



HAL
open science

Licence professionnelle Conception et commercialisation de produits touristiques

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Conception et commercialisation de produits touristiques. 2016, Université du Havre. hceres-02039803

HAL Id: hceres-02039803

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039803v1>

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

Formations

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Conception et commercialisation de produits touristiques

- Université du Havre

Campagne d'évaluation 2015-2016 (Vague B)

HCERES

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

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 2015-2016

Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Economie - gestion

Établissement déposant : Université du Havre

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Créée en 2006, la licence professionnelle (LP) *Commerce, spécialité Conception et commercialisation de produits touristiques* (CCPT) proposée par l'IUT du Havre vise à former des responsables de projets dans des institutions touristiques (offices de tourisme, pays, comités départementaux de tourisme, comités régionaux de tourisme) et dans des entreprises touristiques (agences réceptives, agences de tourisme d'affaires, tour-opérateurs).

Elle forme les étudiants à la connaissance des acteurs et réseaux du tourisme, la gestion de projets touristiques, la commercialisation de produits touristiques. Elle est organisée en trois unités d'enseignement (UE) académiques (UE1 *fondamentaux* permettant un regard pluridisciplinaire sur le tourisme- économie, sociologie et droit- et l'acquisition de méthodologies - rapport de stage ; UE2 *construire une offre touristique*, composée de cours de gestion financière et comptable des établissements touristiques, connaissance des acteurs et réseaux, usage des TIC et marketing ; UE3 *promotion des produits touristiques* spécialisée en marketing, commercialisation et vente de produits touristiques) et de deux UE professionnelles (UE4 *applications professionnelles* comprenant les projets tutorés et UE5 *stage* portant sur l'évaluation du stage). La formation fait partie du champ *Economie - gestion*, et comme champ secondaire des Sciences humaines et sociale,

Synthèse de l'évaluation

La formation est positionnée dans le champ *Economie - gestion*, le dossier d'évaluation présentant également les liens avec le champ *Langues, mémoires, espaces et société* et se positionnant également par rapport aux formations de ce champ. Le contenu des UE est globalement satisfaisant et permet aux étudiants d'acquérir les compétences et connaissances nécessaires à l'exercice de métiers du tourisme. Tenant compte des préconisations des évaluations précédentes, elle s'est élargie de la commercialisation de produits touristiques à la production de produits touristiques, elle a renforcé les compétences numériques des étudiants (e-tourisme) et de rédaction de documents touristiques. On peut regretter toutefois que pour une formation du champ de l'économie et de la gestion, les cours du domaine soient minoritaires. Il est étonnant de constater que le 2^{ème} semestre est composé uniquement du stage et des projets tuteurés (aucun cours), cela signifie que l'évaluation du 2^{ème} semestre ne repose que sur des mises en situations professionnelles et pour un poids majeur (10 crédits ECTS pour les projets tutorés et 13 crédits ECTS pour le stage).

La licence professionnelle se positionne comme complémentaire aux formations initiales générales en économie, commerce-vente mais également en langues. Au niveau régional, il existe de nombreuses formations de niveau III (BTS tourisme) et des parcours de masters, liés au tourisme local et à la valorisation du patrimoine touristique (qui ne font pas partie du champ de l'économie et de la gestion), mais c'est la seule formation en production et promotion de produits touristiques de niveau intermédiaire dans la région. Accompagnant l'ambition touristique et culturelle de la ville du Havre, le lien avec les institutions touristiques de la région est fort, plus qu'avec les entreprises touristiques.

L'équipe pédagogique est composée de deux enseignants-chercheurs et de trois enseignants de l'IUT. Elle est essentiellement composée de titulaires en lettres et langues. Si elle comprend un enseignant-chercheur en économie, on peut regretter l'absence de titulaire en gestion, notamment en marketing. La part des professionnels en activité dans cette formation est très importante, car elle représente plus de 60 % des heures de face à face. Si ces professionnels exercent dans le cœur de métier de la formation, ils proviennent essentiellement des offices du tourisme.

L'attractivité de la formation est très satisfaisante et en augmentation : la formation est passée de 18 étudiants en 2010/2011 à 29 étudiants en 2014/2015. Si la formation est largement ouverte aux DUT et étudiants issus de la deuxième année de licence générale L2 (*Administration économique et sociale* AES, langues, géographie, etc.), elle bénéficie d'une forte attractivité de la part des BTS *Tourisme*, qui représentent la grande majorité des candidatures. La promotion

apparaît donc un peu déséquilibrée, en faveur des étudiants issus de BTS *Tourisme*, pour lesquels la formation, conçue pour un public diversifié, peut présenter quelques redondances avec leur formation initiale.

La professionnalisation de la formation est assurée par la présence de nombreux professionnels en activité qui assument l'essentiel des cours et sont particulièrement investis dans l'encadrement des projets tutorés et du stage. Cela témoigne d'un soutien de l'environnement professionnel et de la pertinence de la formation pour le territoire. En revanche, le poids des stages et des projets tutorés sur le 2^{ème} semestre ainsi que le suivi des stages par les professionnels interroge sur l'enjeu académique du rapport de stage. Les résultats des enquêtes nationales ne permettent pas d'analyser correctement l'insertion professionnelle. A partir des enquêtes internes, elle paraît satisfaisante : 70 % des étudiants de la dernière promotion se sont insérés (soit 8/12), 15 % des étudiants sont en poursuite d'étude (soit 2/12) et 15 % en recherche d'emploi (2/12). Il n'est pas possible de se prononcer sur le niveau d'emploi et l'adéquation entre les postes obtenus et les objectifs de la formation, en raison d'absence d'information sur cette question.

La formation bénéficie de la stratégie internationale de l'IUT, prenant appui sur l'équipe de langue de l'IUT qui semble conséquente, et sur le service des relations internationales de l'IUT, ce qui concerne la mobilité des étudiants à l'international (avec de nombreux accords notamment avec l'Argentine et l'Allemagne). La formation bénéficie d'un conseil de perfectionnement, composé du responsable de formation, de deux enseignants titulaires et de trois professionnels, qui participe à l'amélioration de la formation. La question de la diversification du recrutement fait partie de ses préoccupations.

Points forts :

- Une formation qui correspond aux besoins de formation dans les métiers du tourisme, notamment des institutions touristiques (offices de tourisme, comités départementaux et régionaux, etc.).
- Une implication forte de professionnels en activité.
- Les actions de terrain mises en place renforcent la cohésion des étudiants et leur intérêt pour des actions à destination locale.
- La dimension internationale de la formation portée par l'enseignement des langues et par la mobilité étudiante.

Points faibles :

- Une équipe pédagogique insuffisante en nombre et en termes de disciplines (pas d'enseignant en gestion).
- Le poids des UE4 et UE5 qui recouvrent tous les crédits ECTS du 2^{ème} semestre.
- La faiblesse du système de suivi interne de l'insertion des diplômés.
- Des maladresses et des informations générales sur l'Université dans son ensemble qui nuisent à la qualité du dossier.
- La prédominance des BTS *Tourisme* sur les autres diplômes.

Recommandations :

La LP *Conception et commercialisation de produits touristiques* assume globalement les missions d'une licence professionnelle. Dans une perspective d'amélioration, elle pourrait procéder à plusieurs rééquilibrages : entre l'équipe des permanents et des intervenants professionnels, entre les UE académiques et les UE professionnelles, entre les étudiants issus de BTS *Tourisme* et les autres étudiants issus de DUT et de L2. Un dispositif pour améliorer l'accueil d'étudiants de L2, voire un partenariat avec d'autres composantes de l'Université du Havre, pourrait permettre de diversifier le public accueilli. Une diversification des profils des intervenants extérieurs vers les entreprises touristiques seraient souhaitable.

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>La formation compte 450 heures d'enseignement (hors projet tutoré). Elle est organisée en trois unités d'enseignement (UE) académiques (UE1 <i>fondamentaux</i> permettant un regard pluridisciplinaire sur le tourisme-économie, sociologie et droit- et l'acquisition de méthodologies - rapport de stage ; UE2 <i>construire une offre touristique</i>», composée de cours de gestion financière et comptable des établissements touristiques, connaissance des acteurs et réseaux, usage des TIC et marketing ; UE3 <i>promotion des produits touristiques</i> spécialisée en marketing, commercialisation et vente de produits touristiques) et de deux UE professionnelles (UE4 <i>applications professionnelles</i> comprenant les projets tutorés et UE5 <i>stage</i> portant sur l'évaluation du stage).</p> <p>L'ensemble est globalement adapté aux objectifs de la formation, à savoir construire et promouvoir une offre de formation. La formation ne comprend toutefois qu'un seul cours d'économie (<i>économie du tourisme</i>) et deux cours relevant de la gestion (<i>gestion et budgétisation d'une opération marketing</i>). Compte-tenu de l'accent mis sur le patrimoine architectural de la ville du Havre classé au patrimoine mondial de l'UNESCO, un voyage d'étude à la cité de l'architecture à Paris plutôt que dans deux musées d'arts paraît plus judicieux.</p> <p>Tenant compte des préconisations des évaluations précédentes, elle s'est élargie de la commercialisation de produits touristiques à la production, elle a renforcé les compétences numériques des étudiants (e-tourisme) et de rédaction de documents touristiques.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>La formation accompagne l'ambition touristique et culturelle de la ville du Havre. En témoigne, le projet réalisé par les étudiants de la formation ayant abouti à la mise en place de « bancs culturels » en partenariat avec la ville du Havre. Le recrutement largement national ne permet pas forcément de former des étudiants au tourisme local dans la réalité.</p> <p>Le lien avec les offices du tourisme est très fort (impliqués dans les projets tutorés), mais peu avec des entreprises touristiques.</p> <p>La LP CCPT se présente comme la seule formation de niveau II dans le domaine touristique et s'inscrivant dans une large offre en tourisme (nombreux BTS, deux masters en tourisme local et valorisation du patrimoine touristique). Elle se veut complémentaire des formations existantes dans le domaine de l'économie, le commerce-vente et les langues.</p>
<p>Equipe pédagogique</p>	<p>L'équipe pédagogique est composée de deux maîtres de conférences (en lettres modernes et en économie) et de trois professeurs certifiés (en langue et en lettres) de l'IUT. Elle est essentiellement composée de titulaires hors du champ de l'économie et de la gestion (essentiellement anglais, espagnol et lettres). Elle est dirigée par un professeur certifié du secondaire. Elle compte également 11 représentants du monde socio-économique (dont le tourisme est le cœur de métier, mais majoritairement dans des offices du tourisme). La part des professionnels dans cette formation est très importante, car elle représente 70 % des heures de face à face (il est indiqué 60 % dans le dossier). Il n'y a aucun enseignant en poste en gestion/marketing dans l'équipe, ce qui semble problématique pour une formation du champ.</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>Le dossier fait référence à des tableaux d'effectifs qui ne sont pas fournis.</p> <p>Suite à la dernière d'évaluation, des efforts ont été entrepris pour augmenter les effectifs, ce qui s'est concrétisé par une augmentation réelle : la formation est passée de 18 étudiants en 2010/2011 à 29 étudiants en 2014/2015. La formation bénéficie d'une forte attractivité de la part des BTS <i>Tourisme</i> (72 % des candidatures) et n'arrive pas à augmenter la part d'étudiants issus de L2. Aucun dispositif n'est mentionné pour atteindre cet objectif.</p> <p>Les résultats des enquêtes nationales ne permettent pas d'analyser correctement l'insertion professionnelle. A partir des enquêtes internes, elle paraît satisfaisante : 70 % des étudiants de la dernière promotion se sont insérés (soit 8/12), 15 % des étudiants sont en poursuite d'étude (soit 2/12) et 15 % en recherche d'emploi (2/12). Le dossier manque singulièrement d'information sur le niveau d'emploi et l'adéquation entre les postes obtenus et les objectifs de la formation.</p>

<p>Place de la recherche</p>	<p>Même si le dossier fait l'effort de montrer des synergies entre recherche et enseignement de la part d'une des maîtres de conférences, on note toutefois la faiblesse de la part des enseignants-chercheurs dans cette LP qui interroge sur le niveau académique du cœur de métier de la LP. Un travail de recherche universitaire est signalé dans le dossier, mais il s'agit essentiellement d'obtenir un rapport de stage avec une problématique et une bibliographie.</p>
<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>La professionnalisation est assurée par la présence de 11 professionnels, qui assument l'essentiel des cours, et par les projets tutorés et le stage (qui représentent 23 crédits ECTS). Les professionnels en activité proviennent essentiellement d'institutions du tourisme. Une diversification des profils vers les entreprises touristiques serait souhaitable.</p> <p>L'évaluation des unités d'enseignement professionnel et stage comptent pour 23 crédits ECTS ce qui semble beaucoup. La fiche RNCP est correctement remplie. On regrette la faible part des intervenants issus d'entreprises.</p>
<p>Place des projets et stages</p>	<p>Le stage est d'une durée de 15 semaines. Le rapport indique que le contenu des stages est en accord avec la formation dispensée et validé par le responsable de la formation. Le suivi des stages est en revanche largement assuré par des professionnels de l'office du tourisme, ce qui interroge les objectifs académiques du rapport de stage, réaffirmé dans le dossier.</p> <p>Suivis par l'ensemble de l'équipe, les projets tutorés sont en lien avec la formation, avec l'objectif de renforcer leur réseau et de développer des pratiques innovantes. A noter qu'une association permet le financement de ces projets.</p>
<p>Place de l'international</p>	<p>La formation bénéficie de la stratégie internationale de l'IUT. Elle prend appui sur l'équipe de langue de l'IUT qui semble conséquente. Cela permet aux étudiants de suivre des cours d'anglais, mais aussi d'espagnol, allemand, italien ou arabe. On peut cependant regretter que le mandarin ne soit pas offert en langue vivante 2 compte-tenu de la croissance du tourisme chinois en France.</p> <p>Une mobilité à l'international est organisée : venue d'étudiants mexicains, espagnols, stages possibles en Colombie ou au Mexique.</p> <p>Elle bénéficie du service des relations internationales de l'IUT qui accompagne les démarches des étudiants dans le domaine. On signale de nombreux accords avec l'Argentine et l'Allemagne.</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>Le recrutement se fait en deux temps : une pré-sélection se fait par dossier (note et appréciations, motivation), puis la sélection se fait par entretien (qui peut se faire au téléphone). On dispose de peu d'information sur les critères de sélection.</p> <p>Le poids des BTS est problématique (72 % des effectifs sur la promotion 2014-2015), avec une démotivation de certains liés aux éléments redondants de la formation avec un BTS <i>Tourisme</i>. Outre une ouverture plus grande aux parcours de type L2 et DUT, la formation devrait réfléchir à la création de cours adaptés aux parcours d'origines. Il n'existe pas de dispositif spécifique pour accueillir des étudiants de L2.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>Il est étonnant de constater que le 2^{ème} semestre est composé uniquement du stage et des projets tuteurés (aucun cours), cela signifie que l'évaluation ne repose que sur des mises en situations professionnelles. L'évaluation de l'UE application professionnelle porte en effet sur 10 crédits ECTS et l'UE stage sur 13 crédits ECTS.</p> <p>Depuis la précédente évaluation la formation a créé un cours d'e-tourisme qui permet de saisir cet enjeu fort dans le domaine touristique. Sinon la formation est délivrée selon des modalités assez classiques.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>Le contrôle continu constitue le principal dispositif d'évaluation des étudiants. Les modalités d'évaluation sont variées (devoirs surveillés, présentations orales, rédaction de rapports, TP notés) et correspondent aux besoins de la formation. Les conditions d'attribution de la licence professionnelle sont classiques. En revanche, les 23 crédits ECTS du semestre 2 sont alloués aux projets tutorés et au stage.</p>

Suivi de l'acquisition des compétences	Il n'existe pas de passeport de compétence signalé. Le supplément au diplôme est correctement renseigné.
Suivi des diplômés	Compte tenu du faible taux de réponse à l'enquête nationale (deux répondants en 2010 et six en 2011), l'équipe réalise une enquête locale mais dont les résultats sont peu probants. Cette enquête est faite quelques mois après l'obtention du diplôme, mais principalement auprès des diplômés qui assistent à la remise des diplômes, ce qui peut induire un biais. Le dispositif de suivi actuel des diplômés paraît donc à renforcer pour améliorer le pilotage. Les enquêtes montrent toutefois que 70 % ont réussi à s'insérer professionnellement tandis que 15 % poursuivaient des études et 15 % étaient à la recherche d'un emploi.
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	Le conseil de perfectionnement est composé du responsable de formation, de deux enseignants titulaires et de trois professionnels. Ce conseil émet des suggestions pour améliorer le contenu de la formation. Il est noté une remontée du conseil de perfectionnement au responsable de la formation concernant la diversification du recrutement. Il y a donc une procédure d'autoévaluation mais elle reste informelle.

Observations de l'établissement

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