en ce qui concerne le volume des heures d'enseignement que le mémoire du projet tuteuré.*
- * Un recrutement faiblement diversifié.*
- * Un taux de réussite en baisse*
- * Il manque un conseil de perfectionnement spécifique.*

Une charge de travail considérable tant en ce qui concerne le volume des heures d'enseignement que le mémoire du projet tuteuré.

Le mémoire universitaire du projet tuteuré sous ses formes et modalités actuelles peut faire l'objet d'évolutions tout en maintenant les objectifs pour lesquels il a été instauré :

- conception et réalisation d'un projet personnel au cours de l'ensemble de la scolarité,
- acquisition de nouvelles compétences (conception d'une problématique - recherche, évaluation et mise en forme d'informations),
- renforcement de la capacité à un travail en autonomie.

Les procédures d'élaboration du mémoire universitaire du projet tuteuré ont déjà évolué avec un encadrement dès le début d'année par le directeur de mémoire et la perspective d'un allègement des heures de méthodologie que permet cette direction de mémoire précoce.

Dans la mesure où un pourcentage important de sujets de mémoire porte sur des thèmes en lien avec l'entreprise ou le groupe accueillant des apprentis, il est envisagé de faire évoluer le mémoire du projet tuteuré vers les modalités et le document suivants :

- une fusion d'un rapport de stage intégrant une problématique plus développée et un mémoire allégé par rapport aux années antérieures,
- une soutenance plus tôt dans le temps, dès les derniers cours du 2^e semestre.

Ceci permettra d'alléger la charge de travail des étudiants apprentis, de fortement diminuer les heures de méthodologie et d'augmenter le taux de réussite, dans le respect des objectifs exposés plus haut.

Un recrutement faiblement diversifié.

Une large communication est conçue chaque année en direction des divers publics de la Licence, avec pour objectif de diversifier les recrutements, dans la mesure où en volume le nombre de candidatures dépasse très largement (au moins 4 fois plus de candidats que de places) la capacité d'accueil du diplôme.

Les actions de communication, en dehors des sites Internet, englobent notamment :

- la participation de l'IREST aux Journées "Portes ouvertes" de Paris 1,
- les 3 Journées "Portes ouvertes" de notre partenaire, le CFA Stephenson,
- la présence sur des Salons.

Malgré cela, environ 90% des dossiers de candidatures proviennent de diplômés issus de divers BTS. Au 20 mai 2013, l'examen des dossiers des 24 candidats déjà admis dans le diplôme montre que 37 % ne sont pas issus directement d'un BTS :

- ils viennent de diverses filières universitaires,
- ou plus nombreux, ils ont une expérience professionnelle de près d'un an, en France ou à l'étranger, après leur diplôme (majoritairement un BTS).

Un des freins à la diversification du recrutement est le caractère tardif des candidatures universitaires, alors que les candidatures enregistrées à partir de février permettent très tôt dans le temps des contacts avec les entreprises disposées à signer des contrats d'apprentissage. Malgré ces freins, nous poursuivons nos actions de communication pour renforcer la diversité du recrutement, qui s'adresse aussi depuis 2002 à des candidats au titre de la VAP et de la VAE.

Un taux de réussite faible.

La question de l'abandon en fin de formation avait été un des sujets de réflexion de l'équipe pédagogique. Celle-ci a plusieurs causes :

- * la prise en compte dans les statistiques d'ADMIS à l'entrée en formation n'ayant en fait jamais intégré la formation,
- * les difficultés de reprise d'études de candidats au titre de la VAP ou la VAE, et les difficultés de certains au niveau de l'écrit,

* la démotivation pour certains à poursuivre la formation, à la perspective d'avoir obtenu un emploi du fait de l'apprentissage, ce qui conduit à la non soutenance du mémoire.

Le calcul des taux de réussite pour 2011-2012 montre que les résultats de 2012 se sont nettement redressés.

Sur 30 étudiants inscrits en 2011-2012,

- 26 ont obtenu leur diplôme (**86,7%**),

- 3 ont échoué (**10%**),

- 1 étudiant admis en début d'année n'a jamais rejoint la formation (**3,33%**).

Le dernier taux de réussite s'est donc élevé à 86,7% en 2012 (84% en 2010 et 76% en 2011), notamment du fait de la mobilisation de l'équipe pédagogique sur cette question et d'un suivi des étudiants qui abordait de façon explicite ce problème d'une insertion professionnelle relativement aisée du fait de l'apprentissage : l'argumentation a notamment porté sur le fait que le contrat d'apprentissage était facilement suivi d'un CDI ou d'un CDD, mais que l'absence de diplôme posait essentiellement problème dans la perspective d'un deuxième emploi, hors de l'entreprise où s'était déroulé l'apprentissage

D'autre part, dès le début de l'année 2012-2013 une équipe de 8 directeurs de mémoire a été constituée, issue des diverses équipes pédagogiques de l'IREST :

* 3 Maîtres de conférences,

* 2 PAST

* 2 ATER

* 1 PRAG

Cette équipe renforcée a donc déjà permis de mieux accompagner les étudiants tout au long du projet tuteuré.

Il manque un conseil de perfectionnement spécifique.

L'adoption de modalités de pilotage propre à cette spécialité de licence professionnelle passe déjà aujourd'hui par :

- une mise à l'ordre du jour du fonctionnement de la Licence lors des réunions du Conseil de l'IREST, qui réunit de nombreux représentants d'entreprise, groupes et organismes professionnels accueillant des apprentis de l'IREST,

- les réunions annuelles de maîtres d'apprentissage.

Ces réunions ont permis au fil des années :

- de suivre les évolutions des métiers en entreprise,

- de revoir les référentiels ("portefeuilles de compétences"), outil essentiel de suivi de l'acquisition des compétences des apprentis en entreprise.

Un conseil de perfectionnement spécifique pourra donc être mis en place en 2013-2014, en partant du vivier des dizaines d'entreprise accueillant des apprentis.