

HCERES

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

Département d'évaluation des formations

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Management et innovations touristiques

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 formations : Droit, science politique, économie et gestion

Établissement déposant : Université Nice Sophia Antipolis

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) *Management et innovations touristiques (MIT)* de l'Université Nice Sophia Antipolis (UNS) se déroule à l'institut universitaire de technologie (IUT) de Nice Côte d'Azur au département Techniques de commercialisation (TC) de Cannes. Elle est ouverte depuis le 26 juillet 2005, dans la région où le poids économique et social du tourisme est vital en même temps que nettement prépondérant. La formation professionnalisante immédiate contribue au renouvellement des salariés du tourisme autant qu'à l'accompagnement des évolutions et mutations du secteur. Son objectif est de former des cadres polyvalents du management et de l'animation de projets réceptifs et événementiels. Deux objectifs stratégiques se dégagent : augmenter le niveau de qualification du secteur professionnel et s'ouvrir à l'international. Cette LP *MIT* vise des métiers identifiés du tourisme marchand à destination d'un large panel d'entreprises et d'activités de tourisme. Les objectifs annoncés de la LP *MIT* sont de renforcer la polyvalence des personnels d'encadrement (trop spécialisés), intégrant une grande flexibilité liée à la demande touristique, répondre aux besoins de formation continue des personnels en activité, permettre un rayonnement national et international pour la LP.

Elle se décompose en cinq unités d'enseignements (UE), outils de gestion, environnement touristique, culture linguistique (anglais, italien, allemand), ingénierie de projets touristiques, management de projets touristiques et deux UE de mise en pratique sur le terrain à travers un projet tuteuré et un stage de 16 semaines en entreprise. La LP *MIT* peut être suivie en formation initiale, en formation continue et en alternance et délivre 60 crédits européens (ECTS). Elle permet d'être chef de produit en tourisme réceptif ou chef de projet en événementiel touristique.

La formation s'adresse à des diplômés de niveau 3 recrutés sur examen du dossier et convocation à un entretien. L'évaluation des étudiants s'effectue sous la forme d'un contrôle continu dans tous les enseignements. Les UE se compensent entre elles, il n'y a pas de note éliminatoire. La licence professionnelle *MIT* est attribuée aux étudiants qui ont obtenu à la fois une moyenne générale égale ou supérieure à 10 sur 20 à l'ensemble des unités d'enseignement et une moyenne égale ou supérieure à 10 sur 20 à l'ensemble constitué du projet tuteuré et du stage.

Analyse

Objectifs

Les objectifs de la formation sont clairement exposés : former des cadres commerciaux (étudiants ou professionnels déjà en poste) capables de maîtriser le management et les innovations tel que demandé par le milieu professionnel du tourisme (hébergements, palais des congrès et agences événementielles, agences de voyages, collectivités territoriales du tourisme). Les compétences attendues sont exposées dans la fiche du RNCP (répertoire national des certifications professionnelles). Elles sont en cohérence avec les emplois visés par la formation, sauf pour les fonctions d'encadrement attendues au profit de la polyvalence produit ou forme de distribution (vendeur, assistant, animateur etc.). Les métiers des étudiants sortants ne sont pas indiqués dans les données fournies et on ne peut donc pas savoir s'ils correspondent à la formation LP *MIT*.

Organisation

La communication de cette LP *MIT* est organisée par le service commun Ulysse de l'UNS, ce qui est étonnant. Il n'y a pas d'éléments dans le dossier permettant de comprendre ce choix d'organisation.

Des cours magistraux (CM) et des travaux dirigés (TD) répartis en deux groupes, organisent la LP *MIT*. Autour de trois UE principales pour un premier axe : UE 1 gestion et animation de projets touristiques, UE 2 environnement touristique des entreprises, UE 3 langues vivantes : anglais langue 1, puis langue 2 et langue 3 (allemand, espagnol, italien). Autour de quatre UE principales pour un second axe : UE 4 élaboration de projets et montage d'événements, UE 5 management de projets touristiques, UE 6 stage en entreprise, UE 7 projet tuteuré.

Les enseignements (contenu des UE) sont pertinents et cohérents par rapport aux objectifs scientifiques et professionnels de la formation, sauf pour le positionnement sur l'innovation qui est occulté dans les intitulés des enseignements.

Le volume horaire des enseignements est de 480 heures.

Les professionnels du secteur tourisme assurent 25 % des enseignements, les enseignants du secondaire et personnels académiques 75 %. On constate peu d'investissement des équipes universitaires : attachés temporaires d'enseignement et de recherche (ATER - 30 heures), maîtres de conférence (MCF - 15 heures) et absence de professeur (PR) dans cette LP *MIT*.

Positionnement dans l'environnement

Etant une formation commerciale, elle trouve naturellement sa place au sein de l'IUT TC de Cannes. Portée par le département Techniques de commercialisation et l'Institut universitaire de technologie (IUT), la LP *MIT* est un bon complément au premier cycle universitaire actuel généraliste (deuxième année de licence (L2), DUT (diplôme universitaire de technologie), BTS (brevet de technicien supérieur) qui amène aux métiers du tourisme et travaille à l'insertion professionnelle immédiate. On constate que les BTS et DUT sont ultra majoritaires à intégrer la LP *MIT*.

La LP *MIT* possède un réseau de partenaires professionnels étoffé et cohérent (syndicat des hôteliers, UMIH (Union des métiers et des industries de l'hôtellerie), Chambre de commerce et d'industrie (CCI), hôteliers (plus de 500 établissements référencés), Palais des congrès, agences événementielles, offices de tourisme) ainsi qu'une excellente position dans l'offre globale de formation, au niveau départemental et régional, sans cependant que le dossier nous présente d'analyse.

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique est constituée trois professeurs agrégés (PRAG), un professeur associé (PAST), un attaché temporaire d'enseignement et de recherche (ATER) pour un volume de 147h30, et huit vacataires professionnels, quatre enseignants de collège et lycée. Des partenaires socio-économiques sont présents (comité régional du tourisme, UMIH, CCI, région Provence-Alpes-Côte Azur).

Le volume horaire assuré par les professionnels est de 42 % (202h15) ce qui est en accord avec une LP. L'évaluation des étudiants et son harmonisation entre les enseignants devrait être l'objet d'une réflexion prochaine du conseil de perfectionnement.

Une évaluation individuelle sous forme de livret de compétences pourrait compléter l'évaluation collective.

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

Le recrutement opère sur dossier de candidature téléchargé (CIELL2, portail de gestion des candidatures). L'admission est prononcée après évaluation par l'équipe enseignante, selon cinq critères discriminants (motivation, volonté à intégrer la vie active, valeur générale du dossier, niveau dans les disciplines relevant de la spécialité « tourisme », niveau en langue) pour un taux de sélectivité important qui conserve 10 % des candidatures.

La LP *MIT* recrute 56 étudiants (effectif de 56 soit deux groupes de 28 étudiants) chaque année. La poursuite d'études est de 10 % à 15 % ce qui est élevé.

Les taux d'emplois en sortie, annoncés, sont corrects (66 % à 85 % selon les tableaux fournis).

Plus de 80 % des étudiants en sortie de la LP *MIT* travaillent dans le secteur du tourisme ciblé, ce qui est particulièrement réussi en termes d'objectifs. 60 % des emplois à six mois sont majoritairement des contrats à durée indéterminée (CDI) ce qui, dans le secteur saisonnier du tourisme est un très bon indicateur de qualité de la polyvalence recherchée. Les étudiants de la région restent dans la région, les étudiants plus lointains repartent travailler dans leur région d'origine. Les grilles de rémunérations sont conformes au niveau d'étude et aux conventions collectives du secteur, les métiers sont cependant plus d'un niveau « technico-commercial » que le niveau annoncé en objectif de « cadre polyvalent ». Les éléments du dossier attestent d'une grande implication dans le suivi des diplômés.

Place de la recherche

Le GREDEG (Groupe de recherche en droit, économie, gestion) à Sophia Antipolis regroupe la recherche en tourisme. Les enseignants de l'équipe concernés par la recherche en management dans le tourisme y sont adhérents et membres du conseil de perfectionnement. Les instances sont donc en place mais à ce jour les individualités l'emportent sur le partage des connaissances et la collaboration, y compris à l'international.

La LP *MIT* pourrait bénéficier de cette recherche, ce qui n'est pas le cas, cependant ce n'est pas un problème particulier pour une LP.

Place de la professionnalisation

La formation est en lien direct avec les demandes des professionnels locaux, cependant le secteur professionnel ne s'engage pas sur l'absorption de ces profils au niveau visé. La relation au monde professionnel s'appuie sur les projets tuteurés, stages, enseignements confiés aux professionnels et présence en conseil de perfectionnement etc.

L'absence des technologies de l'information et de la communication (TIC), d'approche de notion sur l'innovation, ainsi que l'absence d'outil sur la gestion de la relation client, pourrait poser à terme un problème de décalage sur l'accès à l'emploi touristique.

La fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) est renseignée et précisément détaillée mais non spécifique et généraliste en regard des objectifs.

Place des projets et des stages

La professionnalisation s'organise en deux modalités : le projet tuteuré qui permet la mise en situation professionnelle et qui est encadré par des professionnels et porte sur l'organisation de voyage, et un concours lors d'une exposition. Le système d'évaluation pourrait être mieux partagé et permettre une stimulation et une reconnaissance du travail réalisé par les étudiants. En revanche, huit étudiants par projet est un seuil important, particulièrement sur un suivi de fait approximatif. Le stage en entreprise est de 16 semaines consécutives pour lequel, le réseau professionnel et institutionnel tissé avec la LP *MIT* est solide.

Le suivi de ces projets et stages est le plus souvent assuré par des professionnels. La mise en place d'un co-suivi et d'une co-évaluation systématique serait judicieuse (académique et professionnel). La procédure d'évaluation est classique et conforme à la réglementation nationale.

La négociation d'une action professionnalisante pourrait prioriser un accès à l'emploi plus facile auprès du réseau de professionnels. On ne sait pas si le suivi et les heures dédiées à la professionnalisation sont conformes à une LP.

Place de l'international

L'Institut Ulysse (Centre de médiation, d'arbitrage et de formation professionnelle) est en charge de l'ouverture à l'international, ce qui est étonnant car l'institut n'a pas vocation prioritaire à appartenir à l'Université de Nice.

Les langues actuellement au programme ciblent un relationnel avec des clientèles touristiques européennes de proximité et non des clientèles touristiques internationales (en provenance de la Chine, du Moyen-Orient ou de la Russie *a minima* pour la région).

L'anglais langue de communication internationale dans le travail est un standard indispensable en tourisme.

L'Institut pilote un réseau international d'échange d'étudiants (FIRST) entre universités à laquelle participe la LP *MIT*.

La question internationale peut être travaillée avec la question de l'évènementiel au programme de la LP *MIT*. C'est le positionnement annoncé qui fait le plus défaut et reste une piste de travail interne non encore exploitée dans la LP *MIT*. Il est annoncé dans le dossier que le niveau des étudiants dans cette LP ne permet pas d'intégrer des procédures internationales.

Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite

Ulysse pilote un recrutement étudiant hors filière tourisme, ainsi que des réorientations à travers un diplôme d'université (DU) *Préparation à l'entrée dans les formations tourisme de l'université de Nice*.

Le lycée hôtelier Paul Augier de Nice fournit 60 % du recrutement au niveau BTS.

L'Institut supérieur d'économie et de management (ISEM) n'organise pas de recrutement particulier pour cette LP *MIT* malgré la situation de partenariat annoncée.

Le campus des métiers du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration (campus THR) fait le lien avec le rectorat et les BTS de l'académie pour un recrutement à 80 % BTS dans la LP *MIT*.

On constate l'absence de recrutement en L2 généraliste, la LP *MIT* doit prévoir des systèmes de communication sur cette possibilité au sein de l'établissement qui propose le diplôme afin d'équilibrer les origines et d'être en conformité avec son appartenance.

Peu de validation des acquis de l'expérience (VAE) sont proposées au titre de la formation professionnelle.

Une mise à niveau pour les étudiants entrants est proposée sur les domaines suivants, selon la discipline d'origine : gestion comptable et financière, mercatique stratégique et opérationnelle, informatique appliquée à la gestion, économie et sociologie du tourisme. Le suivi des étudiants est convenable et permet des taux de réussite record (100 % ou avoisinants) annoncés.

Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>Les enseignements sont organisés sous forme d'unités capitalisables (UC) constituant une moyenne générale des épreuves en contrôle terminal (CT) et des épreuves en contrôle continu (CC). Les notes sont compensables, il n'y a pas de note éliminatoire. Les absences amènent des pénalités sous forme de points. Des mentions sont décernées. Il n'y a pas de deuxième session. Le redoublement est soumis à autorisation.</p> <p>Une carence signalée sur les TIC qui en tourisme sont devenues un standard (<i>e-tourisme</i>, m-tourisme), particulièrement en gestion et communication dans tous les métiers visés.</p> <p>L'objectif de la formation en TIC est annoncé comme étant « impossible à réaliser » dans le dossier fourni.</p>
Evaluation des étudiants
<p>L'évaluation des étudiants se fait avec un contrôle continu pour les TD et en examen terminal pour les CM, ce qui est adaptée pour une LP, délivrant 60 ECTS.</p> <p>La composition du jury d'attribution comporte le chef du département, ainsi qu'un quart jusqu'à la moitié des professionnels du secteur. La compensation entre UE a lieu sans note éliminatoire. Un contrôle d'assiduité est inclus dans le barème. Le redoublement n'est pas automatique.</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>L'évaluation du projet tuteuré en fin d'année ainsi que la soutenance de rapport de stage constituent de bons marqueurs sur l'acquisition de compétences.</p> <p>Il y a cependant des incohérences dans les documents fournis sur le sujet. On ne sait pas s'il y a un portefeuille de compétences ou une progression pédagogique sur le sujet.</p>
Suivi des diplômés
<p>L'Unicepro insertion professionnelle et l'observatoire de la vie étudiante (OVE) sont en charge des enquêtes et du suivi des étudiants. L'anonymat relatif et l'éloignement des diplômés au regard de leur formation rendent les taux de retour moins nombreux et le suivi moins renseigné.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
<p>Le conseil de perfectionnement se réunit pour réévaluer la politique de développement de la LP <i>MIT</i>, une fois par an, fin septembre. Il est équilibré entre l'équipe pédagogique, les étudiants et les professionnels.</p> <p>C'est le responsable pédagogique qui pilote le retour d'information, la diffusion et les discussions avec les partenaires de la LP <i>MIT</i>.</p> <p>Le conseil de perfectionnement paraît très actif dans les sujets qu'il souhaite aborder. Il est appelé à être un lieu de rassemblement des équipes et des partenaires pertinent, permettant la mutualisation et favorisant à terme la qualité plutôt que la quantité.</p> <p>Une enquête d'évaluation est faite par l'équipe auprès des étudiants avec de bons taux de retour.</p>

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Un positionnement unique sur l'innovation dans la région et de bons partenariats professionnels, annoncé dans le titre *Management et innovations touristiques (MIT)*.
- Les trois langues vivantes (anglais, allemand, italien) d'une bonne proportion en volume horaire.
- Un fort taux d'insertion et une forte attractivité de cette LP est à remarquer.

Points faibles :

- Management comme innovation sous-investis en regard des contenus annoncés, comme les TIC et l'international.
- Un déficit de notoriété, d'image et de communication pour avoir des ambitions internationales et numériques ou TIC.
- Un décalage entre les métiers et la terminologie utilisée de « cadre et/ou cadre intermédiaire », notion à mieux définir dans les objectifs de formation.
- Une équipe pédagogique « titulaire » faible, voire un déficit de présence de l'Université.

Avis global et recommandations :

L'avis global est positif. La formation portée avec rigueur fait preuve d'une autoévaluation permettant de jeter les bases des évolutions futures.

On manque quelquefois d'information sur des délégations et partenariats annoncés pour cette LP *MIT*.

Cette LP *MIT* est quelquefois dénommée en direction du métier de cadre polyvalent dans les domaines du tourisme et de l'hôtellerie, ce qui prête à confusion en regard des questions annoncées de management de projet et d'évènementiel et d'un titrage portant sur l'innovation en réalité peu présente.

Observations de l'établissement

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

Licence professionnelle Management et Innovations Touristiques

Réf : C2018-EV-0060931E-DEF-LP180014809-019254-RT

Nice, le 25 avril 2017.

Nous souhaitons apporter quelques commentaires aux observations et/ou points faibles de la licence, relevés par les experts.

- 1) Concernant tout d'abord la question du lien entre la licence et l'Institut Ulysse, il semble que notre présentation ne soit pas claire. L'institut Ulysse est actuellement un **service commun de l'UNS** dédié uniquement au tourisme et qui ne porte aucune formation type diplôme national mais seulement deux DU. Pour une formation comme la licence MIT, son rôle est donc, par exemple, de faciliter les rencontres entre l'équipe pédagogique de la licence et les équipes pédagogiques des autres formations en tourisme de l'UNS, de coordonner et de proposer des axes de recherches communs, d'intervenir également en matière de communication, notamment à l'échelle internationale.
L'institut Ulysse ne se substitue donc pas à l'IUT ni au département Techniques de Commercialisation de Cannes, il complète la politique de communication en répertoriant la LP sur son site.
- 2) Concernant l'équipe pédagogique, le dossier comporte une erreur importante, **les cours de droit** sont effectués depuis cette année **par le MCF titulaire de département TC Cannes** et **les cours de comptabilité** sont effectués par **le MCF titulaire du département**. Il faut préciser que le département TC Cannes est très sous-encadré et ne comporte qu'un Professeur d'université, 3 MCF titulaires, 2 PAST, 5 PRAG et 1 ATER. **Trois des quatre enseignants universitaires interviennent donc dans la licence.**
- 3) Concernant le positionnement **sur l'innovation**, nous partageons l'analyse des experts puisque nous proposons la mise en place **d'enseignements spécifiques sur l'usage des TIC** en matière de management.
- 4) Concernant le suivi des stages, **l'encadrement est systématiquement** fait par un enseignant **titulaire** et un enseignant **professionnel**, ce qui accroît de manière importante la charge d'encadrement des enseignants titulaires intervenant dans la licence. Par ailleurs, je rappelle que la réglementation en vigueur interdit aux titulaires d'encadrer plus de 16 étudiants.
- 5) Concernant le faible recrutement en L2, souligné par les experts, il est principalement lié à la localisation de la LP pour ce qui est du recrutement local. En effet, toutes les formations L2

qui pourraient alimenter la licence se déroulent sur Nice et un grand nombre d'étudiants sont rebutés par la distance et l'accès à Cannes.

Le développement d'un Campus universitaire sur Cannes dans les deux années à venir devrait donc permettre d'ouvrir la licence à plus d'étudiants de L2.

- 6) Concernant la notoriété ou l'image de la licence elle nous paraît très bonne au niveau local et national comme le prouvent la provenance des étudiants recrutés qui proviennent de toute la France, les stages et les emplois (à titre d'exemple, **47% des emplois sont hors Région PACA**). Sur le plan international, elle est effectivement plus faible mais cela tient en partie au statut spécifique des licences professionnelles, diplôme qui n'existe qu'en France.
- 7) Concernant le décalage souligné entre les métiers et la terminologie utilisée, nous pensons effectivement que notre terminologie « cadre et/ou cadre intermédiaire » n'est pas adaptée et claire mais que les emplois occupés par nos étudiants sont lisibles et bien identifiés. Le suivi des diplômés est assuré depuis 2010 par l'Observatoire de la Vie Etudiante qui conduit les enquêtes d'insertion à 6 mois et à 30 mois des diplômés. Ces enquêtes sont disponibles sur le site de l'établissement à l'adresse web <http://www.unice.fr/unicepro/enquetes-et-statistiques/nos-publications/insertion-professionnelle> et apportent beaucoup d'éléments sur la qualité de l'insertion : le statut de l'emploi, son niveau, la rémunération, la localisation de l'emploi, le type d'employeur et le mode d'obtention de cet emploi. Ces enquêtes ne sont pas réalisées par le responsable de la formation pour des raisons légales d'exploitation de ces enquêtes, deux personnels de l'OVE étant spécifiquement habilités CNIL pour le traitement de ces enquêtes. Le taux de retour aux enquêtes à 6 mois est de 70% et celui des enquêtes à 30 mois supérieur à 80% pour un nombre de diplômés supérieur à 50, ce qui permet d'avoir une analyse pertinente de la situation.
- 8) Concernant le suivi des compétences, nous pouvons préciser qu'un livret spécifique sera mis en place lorsque les fiches RNCP LP nationales seront finalisées par la DGESIP.
- 9) Enfin, concernant le taux de poursuite d'études, il nous paraît plus proche d'une moyenne inférieure à 10% et non de 15%. De plus, Comme le stipule le BO n°44 du 9 décembre 1999 relatif à l'Arrêté du 17 novembre 1999, la licence professionnelle est conçue dans un objectif d'insertion dans l'emploi. Elle permet aux étudiants qui le souhaitent d'obtenir rapidement une qualification mais la formation ne saurait être un "cul-de-sac". Aussi, la barre des 20% de poursuite d'études est admise afin de respecter ces conditions. Avec moins de 10% de poursuite d'études, nous sommes donc largement dans les normes proposées par les textes officiels qui régissent les licences professionnelles.
- Pour autant nous souhaitons souligner que la poursuite d'études des étudiants de LP est principalement due à la politique de certains masters qui recrutent des étudiants de LP de manière très importante. Peut-être faudrait-il que nos instances universitaires nationales se penchent sur cette question et remettent clairement en cause la possibilité de recrutement des étudiants de LP en master.

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