



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

Section des Formations et des diplômes

Rapport d'évaluation de la licence professionnelle



Responsable international de
structures de loisirs, d'accueil et de
voyages

de l'Université de Cergy-
Pontoise - UCP

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 : Versailles

Établissement déposant : Université de Cergy-Pontoise - UCP

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Responsable international de structures de loisirs, d'accueil et de voyages (RISLAV)

Secteur professionnel : SP7- Services aux personnes

Dénomination nationale : SP7-3 Hôtellerie et tourisme

Demande n° S3LP150008127

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : Unité de formation et de recherche (UFR) de Langues et études internationales de l'université de Cergy-Pontoise.
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : /

Présentation de la spécialité

Créée en 2004, la licence professionnelle *Responsable international de structures de loisirs, d'accueil et de voyages* (RISLAV) est l'une des deux licences professionnelles pilotées par l'unité de formation et de recherche (UFR) de *Langues et études internationales* de l'Université de Cergy-Pontoise au côté de la licence professionnelle *Commerce international*. Résolument tournée vers l'international, elle vise à former des responsables (administratif, gestionnaire et commercial) dans les secteurs de l'organisation des voyages (voyagiste et réceptif), des structures de loisirs (parcs à thème et hébergement), des entreprises de transports et de l'hôtellerie (accueil, services groupe et affaire). Cette spécialité permet également aux futurs diplômés d'occuper des postes dans les structures institutionnelles en tant que responsable de service commercial en lien avec le tourisme. Proposée en formation initiale, en apprentissage et en contrat de professionnalisation, elle bénéficie d'une certaine médiatisation qui lui confère une place de choix parmi les licences professionnelles de la région parisienne plus axées sur le management du tourisme et de l'hôtellerie internationale.

Synthèse de l'évaluation

• Appréciation globale :

Les perspectives de développement du tourisme à l'échelle internationale et la position de la région francilienne dans ce domaine d'activité confèrent indiscutablement un environnement favorable au développement de cette spécialité. De caractère généraliste, elle permet de former des professionnels capables de concevoir des produits touristiques dans leur globalité mais aussi de gérer et d'animer les services en charge du développement de l'offre, quel que soit le type de structures (institutionnelles ou privées). La dimension internationale du diplôme se traduit essentiellement par la maîtrise de deux langues vivantes étrangères et une bonne compréhension d'une troisième. La connaissance des enjeux du tourisme international et des organisations touristiques, associée aux compétences en analyse de marché, en gestion et en communication sont les principaux objectifs de la formation dans l'optique de concevoir des produits adaptés aux différents segments de marché et de clientèle.

Le programme de formation répond globalement à ces objectifs : l'acquisition de connaissances en géographie du tourisme et des grandes aires culturelles du monde de l'unité d'enseignement (UE1) est associée à celle des techniques de gestion du tourisme mobilisant des connaissances en économie, marketing, gestion et communication (UE3). Les trois langues vivantes sont regroupées dans une unité d'enseignement (UE2). Le stage de quatre mois minimum à l'étranger et le projet tuteuré ne semblent pas assimilés dans le dossier à des UE et figurent avec les conférences professionnelles sous un volet « insertion ». Le nombre d'heures par UE et matières n'étant pas précisé, il est difficile d'évaluer le rapport volume horaire/attribution de crédits européens. A titre d'exemple, les 14 crédits européens affectés à l'UE3, où figurent 11 cours correspondant au cœur de métier de la spécialité et trois options (informatique, Test of english for international communication (TOEIC) et production touristique), peuvent paraître insuffisants. Certains cours tel le management interculturel peuvent également paraître sous-estimés au regard de la dimension internationale de la spécialité. Néanmoins, celle-ci répond globalement aux enjeux d'internationalisation du tourisme et à la polyvalence des connaissances et compétences requises dans les trois secteurs identifiés (voyages, accueil et loisirs).

Les effectifs des promotions ne sont indiqués dans le dossier que pour l'année 2012/2013. Des éléments complémentaires sont donnés uniquement via un article du Nouvel Observateur. L'insertion professionnelle est fournie par l'Observatoire de la Vie Etudiante de l'université pour la période 2007-2009 et par l'équipe de formation pour 2010-2012. On remarquera que les résultats de la seconde enquête sont meilleurs en raison d'un taux de réponses supérieur des diplômés ayant un emploi à l'étranger (environ 40 % de chaque promotion) et des relances effectuées par les étudiants des promotions en cours. Quelle que soit l'origine de l'enquête, le taux d'insertion des diplômés est élevé : entre 71 et 84 % des répondants. Notons néanmoins que les types d'emplois et les niveaux de salaire ne sont pas analysés. Le taux de poursuite d'études est à la hausse (7 % en 2007 et 15 % en 2011) mais reste raisonnable.

Les liens avec les milieux professionnels sont réels pour cette spécialité. En dépit de l'absence de convention, la formation a su nouer des partenariats durables avec les milieux socio-professionnels de la filière qu'ils soient institutionnels ou privés, lettres de soutien à l'appui. Le Syndicat national des agences de voyages (SNAV), le Syndicat national des espaces de loisirs, d'attraction et culturels (SNELAC) ou encore le Comité départemental du tourisme (CDT) occupent une place particulière puisqu'ils participent au conseil de perfectionnement et délivrent un certificat professionnel aux étudiants ayant obtenus une note supérieure à 12 dans les enseignements professionnels. Les partenariats à l'étranger semblent moins étoffés. Ils font appel aux structures de stages sollicitées par les étudiants en formation (essentiellement des voyagistes et agences réceptives) sur une aire géographique limitée à l'hémisphère nord (Europe - Amérique du Nord). S'il existe des relations soutenues et durables avec les partenaires professionnels, les interventions mériteraient cependant quelques précisions par rapport au caractère international visé par la spécialité.

Le pilotage de la formation s'appuie sur une équipe composée à 38 % de personnels enseignants et professeurs associés (PAST) de l'université, et à 62 % d'extérieurs (28 % pour les professionnels et 34 % pour les autres enseignants d'établissements partenaires dont l'identité n'est pas précisée). Si l'on ajoute les 30 heures de conférences professionnelles, 41 % des heures sont effectuées par des professionnels, ce qui constitue un bon équilibre. Soulignons néanmoins l'absence de précision sur l'organisation et la composition de l'équipe de formation comme sur le type d'intervention (cours, travaux dirigés (TD), travaux pratiques (TP)). Un conseil dit de perfectionnement, composé d'enseignants, de personnels administratifs et de professionnels, établit des recommandations (non développées dans le dossier) dans l'objectif de faire évoluer régulièrement les contenus de la spécialité et des enseignements en fonction de la dynamique du secteur. Particularité de l'établissement, l'UCP a mis en place une UE passerelle au niveau de la 2^{ème} année de licence en *Langues littératures et civilisations étrangères* (LLCE) et en *Langues étrangères appliquées* (LEA) pour préparer les étudiants intéressés par une éventuelle candidature en LP. Un module optionnel composé d'une réunion d'information, d'un TD de 20 heures axé sur la production et la vente de produits touristiques à l'étranger et d'une conférence professionnelle est également proposé afin de les sensibiliser à ce secteur d'activité.

- Points forts :

- Une formation à caractère généraliste permettant l'acquisition de savoirs et de compétences mobilisables dans trois secteurs d'activité (voyage, hébergement, loisir).
- La diversité des partenariats au niveau national et avec les pays de l'hémisphère Nord, l'implication des professionnels dans la mise en œuvre de la formation.
- La dimension internationale du contenu pédagogique de la formation.

- Points faibles :

- Un dossier incomplet, voire lacunaire, qui ne fournit pas de nombreuses données demandées.
- Un dossier insuffisamment référencé sur certains critères : les lettres de soutien représentent la moitié du dossier d'autoévaluation, seul dossier présent avec la fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et l'annexe descriptive au diplôme.
- L'absence de partenariats formalisés.
- Des partenariats trop peu développés avec les professionnels à l'étranger, ces derniers étant essentiellement sollicités par les étudiants dans le cadre de stages.

- Recommandations pour l'établissement :

Bien que cette formation bénéficie manifestement d'une bonne image dans la presse, il aurait vraiment été nécessaire de mettre à disposition toute l'information utile demandée dans le dossier pour pouvoir pratiquer une évaluation en pleine connaissance de cause. Il conviendrait par ailleurs d'instituer :

- Une ouverture plus marquée en direction des pays émergents (Asie-Pacifique/Amérique latine/Afrique) et de l'hémisphère sud.
- Une prise en considération de la dimension évolutive et prospective de la formation en analysant notamment les postes occupés par les diplômés depuis la création de la spécialité ainsi que la mobilité professionnelle qui leur est réservée.



Observations de l'établissement

Réponses aux remarques formulées dans l'évaluation de la licence RISLAV par l'AERES.

- Le stage de quatre mois minimum à l'étranger et le projet tuteuré ne semblent pas assimilés à des UE et figurent avec les conférences professionnels sous un volet « insertion ».

Depuis sa création en 2004, le stage, les conférences professionnelles et le projet tuteurés font l'objet chacun d'une UE à part entière dans le semestre 6 :

- UE1 : conférences professionnels : 6 ECTS
- UE2 : projet tuteuré : 6 ECTS
- UE3 : stage : 18 ECTS

- Le nombre d'heures par UE et matières n'étant pas précisé, il est difficile d'évaluer le rapport volume horaire/attribution de crédits européens.

UE	Crédits européens	Coefficients	Compétences attendues	Disciplines concernées	Durée totale d'enseignement en présentiel (en heures)	Modalités de l'enseignement (cours/TD/TP)
Semestre 5- UE1- Tourisme et cultures						
	1	1	Comprendre et connaître la géographie du tourisme. Appréhender les différentes formes des tensions internationales actuelles et leurs répercussions sur l'industrie du tourisme.	Géographie et géopolitique du tourisme	12	CM
	1	1	Connaître l'histoire, la richesse du patrimoine et la diversité des cultures des différents bassins récepteurs de tourisme.	Tourisme cultures et patrimoines Amérique du nord	10	CM
	1	1		Tourisme cultures et patrimoines Asie - Pacifique	6	CM
	1	1		Tourisme cultures et patrimoines Bassin méditerranéen	8	CM
	1	1		Tourisme cultures et patrimoines Europe	16	CM
	1	1		Tourisme cultures et patrimoines Amérique du sud	8	CM
	1	1		Tourisme cultures et patrimoines Afrique et Océan indien	6	CM
Semestre 5 - UE2 - Langues						
UE2A Anglais	2	2	Faire acquérir aux étudiants le vocabulaire et les concepts spécifiques de l'anglais du tourisme	Anglais du tourisme	20	TD
UE2A Anglais	1	1	Acquisition de la théorie et maîtrise opérationnelle de la langue anglaise dans le contexte des négociations d'affaires i	Négoce et commerce en anglais	15	TD
UE2A Anglais	1	1	Maîtriser la communication écrite et orale en anglais : documents professionnels et documents relatifs à la recherche d'emploi	Langue et communication écrite en anglais	15	TD

UE2B - LV2 au choix						
Allemand	2	2	Faire acquérir aux étudiants le vocabulaire et les concepts spécifiques de l'allemand du tourisme	Allemand du tourisme	20	TD
Allemand	1	1	Acquisition de la théorie et maîtrise opérationnelle de la langue allemande dans le contexte des négociations d'affaires	Négoce et commerce en allemand	15	TD
Allemand	1	1	Maîtriser la communication écrite et orale en allemand : documents professionnels et documents relatifs à la recherche d'emploi	Langue et communication écrite en allemand	15	TD
<i>Ou</i>						
Espagnol	2	2	Faire acquérir aux étudiants le vocabulaire et les concepts spécifiques de l'espagnol du tourisme	Espagnol du tourisme	20	TD
Espagnol	1	1	Acquisition de la théorie et maîtrise opérationnelle de la langue espagnole dans le contexte des négociations d'affaires	Négoce et commerce en espagnol	15	TD
Espagnol	1	1	Maîtriser la communication écrite et orale en espagnol : documents professionnels et documents relatifs à la recherche d'emploi	Langue et communication écrite en espagnol	15	TD
<i>ou</i>						
Italien	2	2	Faire acquérir aux étudiants le vocabulaire et les concepts spécifiques de l'italien du tourisme	Italien du tourisme	20	TD
Italien	1	1	Acquisition de la théorie et maîtrise opérationnelle de la langue italienne dans le contexte des négociations d'affaires	Négoce et commerce en italien	15	TD
Italien	1	1	Maîtriser la communication écrite et orale en italien : documents professionnels et documents relatifs à la recherche d'emploi	Langue et communication écrite en italien	15	TD
<i>ou</i>						
Français Etudiants étrangers uniquement	2	2	Faire acquérir aux étudiants le vocabulaire et les concepts spécifiques du français du tourisme	Français du tourisme	20	TD
Français Etudiants étrangers uniquement	1	1	Acquisition de la théorie et maîtrise opérationnelle de la langue française dans le contexte des négociations d'affaires	Négoce et commerce en français	15	TD
Français Etudiants étrangers uniquement	1	1	Maîtriser la communication écrite et orale en français : documents professionnels et documents relatifs à la recherche d'emploi	Langue et communication écrite en Français	15	TD

UE2C - LV3 1 option au choix						
	1,5	1,5	Apprentissage des notions fondamentales d'allemand dans les domaines culturel et linguistique afin de se mouvoir avec un minimum d'aisance dans un environnement germanophone	A - allemand (initiation-perfectionnement)	30	TD
	1,5	1,5	Apprentissage des notions fondamentales d'espagnol dans les domaines culturel et linguistique afin de se mouvoir avec un minimum d'aisance dans un environnement hispanophone	B - espagnol (initiation-perfectionnement)	30	TD
	1,5	1,5	Apprentissage des notions fondamentales d'italien dans les domaines culturel et linguistique afin de se mouvoir avec un minimum d'aisance dans un environnement italophone	C - italien (initiation-perfectionnement)	30	TD
	1,5	1,5	Acquisition de connaissances élémentaires de la langue japonaise quotidienne. Approche de quelques aspects socioculturels à travers l'apprentissage de gestes langagiers.	D - japonais (initiation-perfectionnement)	30	TD
	1,5	1,5	Acquisition de connaissances élémentaires de la langue chinoise quotidienne. Approche de quelques aspects socioculturels en donnant la priorité au chinois quotidien à l'oral	E - chinois (initiation-perfectionnement)	30	TD
	1,5	1,5	Apprentissage des notions fondamentales de portugais dans les domaines culturel et linguistique afin de se mouvoir avec un minimum d'aisance dans un environnement lusophone	F - portugais (initiation-perfectionnement)	30	TD
Semestre 5 - UE3 - Gestion du tourisme						
	1	1	Le marketing mix appliqué au tourisme en insistant sur la politique de fixation prix particulière au tourisme + les techniques de Yield management	Marketing et stratégie de prix (spécifiques au tourisme)	10	CM
	1	1	Comprendre les grands enjeux du tourisme international et ses répercussions sur l'économie mondiale. Appréhender les différentes formes de risques auxquels est confrontée l'industrie du tourisme et les moyens de les surmonter	Economie du tourisme international, risques et tourisme	8	CM
	1	1	Ingénierie du tourisme, promotion et commercialisation d'un territoire	Tourisme et territoire (Ingénierie touristique)	6	CM

	1	1	Etre capable de lire et d'interpréter un carte pour appréhender et mettre en valeur la richesse d'un territoire, établir des circuits touristiques quelque soit le mode de transport	Tourisme et territoire (cartographie)	8	TD
	1	1	Connaître le cadre juridique (national et international) du tourisme : institutions, administrations, contrats,, responsabilité et droit de la consommation	Environnement juridique du tourisme	10	CM
	1	1	E-business : étude de l'utilisation d'un support électronique pour la relation commerciale d'une entreprise avec ses clients Vision globale de l'architecture et du fonctionnement de l'entreprise	E-business et création d'entreprises	15	TD
	1,5	1,5	Connaître et maitriser les techniques déployées par les organisations touristiques pour communiquer, informer et vendre en utilisant l'offre Internet y compris le m-tourisme. Concevoir les outils Web de la politique commerciale	Stratégie internet des organisations touristiques	15	TD
	1,5	1,5	Savoir lire les principaux documents financiers des organisations touristiques, procéder à une analyse financière, mesurer la performance et utiliser les outils financiers d'aide à la décision	Gestion des organisations touristiques	15	TD
	1,5	1,5	Maitrise des différentes techniques utilisées en tourisme d'affaire et événementiel, depuis la prise de « brief » jusqu'au résultat financier. Connaître les principaux acteurs et les tendances de ce marché	Tourisme d'affaires	20	TD
	1	1	Conception d'un site internet permettant de promouvoir, de façon professionnelle, dynamique et interactive, un produit touristique. Connaissance des codes et pratiques de l'Internet.	Création et gestion d'un site internet	20	TD
	1	1	Comprendre les stratégies de communication, les actions et les outils de communication et d'information pour en acquérir l'essentiel théorique et une certaine maitrise opérationnelle. Comprendre les différences culturelles des touristes internationaux.	Stratégie de communication et management interculturel	30	TD
Et au choix :						

	1	1	Connaître les différents acteurs de la filière tourisme de loisirs et leurs relations, les différents produits touristiques et leurs composantes Maîtriser la méthodologie d'organisation des voyages. Pour étudiants ne provenant pas d'une filière tourisme	Production touristique	20	TD
	1	1	Préparation des étudiants à l'examen du Test of English for International Communication	TOEIC	20	TD
	1	1	Perfectionnement à l'utilisation des principaux outils informatiques : tableur, traitement de texte, PréAO, bases de données	Informatique	20	TD
Semestre 6 UE professionnelles						
UE 1 Conférences professionnelles	6	6	Connaissance des métiers et de la diversité des organisations touristiques		30	CM
UE2 Projet tuteuré	6	6			122	
UE3 Stage (FI ou FC)	18	18			16 semaine pour FI et FC	
ou						
Activité en entreprise (Alternance)	18	18			1 année 2 jours universités - 3 jours entreprise	

- Certains cours tel le management interculturel peuvent paraître également sous-estimés au regard de la dimension internationale de la spécialité.

L'interculturel est omniprésent dans la formation : UE1 : tourisme, cultures et patrimoines (66 H) y compris la géopolitique du tourisme, UE2 : langues (130H). Le cours de management interculturel a été institué à la demande du conseil de perfectionnement pour donner aux étudiants la compréhension des différences de managements des équipes selon leur nationalité.

- Les effectifs des promotions ne sont indiqués que pour la promotion 2012/2013.

	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Nombre d'inscrits pédagogiques	78	74	76	80	78
Nombre de diplômés	75	75	74	74	sans objet
Nombre d'inscrits pédagogiques venant de L2	17	25	20	14	17
Nombre d'inscrits pédagogiques venant de DUT	4				3
Nombre d'inscrits pédagogiques venant de BTS et de BTSA	49	39	45	55	48

Nombre d'inscrits pédagogiques en formation initiale (hors apprentissage et contrats de professionnalisation)	66	63	59	53	55
Nombre d'inscrits pédagogiques en formation continue (hors contrats de professionnalisation)	2	2	3	6	2
Nombre d'inscrits pédagogiques en contrat en alternance (d'apprentissage ou de professionnalisation)	10	12	14	20	22
Nombre de diplômés de cette promotion ayant répondu à la dernière enquête	44	58	65	49	sans objet
Nombre de répondants en emploi et n'ayant pas poursuivi d'études après la LP	33	42	51	41	sans objet
Nombre de répondants ayant poursuivi des études à l'issue de la formation	6	7	10	5	sans objet

- Les niveaux de salaire ne sont pas analysés.

Cette étude a été réalisée par l'observatoire de la vie étudiante. Mais sachant que 40 % de nos étudiants travaillent à l'étranger, il est difficile d'amalgamer des salaires pour des postes situés dans des pays au niveau de vie très différent. À titre d'exemple en s'appuyant sur des étudiants en poste à l'étranger : comment comparer un emploi en Mongolie (salaire moyen : 263 \$), au Venezuela (salaire moyen : 1042 \$), en Norvège (salaire moyen 8 238\$) ou en Pologne (salaire moyen : 780 €)... ?

- Les liens avec les milieux professionnels sont réels pour cette spécialité. En dépit de l'absence de convention, la formation a su nouer des partenariats durables avec les milieux socioprofessionnels de la filière.

Nous avons effectivement des liens très solides avec de nombreuses structures professionnelles qui nous accompagnent et nous soutiennent depuis la création de la licence, par exemple :

Organisation	Conférences	Cours	Apprentis	Stages	Embauche	Aide à la création d'entreprise
SNAV (syndicat national des agences de voyages)	X		Aide au placement	Aide à la recherche	Aide au placement	X
SNELAC (syndicat des espaces d loisirs, attraction et culturels)	X	X	X	X	X	x
CDTL Val d'Oise	X	X	X	X	X	
Groupe Principal Hayley	X		X	X	X	
Relais et châteaux	X		Aide au placement	X	X	
AFST (association des seniors du tourisme)	X		Aide au placement	Aide au placement	Aide au placement	X
Vacances pour tous	X		Aide au placement	X	X	

Ce sont de donc de véritables partenaires sur lesquels la formation et les étudiants peuvent s'appuyer.

- Les partenariats à l'étranger semblent moins étoffés : ils font appels aux structures de stages sollicités par les étudiants

Dès sa création nous avons souhaité mettre les étudiants en situation de recherche d'emploi (ils disposent pour cela de cours en langues étrangères) pour « décrocher » leur stage. Nous avons néanmoins des partenaires privilégiés à l'étranger qui accueillent régulièrement nos étudiants en stage.

Pays	Secteur	Nom de l'entreprise	Ville
CANADA	Tour Operateur	MOOSE TRAVEL NETWORK	TORONTO, ONTARIO
CANADA	Evénementiel	PARADIGMEVENTS	TORONTO, ON
COSTA RICA	Tour opérateur	CRS TOURS	SAN JOSE
ESPAGNE	Evénementiel	EVENTISIMO	TOMARES SEVILLA
ESPAGNE	Agence réceptive	FORFAIT-FLASH	CAMBRILS (TARRAGONA)
GRANDE BRETAGNE	Tour opérateur	CASHEL TRAVEL	EDINBURGH
GRANDE BRETAGNE	Agence réceptive	PANORAMA TOURS	EDIMBOURGH
GRANDE BRETAGNE	Tour Operateur	BACK ROADS TOURING Co Ltd	LONDON
GRANDE BRETAGNE	Tour opérateur réceptif	E-VOYAGES	LONDON
GRANDE BRETAGNE	Tour opérateur	TOPDECK TRAVEL	LONDON - UNITED KINGDOM
GRANDE BRETAGNE	Tourisme d'affaires	JACTRAVEL	LONDON
IRLANDE	Agence réceptive	ABBAY TOURS	DUBLIN 8
IRLANDE	Agence réceptive	ALLAIN TOURS	SLIGO
IRLANDE	Agence réceptive	USIT	DUBLIN 2
JERSEY	Agence réceptive	BONTOUR	ST HELIER
MALTE	Evénementiel	GLOBAL AIR	ST JULIAN STJ 06
MALTE	Agence réceptive	TRAVEL SERVICES MALTA	BLATA L-BAJADA
MEXIQUE		DMC VALLARTA	PUERTO VALLARTA
POLOGNE	Agence réceptive	POLAND TOUR	VARSOVIE
USA	Tour opérateur	CENTRAL PARK BIKE TOURS	LAKE HILL,
USA	Musée	RANDALL MUSEUM	SAN FRANCISCO
USA	Management des services dans l'événementiel	GLOBAL MANAGEMENT SERVICES	CHICAGO
USA	Evénementiel	ME PRODUCTIONS	PEMBROKE PARK
GRANDE BRETAGNE	Tour opérateur	E-Voyages	LONDON
ESPAGNE	Hôtel, Resort et Conférences	DOLCE	SITGES
GRECE	Hôtellerie	BALI PARADISE BEACH	BALI RETHYMNON - CRETE
ILE DE JERSEY	Tour opérateur	BONTOUR	ST HELIER
IRLANDE	Agence réceptive	ABBAY TOURS	DUBLIN 8
JERSEY	Agence réceptive	BONTOUR	ST HELIER
NORVEGE	Agence réceptive	TERRA NOVA AS	OSLO
ROUMANIE	Tour opérateur	ULTRAMARINE	BUCAREST

- Le pilotage de la formation s'appuie sur une équipe composée... et 34 % pour les autres enseignants d'établissements partenaires dont l'identité n'est pas précisée.

Nom et Prénom	Grade	Etablissement d'origine	Nombre d'heures assurées	Enseignements dispensés
Christian PANAGET	PRCE	Lycée Claude Monet - 75 - Paris	16	Tourisme cultures et patrimoines Europe
Beate MUZARD	Contractuel	Lycée J.B. de la salle - 60 - Beauvais	20	Allemand du tourisme
Jean-Pierre AUDINET	PRAG	Retraité	30	Portugais (initiation-perfectionnement)
Laurence JOANNOT	PRCE	Lycée Feyder - 93 - Epinay sur seine	40	Production touristique (tourisme de loisir)
Gigia BIANCHI	Vacataire		62	-Géographie et géopolitique du tourisme, - Italien du tourisme - Négoc et commerce en italien - Langue et communication écrite en italien
Gérard ROY	Vacataire	Université - 95 - Cergy	34	Tourisme cultures et patrimoines Asie (Japon) - Cartographie
Valérie DANIEL	Vacataire	EISTI - 75 - Paris	2	Tourisme cultures et patrimoines Asie (Chine)
Catherine BOUYOUX	PRCE	Greta Val de France - 95 - Goussainville	80	Anglais du tourisme
Sandra DURAND	Vacataire	CCI du val d'Oise - 95 - CERGY TELAB - 78 - Si Nom la Bretèche	100	- Langue et communication écrite en anglais - TOEIC
Martha VIZERN	Vacataire	Groupe ESSEC - 95 - Cergy Pontoise	100	- Espagnol du tourisme - espagnol (initiation-perfectionnement)
Elsa GARCIA-ROBIN	Vacataire	DRL Conseil et formation - 27 - VERNON	30	- Langue et communication écrite en espagnol
Maria SOLER PEREZ	Vacataire	I.U.T. - 95 - CERGY	30	Négoc et commerce en espagnol
Doménico BISCARDI	Vacataire		30	italien (initiation-perfectionnement)
Kayo DRIGUES- SAGIMOTO	Vacataire			Japonais (initiation-perfectionnement)
Philippe RAULIN	PRCE	Greta Val de France - 95 - Goussainville	20	Informatique

- Soulignons néanmoins l'absence de précision sur l'organisation et la composition de l'équipe de formation comme sur le type d'intervention.

Enseignants de l'établissement (hors PAST) :

Nom et grade des enseignants-chercheurs, enseignants ou chercheurs		Section CNU (le cas échéant)	Composante d'appartenance au sein de l'établissement	Nombre d'heures assurées	Enseignements dispensés
Nom et Prénom	Grade				
Michel NAUMANN	PR	11 ^e section anglais	UFR langues et études internationales	8	Tourisme cultures et patrimoines Afrique et Asie
Diana BURGOS	MCF	14 ^e section espagnol	UFR langues et études internationales	8	Tourisme cultures et patrimoines Amérique du sud

Cécile DOUSTALY	MCF	11 ^e section anglais	UFR langues et études internationales	10	Tourisme cultures et patrimoines Amérique du Nord
Michel MONEREAU	PRCE	6 ^e section Economie	UFR langues et études internationales	116	- Marketing et stratégie de prix - Economie du tourisme, risques et tourisme - Stratégie internet des organisations touristiques - Gestion des organisations touristiques - Création et gestion d'un site internet
Denise BOURKE	PRCE	11 ^e section anglais	UFR langues et études internationales	60	Négoce et commerce en anglais

PAST de l'Université :

PAST		Secteur professionnel principal	Composante d'appartenance au sein de l'établissement	Nombre d'heures assurées	Enseignements dispensés
Nom et Prénom	Fonction professionnelle				
Sophie HUBERSON	Déléguée générale du SNELAC	Tourisme	UFR langues et études internationales	90	Français du tourisme, Environnement juridique du tourisme, E-business

Enseignants d'autres établissements :

Nom et Prénom	Grade	Etablissement d'origine	Nombre d'heures assurées	Enseignements dispensés
Christian PANAGET	PRCE	Lycée Claude Monet - 75 - Paris	16	Tourisme cultures et patrimoines Europe
Beate MUZARD	Contractuel	Lycée J.B. de la salle - 60 - Beauvais	20	Allemand du tourisme
Jean-Pierre AUDINET	PRAG	Retraité	30	Portugais (initiation-perfectionnement)
Laurence JOANNOT	PRCE	Lycée Feyder - 93 - Epinay sur seine	40	Production touristique (tourisme de loisir)
Glogia BIANCHI	Vacataire		62	- Géographie et géopolitique du tourisme, - Italien du tourisme - Négoce et commerce en italien - Langue et communication écrite en italien
Gérard ROY	Vacataire	Université - 95 - Cergy	34	Tourisme cultures et patrimoines Asie (Japon) - Cartographie
Valérie DANIEL	Vacataire	EISTI - 75 - Paris	2	Tourisme cultures et patrimoines Asie (Chine)
Catherine BOUYOUX	PRCE	Greta Val de France - 95 - Goussainville	80	Anglais du tourisme
Sandra DURAND	Vacataire	CCI du val d'Oise - 95 - CERGY TELAB - 78 - Si Nom la Bretèche	100	- Langue et communication écrite en anglais - TOEIC
Martha VIZERN	Vacataire	Groupe ESSEC - 95 - Cergy Pontoise	100	- Espagnol du tourisme - espagnol (initiation-perfectionnement)
Elsa GARCIA-ROBIN	Vacataire	DRL Conseil et formation - 27 - VERNON	30	- Langue et communication écrite en espagnol
Maria SOLER PEREZ	Vacataire	I.U.T. - 95 - CERGY	30	Négoce et commerce en espagnol

Doménico BISCARDI	Vacataire		30	italien (initiation-perfectionnement)
Kayo DRIGUES- SAGIMOTO	Vacataire			Japonais (initiation-perfectionnement)
Philippe RAULIN	PRCE	Greta Val de France - 95 - Goussainville	20	Informatique

- Un conseil dit de perfectionnement ... établit des recommandations (non développées dans le dossier) ...

Relevé de décisions du conseil de perfectionnement du 25 avril 2007

Le conseil de perfectionnement recommande :

1. Mettre en place une section apprentissage pour la rentrée 2007 afin de renforcer la notoriété de la licence auprès des professionnels et permettre à des étudiants de suivre une formation à la fois pratique et théorique, de bénéficier d'un double encadrement (maître de stage et tuteur universitaire) et pouvoir prendre des responsabilités dans un environnement professionnel. La formation en apprentissage assure de plus une première expérience professionnelle qui facilite l'intégration en entreprise.

Un CFA prestataire de services devra être contacté pour la gestion administrative des dossiers.

2. Introduire un module de cartographie afin que les étudiants puissent parfaire leur culture et disposer d'un outil professionnel pour la création de circuits touristiques.
3. Les jurys précédents ayant aussi constaté une connaissance insuffisante de la géographie touristique, il a été décidé de renforcer le contenu géographie de l'UE 1 – Tourisme et culture – qui s'intitulera désormais Géographie et cultures

Le conseil de perfectionnement regrette que le stage obligatoire à l'étranger ait été réduit à la précédente habilitation (2006), passant de 6 à 4 mois. Ceci est contraire à la demande des entreprises et à l'intérêt des étudiants, le conseil souhaite donc que ce stage international puisse revenir à 6 mois afin de renforcer les compétences à l'international des étudiants.

Relevé de décisions du conseil de perfectionnement du 1 avril 2008

Le conseil de perfectionnement recommande :

1. Le recentrage des cours de l'UE 1 Tourisme et cultures sur les différences culturelles significatives des différents pays récepteurs et émetteurs de tourisme. Il est en effet indispensable de bien connaître ces différences pour accueillir dans de bonnes conditions les touristes étrangers (reproche régulièrement fait à la destination France). De plus une bonne connaissance des cultures, en complément des aspects géographiques évoqués lors du premier conseil (2007) permet de mieux appréhender les différentes destinations touristiques et de proposer des produits adaptés. Ce module gardera finalement la dénomination Tourisme et cultures plutôt que Géographie et Tourisme précédemment conseillé.
2. La mise en place d'un enseignement consacré aux stratégies Internet et aux pratiques du Yield Management afin d'adapter l'enseignement à l'évolution des pratiques commerciales du tourisme liées au développement d'Internet.

Le conseil de perfectionnement constate que la mise en place de l'apprentissage s'est faite dans de bonnes conditions, a renforcé l'aspect professionnalisant de la licence et a permis de nouer de nouveaux contacts avec des organisations touristiques.

Relevé de décisions du conseil de perfectionnement du 11 mars 2009

Le conseil de perfectionnement recommande :

Une approche plus approfondie des différents formes de tourisme afin d'identifier les approches porteuses d'activité et d'emplois.

La nécessité de renforcer les liens avec les entreprises partenaires de l'apprentissage afin de mieux évaluer leurs besoins.

L'augmentation de la demande d'étudiants pour l'apprentissage montre aussi la nécessité de développer nos partenariats afin de répondre à cette demande.

Le conseil de perfectionnement constate que la mise en place d'un cours consacré aux stratégies internet a permis aux étudiants d'effectuer des stages dans de meilleurs conditions, attendus qu'ils sont souvent amenés à participer à la mise en place ou à l'animation/actualisation des sites internet des entreprises d'accueil.

Relevé de décisions du conseil de perfectionnement du 14 avril 2010

M. Monereau précise que des contacts ont été pris avec l'Association Française des Seniors du tourisme, cette association regroupe des professionnels ayant eu ou ayant encore des haute responsabilités dans les différents secteurs du tourisme. La rencontre a eu lieu dans les locaux de l'APS. Un partenariat étroit est envisagé afin que nos étudiants puissent bénéficier de leur expérience et contacts.

A ce propos, le conseil de perfectionnement recommande :

Une série de conférences animées par les membres de l'AFST qui viendra en complément de celles actuellement organisées par la direction de la licence.

Le cours de géopolitique doit inclure une présentation détaillée de la géographie du tourisme en introduction, compétence indispensable dans le secteur touristique.

Le conseil de perfectionnement constate, avec plaisir, la bonne insertion des étudiants, ce qui conforte le positionnement de la licence et l'articulation de ses enseignements.

Relevé de décisions du conseil de perfectionnement du 23 mars 2011

La conseil de perfectionnement s'interroge sur le bien-fondé du déménagement de la licence dans de nouveaux locaux, il insiste particulièrement pour que les nouveaux locaux reste dans la même zone géographique du fait de la forte implication des structures touristiques départementale et régionale dans la formation.

Il rappelle, par ailleurs, que les compétences acquises au niveau régionales sont tout à fait duplicables au niveau international, et réciproquement, du fait du fort contexte international du tourisme.

Le conseil de perfectionnement évalue les différents stages suivis à l'international par les étudiants français et en France par les étudiants étrangers, afin de mieux répertorier nos différents partenaires et ainsi proposer une offre de stage mieux segmentée à nos étudiants.

M. Monereau évoque la prochaine réhabilitation qui aura lieu courant 2013 et propose de réunir un conseil de perfectionnement courant septembre/octobre 2012 et soumet aux différents membres les thématiques qui seront abordées :

- Point sur les enseignements
- Le devenir de nos étudiants
- Evolution de l'activité touristique
- Comment adapter nos enseignements à cette évolution ? Les réformes nécessaires

REUNION DU CONSEIL DE PERFECTIONNEMENT DE LA LICENCE PROFESSIONNELLE HOTELLERIE ET TOURISME, SPECIALITE RESPONSABLE INTERNATIONAL DES STRUCTURES DE LOISIRS, D'ACCUEIL ET DE VOYAGES du 9 octobre 2012

Les participants sont accueillis par Michel . MONEREAU, président du conseil.

Etaient présents :

- Patricia COMMUN, professeur d'études germaniques, chargée de mission contrat quinquennal à UFR langues et Etudes Internationales
- Sophie HUBERSON, déléguée générale du Syndicat National des Espaces de Loisirs, d'Attraction et Culturels (SNELAC),
- René ALLETRU, Conseiller du commerce extérieur de la France,
- Paule KLEIN, experte en e-tourisme, membre du bureau de l'Association française des Seniors du Tourisme
- Fabrice COTTE Directeur du Comité Départemental du Tourisme et des Loisirs du val d'Oise,
- Gérard ROY, gestionnaire pédagogique de la licence professionnelle RISLAV ;

Après avoir rappelé les compétences et objectifs du conseil, Michel MONEREAU a donné la parole aux membres du conseil pour procéder :

- à une évaluation de la situation économique du tourisme et du rôle particulier de la France , première destination touristique mondiale.
- à un point sur la situation et l'insertion professionnelles des étudiants diplômés à savoir ;
 - 82 % à 18 mois
 - 40% à l'issue du diplôme dont à moitié à l'étranger ce qui confirme l'adéquation entre les enseignements et les besoins du marché de l'emploi, en particulier dans le contexte international
- A une éventuelle restructuration des enseignements compte tenu de l'évolution du secteur.

Concernant les enseignements dispensés, le conseil de perfectionnement a émis les recommandations suivantes :

U.E. 1 TOURISME, CULTURES ET PATRIMOINE

- Il serait nécessaire de développer les compétences en géographie touristique et se recentrer sur les principales destinations (top ten des pays d'accueil)

- La Géopolitique devra être abordée de manière active au travers de l'actualité immédiate pour en faire ressortir les effets sur le tourisme et non plus de sur un plan purement théorique, éloigné des préoccupations du milieu professionnel.
- Les cours histoire cultures et patrimoine devront être repartis en fonction des différents bassins récepteurs et non ne terme de continent et/ou groupes de pays
- Le cours tourisme et territoire sera restructuré avec l'aide du CDTL du Val d'Oise
 - Présentation de la structuration institutionnelle
 - Structurer l'information et l'offre sur le territoire (Cas particulier du Val d'Oise)
 - Prescrire l'information jusqu'à la mise sur le marché
 Il est à noter que ces compétences sont exportables à l'étranger et dans les agences réceptives

UE 2 LANGUES

Pas de changement fondamental à opérer, les enseignements en langues étrangères devront continuer à s'adapter aux exigences des nouvelles formes de communication.

U.E. 3 GESTION DU TOURISME

- Suppression du « économie et enjeux internationaux du tourisme », trop théorique.
- A la demande des professionnels du tourisme marchand, il a été proposé la création d'un cours centré sur le marketing avec un éclairage particulier sur la stratégie de prix (Yield) et l'organisation des chaînes de production et distribution spécifiques au tourisme.
- Projet multimédia : enseignements recentrés sur la création d'un site Internet ou d'un blog pour développer des compétences de Web master (demande des entreprise)
- Stratégies de communication ; ce cours doit être développé autour du concept de management interculturel ; facilité par la présence dans la formation de nombreux étudiants étrangers (Campus France)
- Option production touristique : ce cours devra se focaliser sur le tourisme de loisirs et est destinée aux étudiants sans formation touristique en amont.

CONFERENCE PROFESSIONNELLES

Le volume des conférences professionnelles devrait augmenter pour aborder la multiplicité des secteurs et activités du tourisme et permettre aux étudiants de construire un projet professionnel personnel.

Les conférences seront réalisées avec le soutien actif de l'Association Française des Séniors du tourisme qui apportera aux étudiants leur expérience et renforcera le lien intergénérationnel

L'objectif prioritaire de la formation sera de **donner de la visibilité opérationnelle à l'étudiant en renforçant sa culture du tourisme et en lui permettant de décrypter la culture de l'entreprise**

La formation devra donc préparer le passage de l'étudiant au statut de salarié, l'aider à prendre conscience de ce qu'il vaut, de ce qu'on lui demande et de savoir comment évoluer dans sa vie professionnelle.

Elle devra lui permettre de combiner **savoir-être** et savoir-faire en développant les qualités et les savoirs requis pour réussir dans cette profession :

L'évolution de la licence pourrait se trouver dans l'initiation au parcours du salarié dans l'entreprise : Les qualités requises, la connaissance du fonctionnement de l'entreprise touristique.

*Ces qualités tournent autour de la notion **d'HOSPITALITE** :*

- *Empathie, sens du contact, écoute, disponibilité.*
- *Culture générale et notamment géographique*
- *Niveau de langue (deux ou trois langues)*
- *Dynamisme, réactivité, polyvalence, créativité*

- Points faibles :

Un dossier incomplet, voire lacunaire qui ne fournit pas de nombreuses données demandées.

Le dossier a été strictement complété selon les directives de la commission et le modèle fourni. Nous ne comprenons donc pas quoi il serait lacunaire.

Un dossier insuffisamment référencé sur certains critères : les lettres de soutien représentent la moitié du dossier.

Les lettres de soutien sont mises en annexe et représentent 39 pages sur les 177 du dossier annexes. Le dossier évaluation comporte quant à lui 58 pages.

Absence de partenariats formalisés.

Des organisations touristiques qui nous soutiennent depuis la création, qui donnent des conférences, et/ou interviennent pour des cours, proposent des stages, embauches des diplômés, prennent des apprentis ou soutiennent la démarche de création d'entreprise de nos étudiants nous paraissent être de véritables partenaires.

Il conviendrait par ailleurs d'instituer une ouverture plus marquée en directions des pays émergents.

Nous en tenons compte puisque nos étudiants partent aussi en stage de vers ces destinations et commencent à y trouver des emplois (y compris en Europe de l'Est). Il faut néanmoins remarquer que les principaux pays émetteurs et récepteurs du tourisme sont toujours les pays dits « avancés » et que c'est encore là que se situent des gisements d'emplois.

Et une prise en considération de la dimension évolutive et prospective de la formation en analysant notamment les postes occupés par les diplômés.

Année d'obtention du diplôme LP	Secteur professionnel d'activité	Taille de l'entreprise	Fonction occupée et catégorie professionnelle	Durée moyenne de recherche d'emploi
2006	Hôtellerie de plein air France	Petite	Gestionnaire 4	A l'issue du stage
2006	Tour operateur Angleterre	Grande	Responsable projet 5	A l'issue du stage
2006	Tour operateur Espagne	Grande	Développement de projets 4	A l'issue du stage
2006	Agence réceptive France	Petite	Guide accompagnateur et interprète 4	3 à 6 mois
2006	Tourisme éducatif France	Petite	Guide accompagnateur	A l'issue du stage

2006	Maison de la France Angleterre	Moyenne	Chef de projet	A l'issue du stage
2006	Téléopératrice Assurances internationales (tourisme) France	Petite	5	A l'issue du stage
2006	Location de véhicule France	Moyenne	Responsable d'agence 3	A l'issue du stage
2006	Voyagiste France	Petite	Forfaitiste 4	3 à 6 mois
2006	Croisiériste France	Grande	Conseil et vente de croisières 5	1 à 3 mois
2006	Tourisme d'affaires - Congrès Espagne	Moyenne	Chargé de production 4	A l'issue du stage
2006	Agence réceptive (DMC) Espagne	Petite	Chef de projet	A l'issue du stage
2006	Hôtellerie France	Moyenne	Responsable commercial 4	1 à 3 mois
2006	Agence réceptive Espagne	Moyenne	Production et guidage	1 à 3 mois
2006	Agence réceptive Italie	Moyenne	Attachée commerciale	3 à 5 mois
2006	Office tourisme Irlande	Moyenne	Travel Advisor 4	1 à 3mois
2006	Hôtellerie France	Moyenne	Réceptionniste	3 à 5 mois
2006	Tour Operateur Espagne	Moyenne	Chef de ptojet international	A l'issue du stage
2006	Tour Operateur France	Petite	Agent de tourisme 5	1 à 3 mois
2006	Hôtellerie France	Grande	Réceptionniste 5	1 à 3 mois
2006	Agence réceptive USA	Petite	Agent de voyages	1 à 3mois
2007	Compagnie aérienne France	Grande	Account Manager 4	1 à 3mois

2007	Agence de développement touristique France	Petite	Gestionnaire de projets 4	A l'issue du stage
2007	Agence de location de véhicules France	Petite	Agent commercial 4	A l'issue du stage
2007	Agence réceptive Jersey	Petite	Responsable day Trips and Incoming 4	A l'issue du stage
2007	Ecotourisme Thaïlande	Petite	Développeur de projet	A l'issue du stage
2007	Tourisme d'affaires (DMC) Irlande	Moyenne	Account Manager	A l'issue du stage
2007	Tourisme d'affaires France	Grande	Déléguée (chargée d'organisation de congrès) 4	1 à 3 mois
2007	Tour Operateur République tchèque	Moyenne	Forfaitiste 4	A l'issue du stage
2007	Agence réceptive Italie	Moyenne	Attachée commerciale 4	1 à 2 mois
2007	Agence réceptive Irlande	Petite	Service des opérations françaises 4	1 à 3 mois

2007	Agence événementielle Espagne	Moyenne	Assistant du directeur 4	A l'issue du stage
2007	Tourisme d'affaires Espagne	Petite	Responsable projet Opérations internationales 3	A l'issue du stage mois à 1 an
2007	Opérateur en résidence de tourisme France	Grande	Commercial	1 à 3 mois
2007	Agence de voyages *- tour opérateur Malte	Moyenne	Chargée de projet (événementiel) 4	A l'issue du stage
2007	Tourisme d'affaires France	Grande	Assistante polyvalente équipière conférencière 4	A l'issue du stage
2008	Voyagistes France	Grande	Agent de réservation	1 à 6 mois
2008	Agence événementielle Malte	Petite	Project manager 4	1 à 6 mois
2008	Agence de location de véhicules France	Petite	Cadre opérationnel 4	A l'issue du stage
2008	Agence réceptive Irlande	Petite	Agent de réservation clientèle 5	2 mois
2008	Ecotourisme Costa Rica	Petite	Développeur de projet 4	A l'issue du stage
2008	Hôtellerie Malte	Moyenne	Réceptionniste 5	1 à 6 mois
2008	Tourisme d'affaires France	Moyenne	Office manager 3	1 à 9 mois
2008	Réceptif - DMC USA	Grande	Cadre commercial 3	A l'issue du stage
2008	Office du tourisme France	Moyenne	Chargé de projet 4	1 à 3 mois
2008	Evènementiel France	Moyenne	Organisateur d'évènements 4	1 à 3 mois
2008	Evènementiel France	Moyenne	Assistante logistique et communication 4	A l'issue du stage
2008	Cabinet de conseil Espagne	Petite	Consultante en tourisme rural 3	A l'issue du stage
2009	Collectivités locales France	Moyenne	Animateur 5	1 à 2 mois
2009	Résidences de vacance France	Moyenne	responsable service commercial 4	A l'issue du stage
2009	Hôtellerie France	Moyenne	Réceptionniste 5	1 à 6 mois
2009	Agence réceptive Espagne	Petite	Service réservation clientèle et relations TO 4	1 à 2 mois
2009	Tour Operateur France Espagne	Moyenne	Forfaitiste Responsable destination 4	1 à 3 mois
2009	Agence réceptive Pologne	Moyenne	Développeur de projets TO 4	A l'issue du stage
2009	Croisiériste France	Moyenne	Chargé de projet 3	2 mois
2009	Agence événementielle France	Moyenne	Responsable organisation de congrès	1 à 6 mois

			4	
2009	Agence réceptive DMC Irlande	Moyenne	Responsable day Trips and Incoming 4	1 à 3 mois
2009	Office de tourisme France	Moyenne	Chargée de mission 4	A l'issue du stage
2009	Hôtellerie USA	Grande	Commerciale	A l'issue du stage
2009	Tourisme d'affaires France	Moyenne	Chargé de projet	1 à 3 mois
2009	Voyagiste France	Petite - Moyenne	Chargé de clientèle	1 à 6 mois
2009	Tour operateur Pérou	Moyenne	Responsable vente & produits	A l'issue du stage
2009	Réceptif (groupe espagnol) France	Grande	Gestion des groupes 4	4 mois
2009	Tour operateur France	Moyenne	Assistant chef de production pour la zone Europe	1 mois
2009	Réceptif Espagne	Moyenne	chargé de relations clientèle international	1 à 3 mois

JL Bourdon
VP en charge de la formation