



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

Section des Formations et des diplômes

Rapport d'évaluation de la licence professionnelle



Tourisme-handicap-ergonomie-
remise en forme et environnement

de l'Université de la Réunion

Vague E – 2015-2019

Campagne d'évaluation 2013-2014



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

Section des Formations et des diplômes

En vertu du décret du 3 novembre 2006¹,

- Didier Houssin, président de l'AERES
- Jean-Marc Geib, directeur de la section des formations et diplômes de l'AERES

¹ Le président de l'AERES « signe [...], les rapports d'évaluation, [...] contresignés pour chaque section par le directeur concerné » (Article 9, alinea 3 du décret n°2006-1334 du 3 novembre 2006, modifié).

Evaluation des diplômes Licences Professionnelles – Vague E

Evaluation réalisée en 2013-2014

Académie : La Réunion

Établissement déposant : Université de la Réunion

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : *Tourisme-handicap-ergonomie-remise en forme-environnement*
(THERE)

Secteur professionnel : SP7–Services aux personnes

Dénomination nationale : SP7-3 Hôtellerie et tourisme

Demande n° S3LP150008707

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : Institut d'administration des entreprises (IAE) de Saint-Denis et CENTHOR (CCI) de Saint-Paul.
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : /

Présentation de la spécialité

La licence professionnelle *Tourisme-handicap-ergonomie-remise en forme-environnement* (THERE) vise à former des professionnels sur les cinq volets de la spécialité afin de répondre aux nouveaux enjeux de la filière touristique et plus précisément, ceux des établissements recevant du public (ERP) liés à l'accessibilité, au bien-être, aux nouvelles normes environnementales et à la valorisation des patrimoines locaux.

Créée en 2010, elle répond à un besoin de formation en management et en création de produits identifiés d'une part, par la Région de la Réunion en collaboration avec la Chambre de Commerce et d'Industrie, l'Union des métiers de l'industrie et de l'hôtellerie (UMIH, syndicat de l'hôtellerie) et l'Ile de Réunion tourisme (IRT) et, d'autre part, à l'échelle internationale par l'UNESCO et l'United Nations Environment Programme (UNEP) pour la zone Océan Indien. Ouverte exclusivement en formation continue et en alternance, elle associe les capacités pédagogique de l'IAE de Saint-Denis-de-la-Réunion qui dispose déjà d'une filière en gestion à spécialité *Tourisme* et celles plus opérationnelles de la CCI-Centhor située sur la commune de Saint-Paul. La formation contribue donc à l'exigence de qualification de la destination « Ile de Réunion » tant en termes de professionnels que d'équipements.

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

En combinant cinq spécialités en une, et en visant les métiers d'agent de maîtrise et de cadre intermédiaire des métiers du tourisme, chargé de mission et de développement autour des problématiques relatives aux « THERE », cette licence professionnelle est ambitieuse et novatrice. Son programme tente d'ailleurs de répondre à ce défi en proposant 570 heures de formation (soit un volume horaire bien supérieur à la moyenne) divisé en cinq unités d'enseignements axées sur la connaissances des acteurs et des marchés (114 heures), l'alimentation (93 heures), les techniques du bien-être (96 heures), l'ergonomie (48 heures) et l'environnement (75 heures), sans compter le stage (31/33 semaines) et le projet tuteuré (144 heures). Néanmoins, il ressort de cette organisation un manque de cohérence interne et d'interrelation entre les différentes unités d'enseignement. Pour autant, ce ne sont pas moins de 19 compétences ou capacités le plus souvent transversales qui sont attendues et évaluées sans que l'on en connaisse ni les modalités, ni l'organisation. De plus, l'orientation sur la clientèle senior et handicapée, bien que justifiée par le contexte législatif et démographique national, peut paraître hors cadre puisque les améliorations et adaptations recherchées dans l'offre touristique régionale et dans son management le sont quels que soient les types de publics ou de clientèles accueillis. En revanche, les aspects relatifs à la sécurité, à la gestion de l'environnement et du patrimoine identitaire paraissent sous-évalués et peu pris en considération.

Avec une trentaine de candidats en 2013/2014 et un recrutement qui oscille entre sept (2010) et quatre inscrits (2013), on touche ici à la principale faiblesse de la formation qui, bien que répondant à des enjeux institutionnels et à des besoins identifiés par les principales organisations de la filière, ne paraît pas trouver son public (stagiaires de formation continue et en alternance) localement. Plus inquiétant, l'insertion des quelques diplômés (4, 6 et 3 entre 2011 et 2013) est inexistante puisque, parmi les répondants aux enquêtes effectuées entre 2011 et 2013, les effectifs (de 2 à 4) se divisent entre « recherche d'emploi » et « poursuite d'études ». Les explications données dans le dossier ciblent principalement l'insuffisance de la communication sur la spécialité en direction des publics visés et des entreprises, ainsi que le manque de soutien administratif dans les échanges IAE-CFA-Entreprises. Aussi, est-on en droit de s'interroger sur l'organisation et le pilotage de la formation entre l'IAE, le CFA de l'université et la CCI-Centhor principale partenaire de l'IAE dans laquelle est dispensée la licence.

Les liens avec les milieux professionnels sont pourtant bien présents (374 heures sur 570 sont dispensées par des professionnels extérieurs, sans compter celles du responsable de formation, PAST à l'IAE), diversifiés et en adéquation avec les cinq champs de la spécialité. Ces derniers sont d'ailleurs associés au comité de perfectionnement, opérationnel, lequel se réunit deux fois par an pour évaluer le contenu des enseignements, s'assurer de leur cohérence avec les objectifs professionnels de la formation et les besoins évolutifs des entreprises. Il semble cependant, au regard de la faiblesse du recrutement et de l'insertion, que ces dernières n'aient pas identifié dans la spécialité « THERE » les principaux ressorts de leur évolution.

Au final, on est en droit de s'interroger sur l'intérêt d'une telle formation pour l'IAE qui, bien qu'améliorant son offre de filière en gestion à spécialité tourisme, ne permet aucun recrutement en interne (les rares candidats étant issus quasi-exclusivement de BTS et devant justifier de trois années d'expérience professionnelle). Les enseignements dispensés en interne par des enseignants-chercheurs sont, de surcroît, très minoritaires (11 %).

- Points forts :

- Un entourage professionnel présent.
- La prise en compte de l'évolution de l'offre en lien avec la réglementation et le développement durable du tourisme.
- L'adaptation au contexte régional.
- L'alternance (bien qu'elle soit aussi responsable du faible effectif).

- Points faibles :

- Un effectif marginal.
- La faiblesse de l'insertion.
- Un éventail d'enseignements beaucoup trop large limitant la lisibilité de la formation.

- Recommandations pour l'établissement :

Il paraît indispensable de s'interroger sur la finalité de cette formation après ses quatre années de fonctionnement. Manifestement, il existe un décalage entre le projet institutionnel porté par les principales organisations professionnelles de la filière et la réalité des entreprises. La spécialité THERE propose un programme de formation qui mériterait d'être recentré sur l'acquisition de connaissances et de compétences 1) des dispositifs de certification/normalisation en lien avec la qualité des services, l'environnement, l'accessibilité et le bien-être, 2) des techniques de management à y associer dans un contexte régional particulier (Outre-mer/OI) et pour des publics différenciés. Il convient de souligner que la valorisation du patrimoine et de l'environnement sont des spécialités de licence professionnelle à part-entière et ne viendrait qu'alourdir un programme déjà très dense.



Observations de l'établissement

**OBSERVATIONS RELATIVES AU RAPPORT D'ÉVALUATION AERES
LICENCE PROFESSIONNELLE HOTELLERIE ET TOURISME**

L'Université de La Réunion n'entend formuler aucune observation sur ce rapport.


Le Président

Pr Mohamed ROGHDI