

HCERES

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

Formations et diplômes

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Nouvelles technologies de communication et de distribution appliquées au tourisme

- Université Toulouse II – Jean Jaurès – UT2J

Campagne d'évaluation 2014-2015 (Vague A)

HCERES

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

Formations et diplômes

Pour le HCERES,¹

Didier Houssin, 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 2014-2015

Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Sciences humaines et sociales

Établissement déposant : Université Toulouse II – Jean Jaurès – UT2J

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Appliquée au secteur du tourisme, la licence professionnelle (LP) mention *Hôtellerie et tourisme spécialité Nouvelles technologies de communication et de distribution appliquées au tourisme* ouverte en 2001 au sein d'un institut de l'Université Toulouse II - Jean Jaurès – Institut supérieur du tourisme, de l'hôtellerie et de l'alimentation (ISTHIA) – a été étendue à l'alternance en 2011. Le porteur de cette licence professionnelle est le Directeur de l'ISTHIA, appartenant à la 19^{ème} section (sociologie-démographie) du CNU.

Localisée à Foix et rattachée – pour la formation permanente – à la chambre de commerce et d'industrie (CCI) de l'Aveyron, cette licence professionnelle se caractérise par l'application au secteur du tourisme des outils de communication de ce qu'il est convenu d'appeler le web 2.0. De ce fait, les titulaires d'un DUT ou d'un BTS de tourisme dont les contenus de diplômes n'accordent qu'une place minoritaire aux technologies de l'information et de la communication (TIC) peuvent constituer les candidats de cette LP, de même que les étudiants qui, issus des premiers cycles d'informatique, souhaiteraient se réorienter vers les métiers de la communication liés au tourisme.

L'équipe pédagogique, est formée de neuf universitaires et de cinq professionnels. La quarantaine d'étudiants de chaque promotion est, en moyenne, partagée entre formation continue (10 %), formation initiale (60 %) et statut d'alternance (30 %).

Avis du comité d'experts

En phase avec la réalité d'un marché en constante expansion, cette licence professionnelle est originale, et tout à fait justifiée dans l'ensemble de l'offre nationale de premier cycle. Toutefois, on a du mal à imaginer le profil des étudiants capables, à l'échelon d'une troisième année de premier cycle universitaire, de réunir les compétences propres aux métiers du tourisme et la maîtrise des outils informatiques. Cette double compétence est certes souhaitable et semble à terme correspondre à l'évolution de l'économie du tourisme, mais elle exige une maturité dont sont naturellement plus proches les étudiants de deuxième cycle ou des étudiants en reprise d'études.

Valorisés comme un ensemble de techniques, les outils de l'Internet (notamment les langages de programmation) sont cités, mais rien ne dit dans le dossier présenté qu'ils sont mis au service de la stratégie communicationnelle qu'ils pourraient permettre d'appliquer aux métiers du tourisme. Cette formation hybride est donc novatrice, mais si l'idée est en phase avec son temps, la mise en œuvre soulève une interrogation. De surcroît, aujourd'hui et de plus en plus, l'évolution des outils logiciels (appelés CMS, pour « Content Management System ») dispense ceux qui veulent appliquer au tourisme la communication en ligne d'être des professionnels de l'informatique. Cette formation ne serait donc pas en phase avec les emplois.

Derrière un dossier abondant mais peu rigoureux, on découvre donc une LP visant à répondre techniquement à la réalité de la demande professionnelle dans un secteur encombré par des formations courtes (de type Brevet de Technicien Supérieur), souvent privées, et toutes plus généralistes les unes que les autres. Les ambitions affichées par cette LP nous paraissent toutefois irréalistes sur certains points, et le dossier ne propose pas d'arguments convaincants ; bien au contraire, il met en avant – notamment dans les annexes – des atouts propres au master, ce qui entraîne une certaine confusion, les LP ayant pour première vocation une insertion professionnelle rapide. On perçoit donc un amalgame entre l'activité propre à l'ISTHIA (dont l'équipe pédagogique complète, bien équilibrée entre spécialistes du tourisme et du multimédia, est reconnue de qualité) et la maquette de cette licence professionnelle.

Éléments spécifiques

Place de la recherche	Le dossier valorise la place de la recherche au sein de l'institut qui est porteur de cette formation. Les enseignants-chercheurs de l'équipe pédagogique appartiennent à l'unité mixte de recherche UMR 5044 (le Centre d'étude et de recherche Travail, Organisation, Pouvoir ou CERTOP).
Place de la professionnalisation	En sus des enseignements délivrés par des professionnels et des contenus strictement professionnels de l'ensemble du cursus (informatique, droit, sociologie du tourisme, etc.), l'institut propose un programme de conférences accessible autant aux étudiants de la LP qu'à ceux du master piloté par l'institut.
Place des projets et stages	La LP exige 2 projets tutorés : 1 collectif et 1 individuel (pour un total de 150 heures, soit 20 crédits européens ou ECTS). Les exemples correspondent aux objectifs affichés. Un stage de 16 semaines minimum (10 ECTS) doit être effectué. Préparé en amont et suivi par le responsable de la formation, il se termine par un bilan.
Place de l'international	Le dossier rappelle les caractéristiques du volet international de l'institut bien que les étudiants de la LP ne soient pas directement concernés par les échanges internationaux.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	Les modalités de recrutement sont classiques pour une admission sur dossier et entretien en troisième année (jury classant les dossiers puis les candidats auditionnés), mais le dossier ne contient pas d'informations permettant d'évaluer les éventuels dispositifs d'aide à la réussite, alors même que les TIC enseignées exigent des compétences aigües en informatique. On ne saurait pourtant s'initier efficacement à tous les outils cités dans le cursus en une seule année universitaire avec un long stage.
Modalités d'enseignement et place du numérique	L'enseignement portant lui-même sur le numérique, ce dernier est au cœur même de la formation, à la fois « medium et message ». Les équipements (hardware et software) ne sont pourtant pas décrits ni même mentionnés. De ce fait, ce qui est un point fort du diplôme est ici un point faible du dossier.
Evaluation des étudiants	Les étudiants réalisent un mémoire suivi d'une soutenance orale, réalisent un projet numérique et leurs connaissances sont contrôlées par des examens semestriels. Ce contrôle terminal peut surprendre pour de faibles effectifs, compte tenu des possibilités de suivi offertes par un contrôle continu.
Suivi de l'acquisition des compétences	La formation ne propose aucun dispositif spécifique, le dossier renvoyant aux données globales du document « Champ de formation ».
Suivi des diplômés	Un effort particulier porte certainement sur le suivi des étudiants, le porteur de cette formation proposant des données complémentaires aux données nationales, toutefois difficiles à exploiter. L'enquête nationale à laquelle fait référence le dossier indique 50 % de répondants, dont 70 % ont un emploi.
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	L'actuel dispositif de pilotage, peu détaillé, devait être transformé en 2014 en conseil de perfectionnement. Le dispositif retenu pour l'évaluation des enseignements par les étudiants prévoit deux réunions annuelles avec ces derniers (une en fin de chaque semestre).

Synthèse de l'évaluation de la formation

Points forts :

- Cette formation est originale, exigeante et correspond aux mutations observées dans le commerce du tourisme.
- L'équipe pédagogique est cohérente.
- Le taux d'emploi indiqué est satisfaisant.

Points faibles :

- Le dossier amalgame les atouts (2^e cycle et recherche) de l'ISTHIA et une description trop souvent imprécise de cette LP, certaines annexes fournies semblant d'ailleurs davantage concerner le master que la LP.
- La place dominante du Web professionnel dans un cursus limité à une année n'est pas explicitement justifiée, et les prérequis en informatique semblent disproportionnés par rapport à ce que l'on peut demander à un étudiant de 1^{er} cycle, autant qu'à ce qui lui sera offert sur le marché du travail.
- La lecture du dossier est rendue difficile, l'abondance des idées qui fondent la légitimité de l'existence de cette licence professionnelle masquant les arguments qui en justifient l'ouverture et l'organisation.

Conclusions :

Derrière un dossier abondant mais peu rigoureux, on devine une LP construite pour répondre techniquement à la réalité de la demande professionnelle dans un secteur peu lisible et notoirement encombré par des formations privées courtes toutes plus généralistes les unes que les autres. Cette volonté de répondre de façon académique à un besoin socio-économique est à saluer. Mais du coup, on aimerait qu'au pays dont la capitale est la première destination touristique du monde, une telle LP puisse vraiment former de jeunes professionnels maîtrisant les TIC appliquées au tourisme. Or, le dossier fourni ne permet pas de juger des connaissances enseignées (et assimilées). Des précisions auraient dû être apportées sur des éléments aussi variés que le suivi des flux de candidats, leur adéquation aux emplois trouvés, ou encore la nature des outils technologiques dont le fonctionnement est enseigné.

Observations de l'établissement

Licence Professionnelle

Dénomination nationale : Hôtellerie et Tourisme

Spécialité Nouvelles Technologies de Communication et de Distribution Appliquées au Tourisme

Référence de l'avis : A2016-EV-0311383K-S3LP160010938-010808-RT

■ Observations :

Pour répondre à l'interrogation concernant la mise en œuvre de cette formation sur l'apprentissage de l'informatique, les CMS sont majoritairement utilisés, les langages de programmation ne sont abordés que dans l'optique d'améliorer les possibilités offertes par les CMS (*Wordpress, Joomla, Drupal...*). De plus, l'apprentissage de ces langages s'effectue à l'aide de *Frameworks CSS, Javascript et PHP*.

L'objectif n'étant pas de former des développeurs mais des professionnels ayant la capacité de mettre en œuvre des outils simples à concevoir et présentant des solutions à moindre coût pour les organismes et entreprises du secteur du tourisme (création de *googlemaps* avancées, intégration de *slideshow* personnalisés dans les CMS, compréhension globale des requêtes *Mysql...*).

L'apprentissage global des langages de programmation permet également aux étudiants de pouvoir, dans le cadre de leur futur emploi, faire la liaison entre maître d'œuvre et développeur informatique. Les outils logiciels utilisés sont principalement la suite Adobe, les logiciels open source (*easyphp, Gimp, Filezilla...*), ainsi que les outils gratuits du web (*google charts, openstreetmap...*).

Concernant le suivi de l'acquisition des compétences, les étudiants sont évalués sur leurs acquis notamment grâce aux deux projets tuteurés et à leur stage.

Les projets tuteurés s'organisent sous forme d'atelier pédagogique dont le but est de construire une démarche de recherche-action pour mener à bien le projet, identifier, analyser, confronter des pratiques professionnelles distinctes, pour aboutir à la réalisation d'un outil numérique professionnel (cahier des charges et support technique) en réponse à une commande réelle de prestataires du secteur du tourisme.

Ce type de dispositif nous permet de voir l'évolution des acquisitions des étudiants et la mise en pratique des connaissances dispensées. Le stage fait l'objet d'une évaluation par le tuteur en entreprise et une soutenance orale. Cette soutenance et le retour des professionnels nous permettent de valider et d'adapter les enseignements au secteur de la communication touristique.