



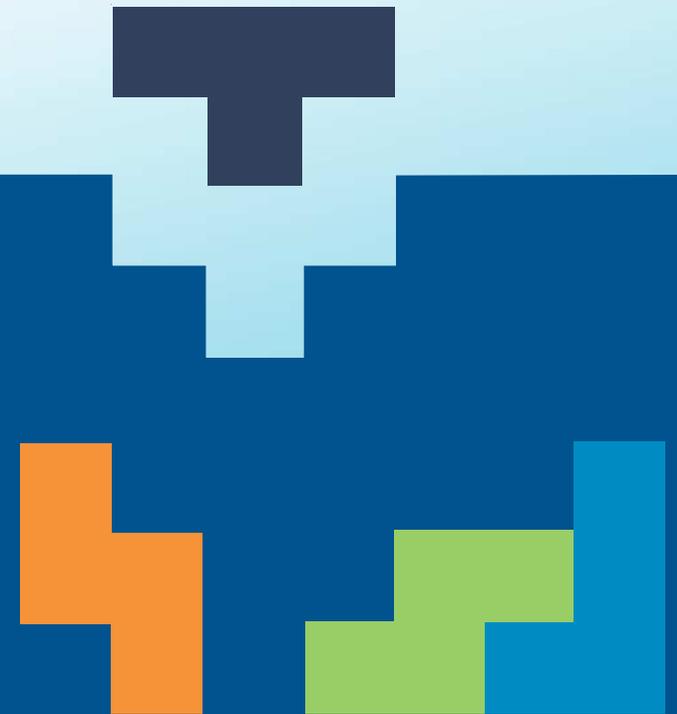
# Adéquation entre les métiers du tourisme et de l'hôtellerie - restauration et l'offre de formations supérieures

Rapport d'étude

OCTOBRE 2009

dgcis

direction générale de la compétitivité  
de l'industrie et des services





# **Adéquation entre les besoins des métiers du tourisme - hôtellerie - restauration et l'offre de formations supérieures**



direction générale de la compétitivité  
de l'industrie et des services



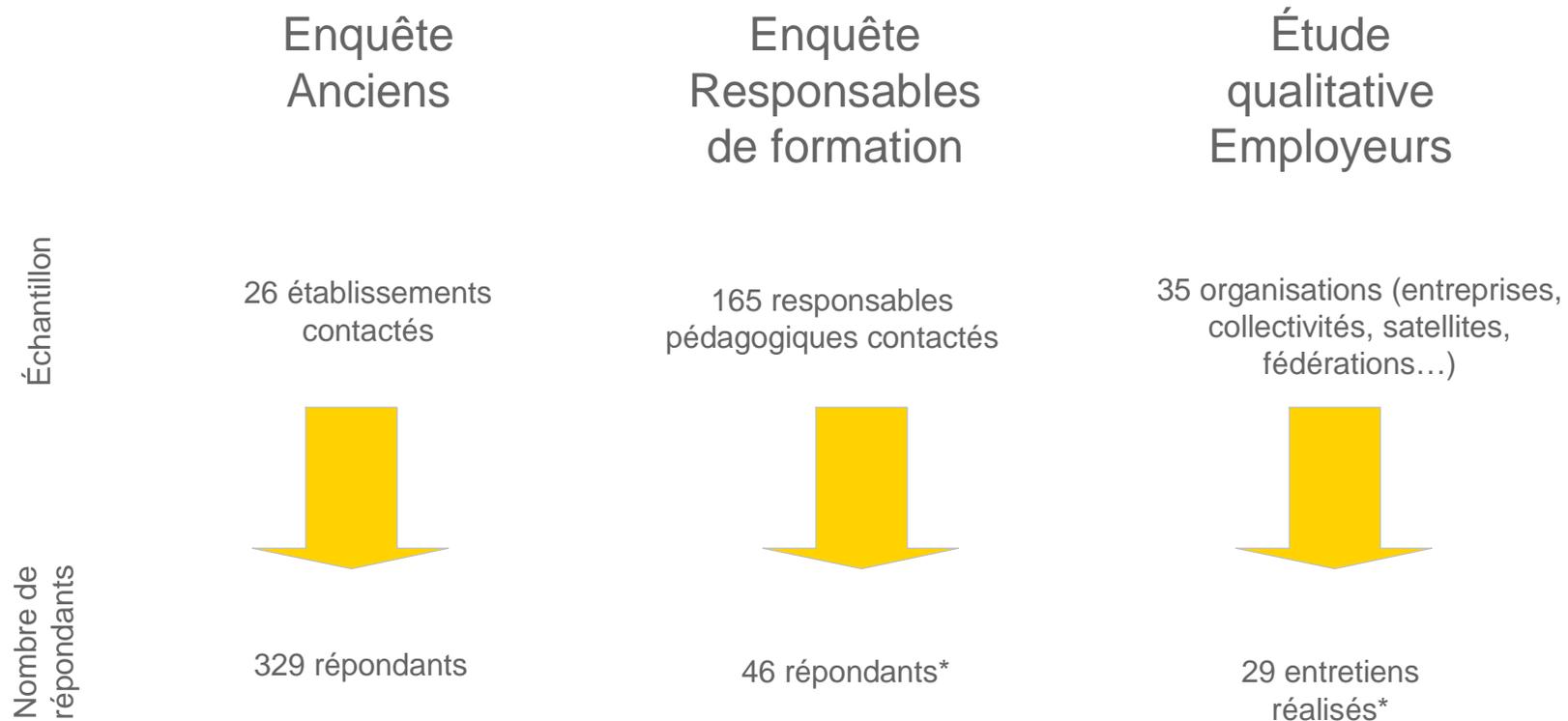
---

# Sommaire

---

|   |  |
|---|--|
| 0 | Résultats clés de l'étude                            |
| 1 | Périmètre de l'étude                                 |
| 2 | Résultats de l'enquête « responsables de formation » |
| 3 | Résultats de l'enquête « anciens étudiants »         |
| 4 | Résultats de l'étude « Employeurs »                  |
| 5 | Synthèse des perceptions                             |
| 6 | Annexe   |

# Une étude nourrie de la consultation de trois types de publics



\* Parmi ces réponses

- 1 responsable de formation a rempli 2 questionnaires (pour 2 formations différentes)

Le détail des répondants et personnes interrogées figure en annexe de ce document

---

## Les limites de l'étude

---

- ▶ Le biais introduit par des répondants aux enquêtes, responsables de formation et anciens élèves, sans doute relativement plus engagés et respectivement plus « ambassadeurs » de leur formation et mieux insérés professionnellement que la moyenne de leur population de référence
  
- ▶ Des biais dus à la représentativité des échantillons :
  - ▶ L'étude anciens étudiants porte largement sur une population d'anciens étudiants en master, diplômés d'université et sollicités par le biais d'associations d'anciens étudiants, donc fortement impliqués dans le développement de leur formation
  - ▶ Les formations privées et les formations universitaires les plus réputées semblent avoir peu répondu à l'enquête responsables de formation

---

# Une inadéquation partielle entre l'offre de formation supérieure dédiée au Tourisme et les besoins des employeurs (1/2)

---

## ▶ Une inadéquation quantitative :

- ▶ une situation apparente de sur capacité, les diplômés connaissant des difficultés d'insertion professionnelle (14% des répondants, diplômés depuis 1 à 3 ans, sont en recherche d'emploi et un actif diplômé sur quatre ne travaille pas dans le domaine du Tourisme), s'expliquant pour partie
  - ▶ par des secteurs Tourisme privilégiant traditionnellement la promotion interne au recrutement
  - ▶ par une offre de formation relativement atomisée (207 formations) insuffisamment connue et reconnue par les employeurs
  - ▶ par la concurrence de formations supérieures généralistes de type École de Gestion souvent favorisées dans les recrutements, notamment sur des fonctions supports

## ▶ Une inadéquation qualitative :

- ▶ une connaissance et une culture d'entreprise perçues comme insuffisantes par les employeurs, effet à leurs yeux d'un enseignement pas assez approfondi en gestion des organisations et de périodes en entreprise pas assez longues,
- ▶ un niveau de maîtrise des langues perçu comme globalement faible,
- ▶ Un savoir être (leadership, développement personnel par exemple) et un sens du service client perçus comme insuffisamment développés, particulièrement au sein des formations publiques,
- ▶ des spécialisations parfois excessives et mal comprises par des employeurs qui cherchent avant tout à recruter des compétences plus que des experts

---

## Une inadéquation partielle entre l'offre de formation supérieure dédiée au Tourisme et les besoins des employeurs (2/2)

---

- ▶ Des formations ne semblant pas couvrir de façon satisfaisante la **totalité des 120 métiers\*** accessibles à des diplômés de niveau 1 et 2, notamment et selon les employeurs les métiers opérationnels de type commercial, management de site et d'établissement voire métiers du e-commerce, occupés majoritairement par des diplômés d'écoles de gestion ou de BTS ou IUT spécialisés de type force de vente.
  
- ▶ ... au contraire des métiers
  - ▶ dans le secteur public (aménagement de territoire, bureau des congrès, ...)
  - ▶ caractéristiques du domaine Tourisme de type yield management, organisation de voyage et de produit touristique ...

\* Estimation Ernst & Young, cf. rapport final de l'étude

---

## Mais un diagnostic qui masque des situations contrastées au sein d'un secteur protéiforme

---

- ▶ Une **insertion professionnelle plus rapide et plus pérenne** (part importante de CDI) **apanage des formations professionnelles**, et notamment des licences professionnelles, majoritairement (56% pour celles-ci) au profit d'un secteur de l'hôtellerie – restauration qui ne correspond pas aux aspirations des diplômés
  
- ▶ **Des formations plébiscitées par les employeurs**
  - ▶ formations universitaires, plutôt de niveau 1, comme l'IREST ou l'ESTHUA
  - ▶ formations privées comme l'ESCAET ou l'IMHIet des formations privées très spécialisées hôtellerie – restauration reconnues par les employeurs mais non homologuées
  - ... qui cumulent
    - ▶ résultats d'insertion satisfaisants
    - ▶ ouverture au monde professionnel
  - ... mais qui apparaissent diluées dans un nombre important – 207 – formations,
    - ▶ à plus des ¾ publiques (158)
    - ▶ pour près de la moitié généralistes du domaine et des métiers du Tourisme

---

## Au final, un secteur de la formation supérieure Tourisme souffrant d'un déficit de reconnaissance et d'ouverture au monde professionnel

---

2 enjeux majeurs



5 objectifs

- ▶ **Accroître sa visibilité, à la fois auprès des étudiants, des formateurs et des employeurs, et sa valeur ajoutée perçue**

1. Se faire connaître et repérer davantage
2. Clarifier et valoriser le positionnement spécifique des formations Tourisme

- ▶ **Resserrer le lien avec le monde professionnel** et poursuivre et conforter ainsi les initiatives d'un nombre croissant d'établissements en ce sens

3. Poursuivre l'amélioration qualitative du secteur et l'étendre à l'ensemble des formations
4. Associer davantage encore les professionnels aux formations
5. Favoriser et améliorer l'insertion professionnelle des diplômés

---

Les résultats clés de l'étude

1

**Périmètre de l'étude**

2

Résultats de l'enquête « responsables de formation »

3

Résultats de l'enquête « anciens étudiants »

4

Résultats de l'étude « Employeurs »

5

Synthèse des perceptions

Annexe

---

## Les objectifs de l'étude

---

- ▶ Recenser et évaluer les formations supérieures bac +3 et au-delà consacrées aux métiers du tourisme
- ▶ Mesurer et qualifier l'écart entre l'offre de formations proposée dans les filières actuelles et les besoins des professionnels du secteur
- ▶ Proposer des solutions pour pallier les écarts éventuels mis en lumière

# Synopsis de la démarche



## Objectifs

- Analyser la base de connaissances sur le sujet et recueillir les données de cadrage en vue de la réalisation du diagnostic
- Cartographier sur la base des sources d'information disponibles l'offre actuelle de formation et les flux de diplômés, au regard de l'emploi dans chaque branche
- Préciser les objectifs et les modalités d'enquête auprès des trois publics cibles

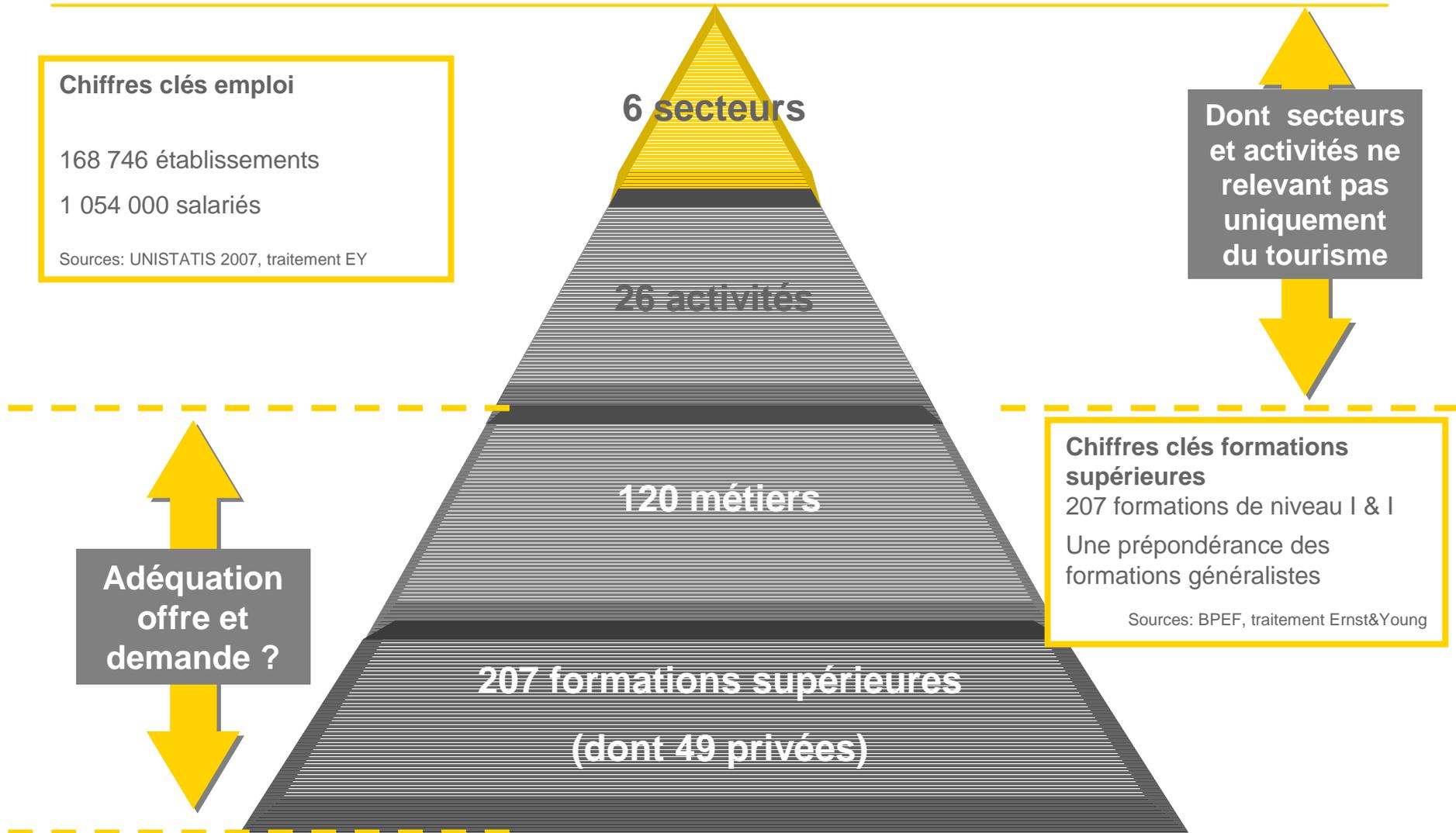
## Objectifs

- Recueillir les données quantitatives et qualitatives caractérisant l'offre de formations supérieures au tourisme et à l'hôtellerie-restauration
- Analyser les attentes actuelles et futures exprimées par les employeurs du secteur
- Connaître la situation post formation d'anciens étudiants et leur évaluation de la formation suivie
- Conclure sur l'adéquation entre les besoins et l'offre de formation et sur les enjeux critiques à anticiper

## Objectifs

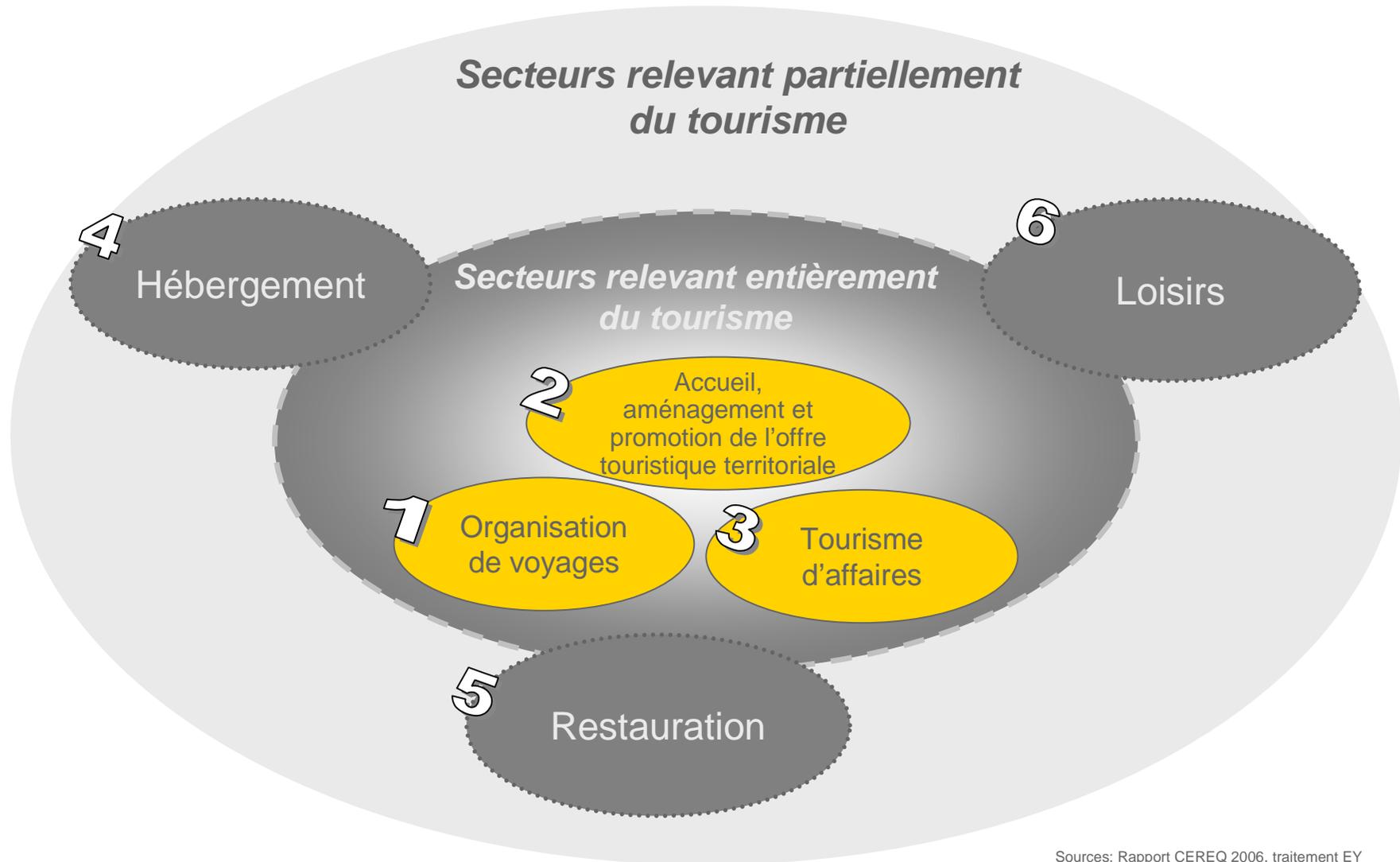
- Formuler des recommandations sur l'organisation du système de formation
- Proposer des actions en vue d'améliorer la compétitivité des formations existantes
- Évaluer la pertinence et l'opportunité de la création de formations spécialisées « tourisme »

# Le périmètre de l'étude : synopsis



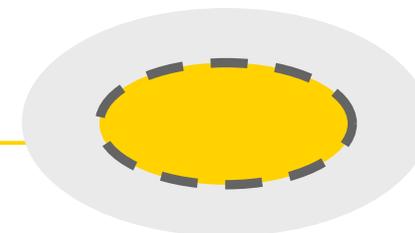
Sources: UNEDIC, rapport CEREQ 2006, traitement EY

# 6 secteurs, relevant plus ou moins directement du tourisme



Sources: Rapport CEREQ 2006, traitement EY

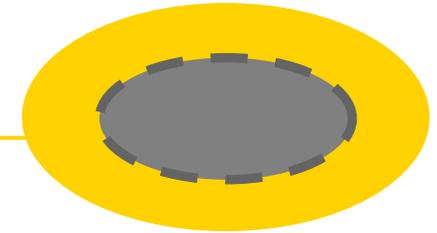
# Une pluralité d'activités « cœur tourisme »...



| <b>Secteurs</b>  | <b>1. Organisation de voyages</b>   | <b>2. Accueil et promotion de l'offre touristique territoriale</b>   | <b>3. Tourisme d'affaires</b>   |
|------------------|---|--|---|
| <b>Activités</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Agence de voyage traditionnelle</li><li>▶ Agence de voyage en ligne</li><li>▶ Organisateur de voyages (Tour Opérateurs)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Organisme de tourisme</li><li>▶ Aménagement, promotion et animation du patrimoine naturel territorial</li><li>▶ Aménagement, promotion et animation du patrimoine culturel territorial</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Gestionnaire d'espaces de rencontres professionnelles</li><li>▶ Convention bureau</li><li>▶ Organisateur d'événements</li><li>▶ Prestataire technique spécialisé</li><li>▶ Agence de voyages spécialisée clientèle « affaires »</li></ul> |

Sources: Rapport Cereq 2006, traitement EY

# ... connectée avec de nombreuses activités « périphériques »



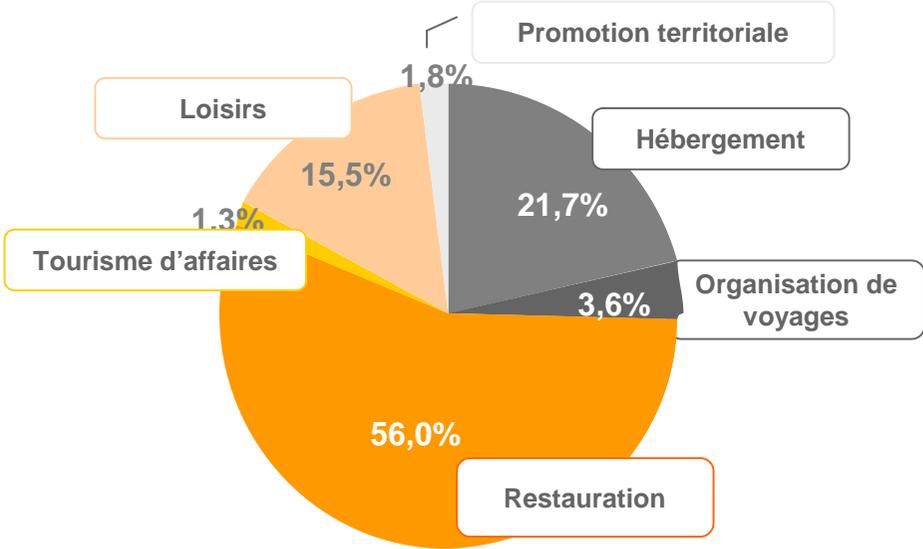
| <b>Secteurs</b>  | <b>4. Hébergement</b>  | <b>5. Restauration</b>   | <b>6. Loisirs</b>   |
|------------------|--|--|---|
| <b>Activités</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Tourisme social et familial</li><li>▶ Hôtels, cafés, restaurant pour la partie hôtellerie</li><li>▶ Hôtellerie de plein air</li><li>▶ Résidences de tourisme</li><li>▶ Immobilier pour la partie résidences</li><li>▶ Autres modes d'hébergement touristique</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Hôtels, cafés, restaurants, pour la partie restauration</li><li>▶ Restauration rapide</li><li>▶ Restaurants: chaînes</li><li>▶ Cafétérias</li><li>▶ Traiteurs et services – (catering non inclus dans l'Industrie Hôtelière)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Espace de loisirs, d'attraction (parcs à thème, zoos &amp; casinos, etc.)</li><li>▶ Animation (Sports / Centre équestres)</li><li>▶ Remontées mécaniques</li><li>▶ Navigation de plaisance / croisières</li><li>▶ Thermalisme</li><li>▶ Entreprises artistiques, culturelles et de spectacles</li></ul> |

Sources: Rapport Cereq 2006, traitement EY

# La restauration reste de loin le premier employeur du Tourisme

**Un total de 1 054 740 emplois pour le domaine Tourisme (tous niveaux confondus)**

|                                  |                  |
|----------------------------------|------------------|
| Organisation de voyage           | 38 044 salariés  |
| Promotion & Accueil territoriale | 19 119 salariés  |
| Tourisme d'affaires              | 14 235 salariés  |
| Hébergement                      | 229 152 salariés |
| Restauration                     | 590 494 salariés |
| Loisirs                          | 163 696 salariés |



Sources: UNISTATIS 2007, rapport CEREQ 2006, traitement EY

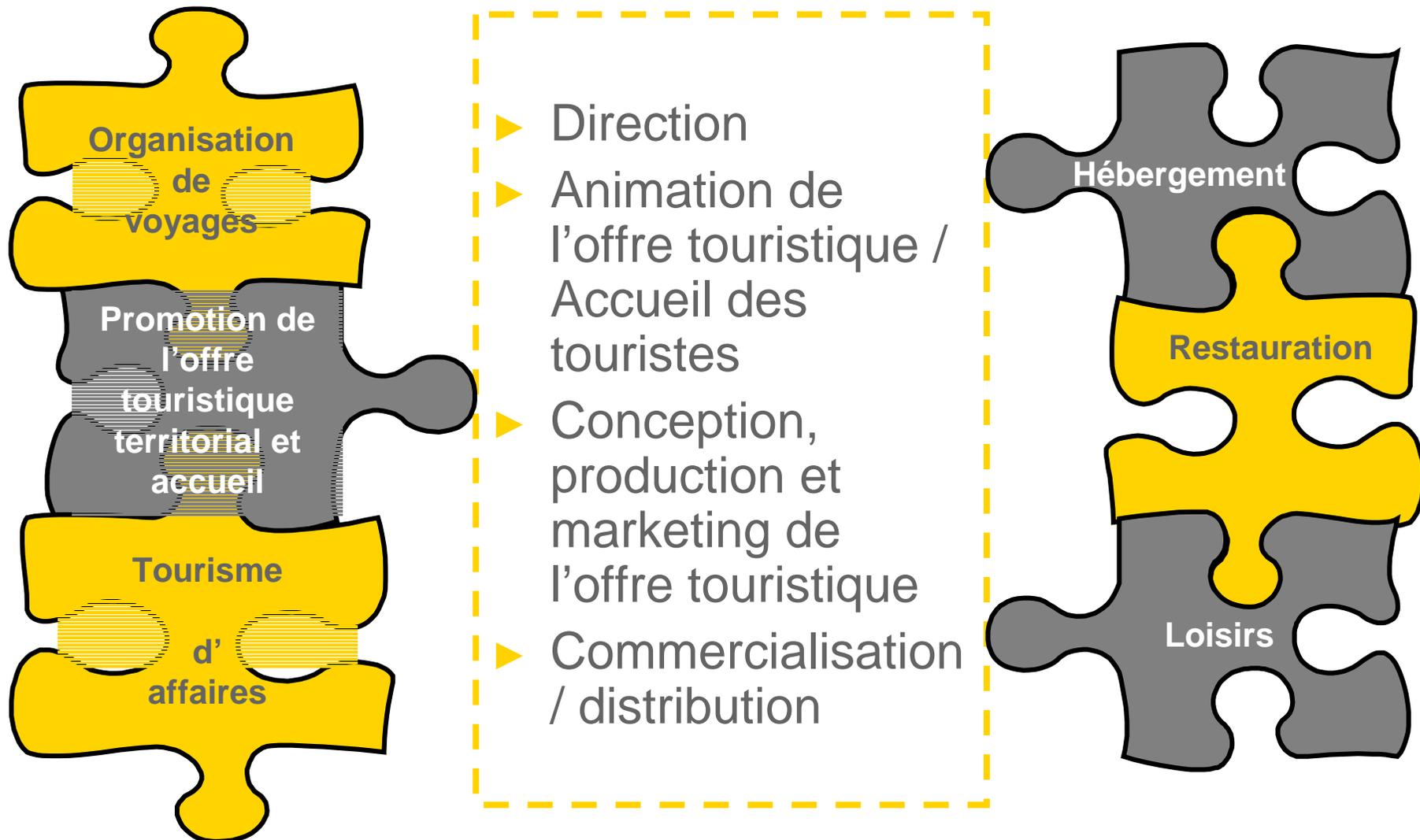
# Le secteurs des loisirs, premier pourvoyeur de diversité dans les métiers d'encadrement

✓ **120 métiers accessibles par des formations de niveau I et II**

|                                  |            |              |            |
|----------------------------------|------------|--------------|------------|
| Organisation de voyage           | 23 métiers | Hébergement  | 25 métiers |
| Promotion & Accueil territoriale | 11 métiers | Restauration | 13 métiers |
| Tourisme d'affaires              | 7 métiers  | Loisirs      | 41 métiers |

Sources: , rapport CEREQ 2006, conventions collectives, étude Michael Page « Hôtellerie, Restauration, Tourisme 2008-2009 », traitement EY

# Des fonctions communes aux 6 secteurs accessibles par les formations supérieures spécialisées Tourisme



---

# Des fonctions support, débouchés non exclusifs des formations supérieures Tourisme

---

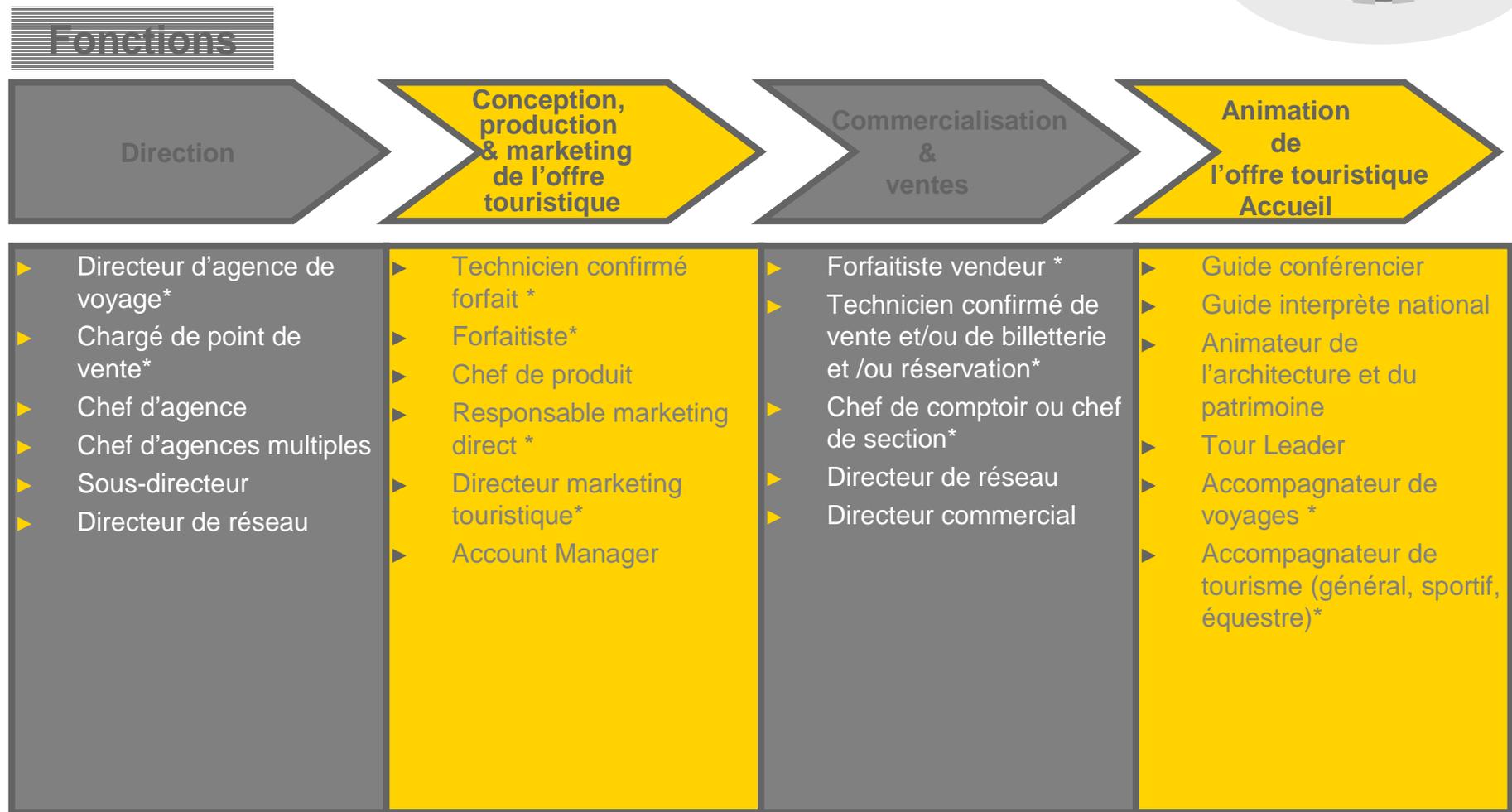
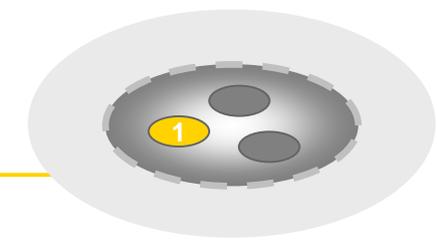
## ***Les fonctions support, emplois plus généralement accessibles à partir des formations généralistes***

- ▶ Les métiers de la communication et du knowledge management
  - ▶ Documentaliste
  - ▶ Attaché de presse, etc.
- ▶ Les métiers liés à la gestion des systèmes d'information
- ▶ Les métiers de l'audit, comptabilité et finances
- ▶ Les métiers juridiques
- ▶ Les métiers de la GRH

Sources: rapport Cereq, Rome, traitement EY

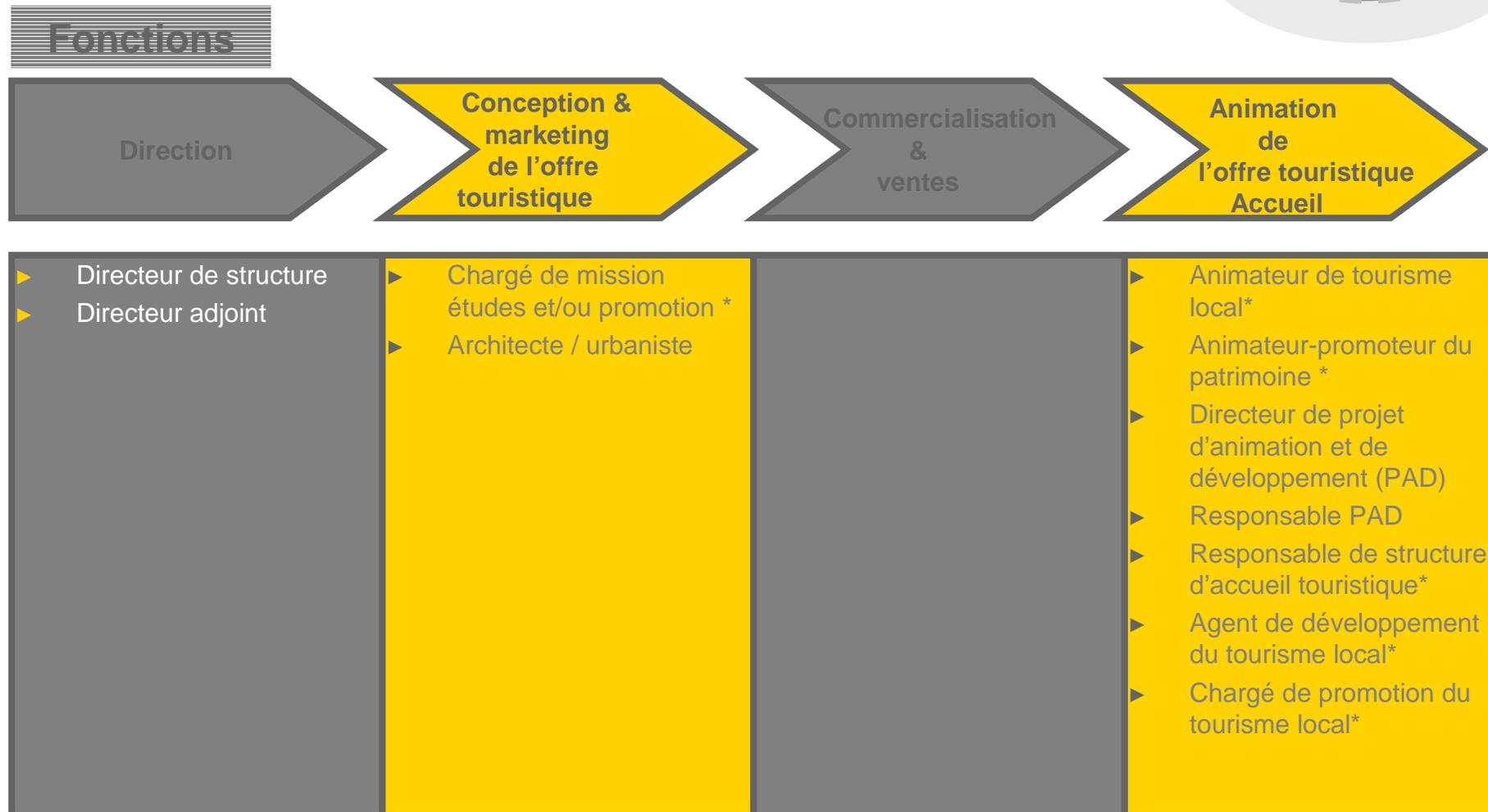
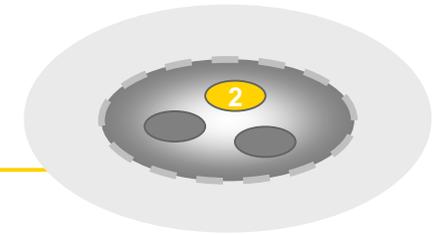
- ▶ Leur présence dans l'entreprise est liée à sa taille
- ▶ Les fonctions support ne sont pas directement liées à la dimension touristique de l'activité de l'entreprise

# 1. Organisation de voyages



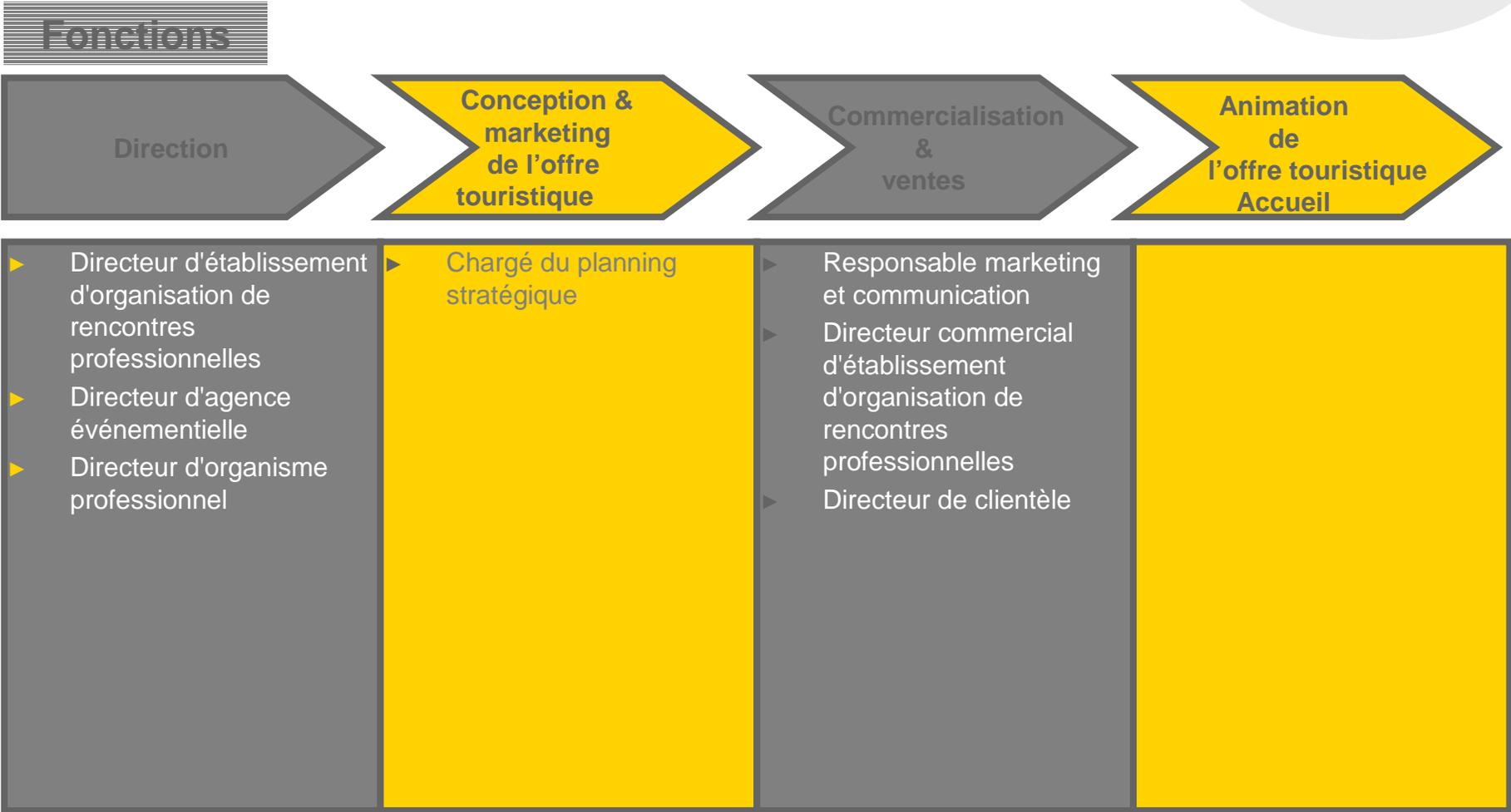
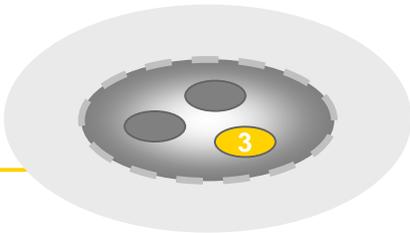
Sources: Rapport Cereq 2006, Rome, CCN Agences de voyage et de tourisme (personnel des), tourisme, guide accompagnateur, traitement EY

## 2. Promotion de l'offre touristique territoriale et accueil



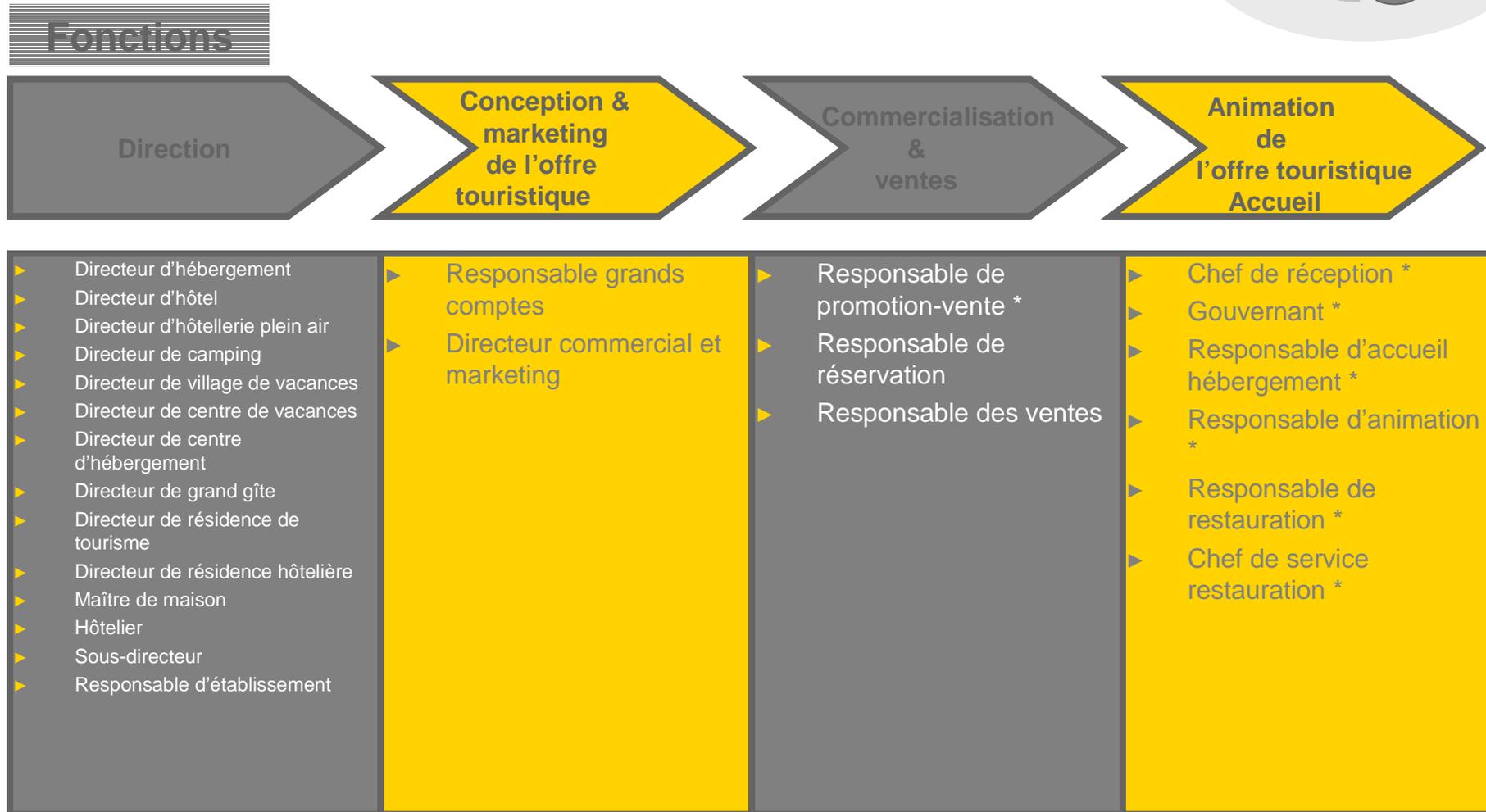
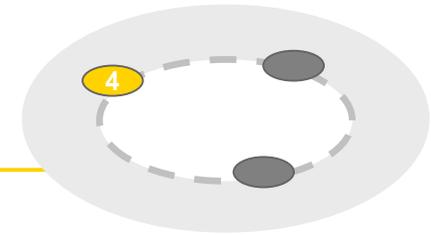
Sources: Rapport Cereq 2006, Rome, CCN tourisme (organismes), traitement EY

# 3. Tourisme d'affaires



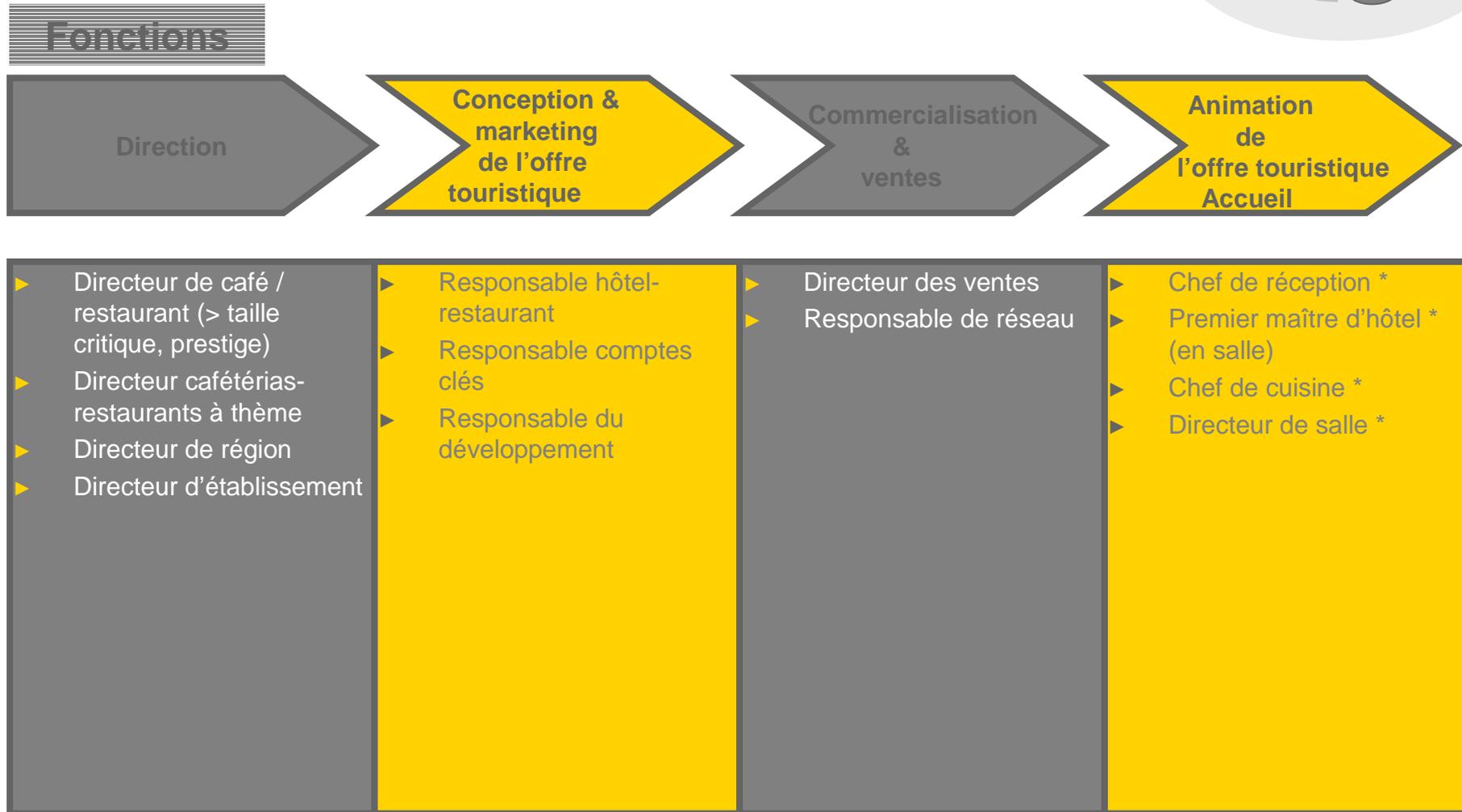
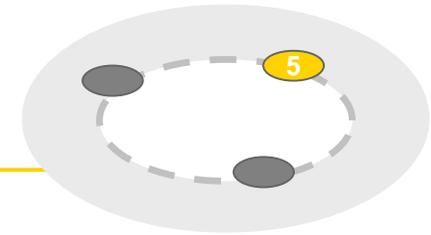
Sources: traitement EY, rapport du Conseil Économique et Social sur le tourisme d'affaires

# 4. Hébergement



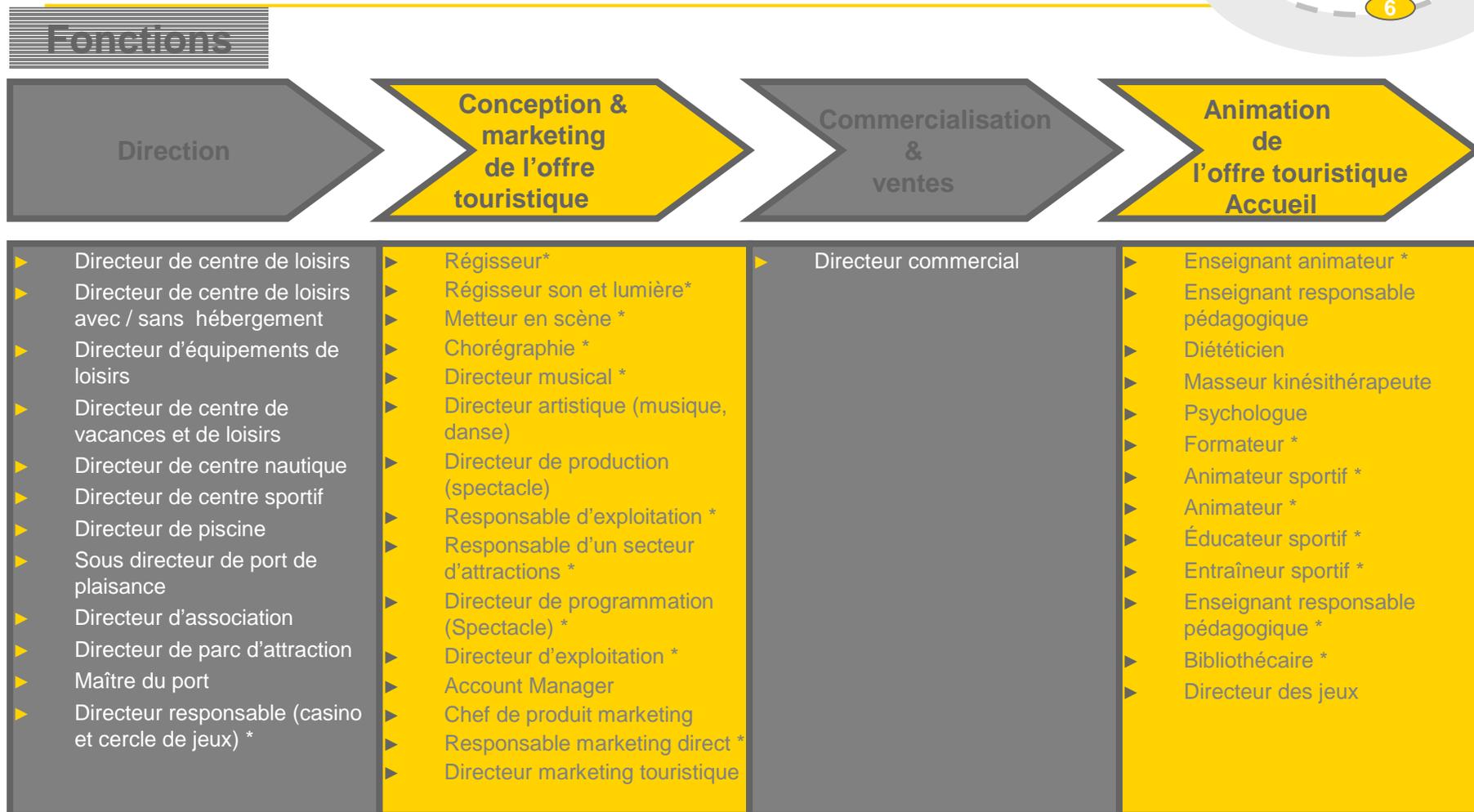
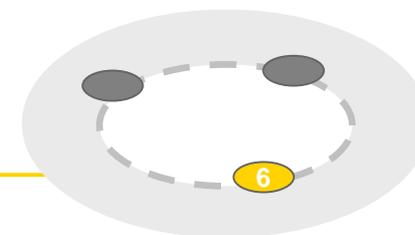
Sources: Rapport Cereq 2006, Rome, CCN HCR, tourisme, hôtel de préfecture, cafés-tabacs, CCN tourisme social et familial, traitement EY

# 5. Restauration



Sources: Rapport Cereq 2006, Rome, CCN HCR, traitement EY

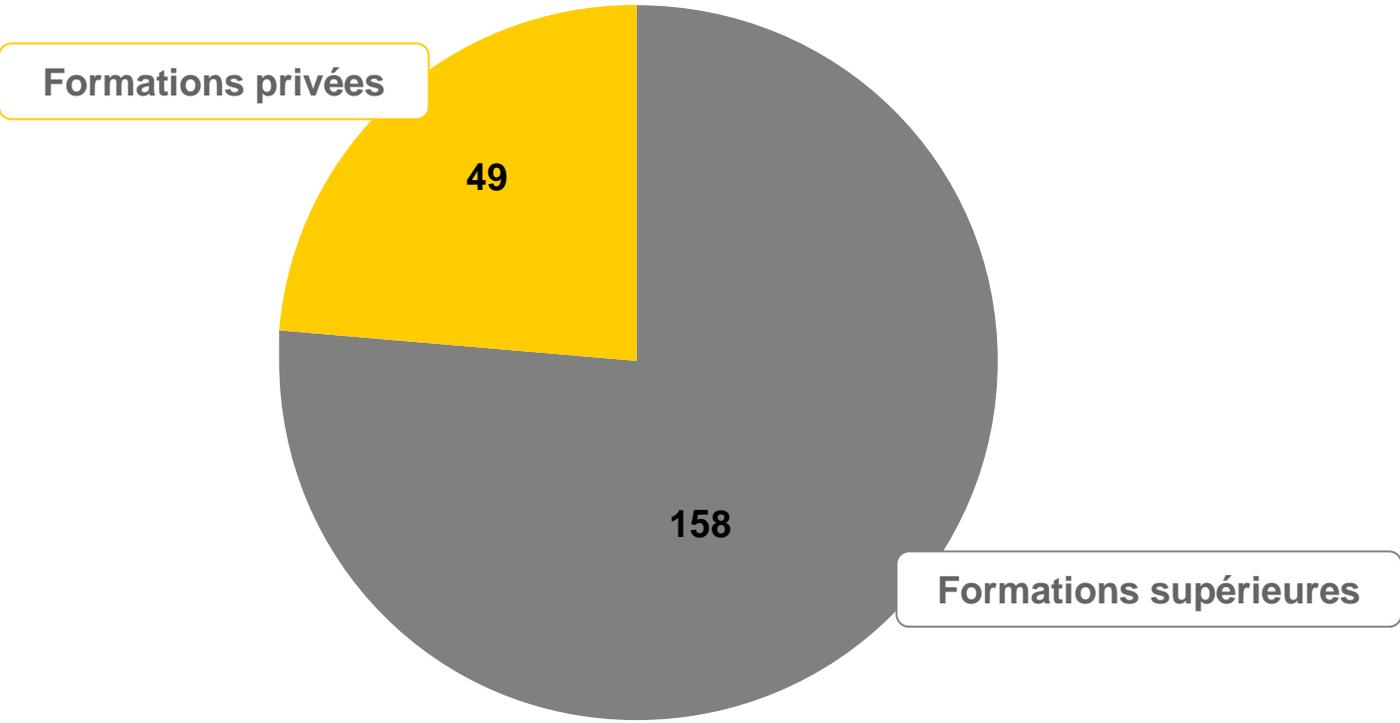
# 6. Loisirs



Sources: Rapport Cereq 2006, Rome, CCN Téléphérique et engins de remontées mécaniques, CCN Thermalisme, traitement EY

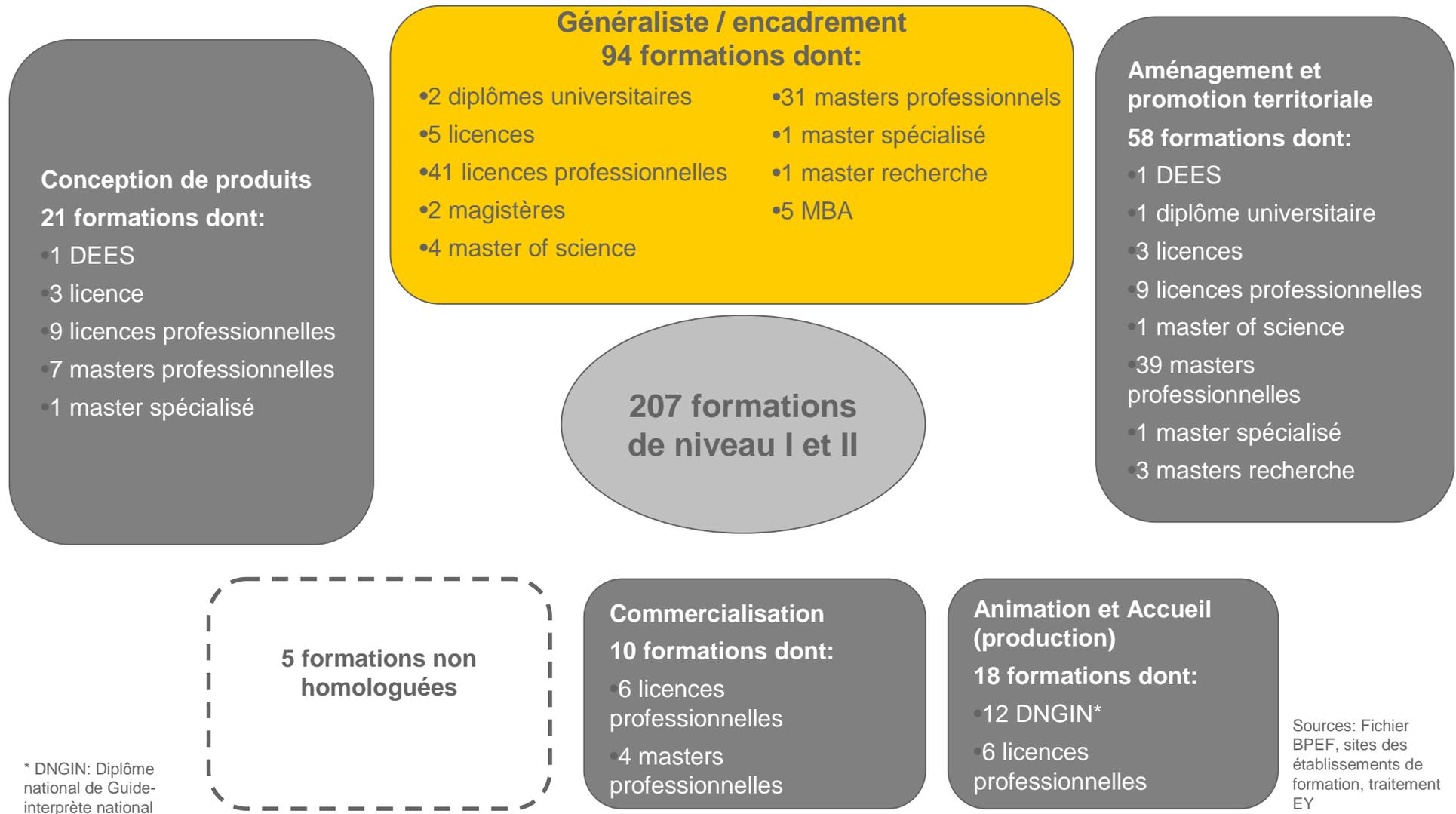
# Les formations supérieures dédiées au Tourisme

## Près d'un quart des formations sont privées



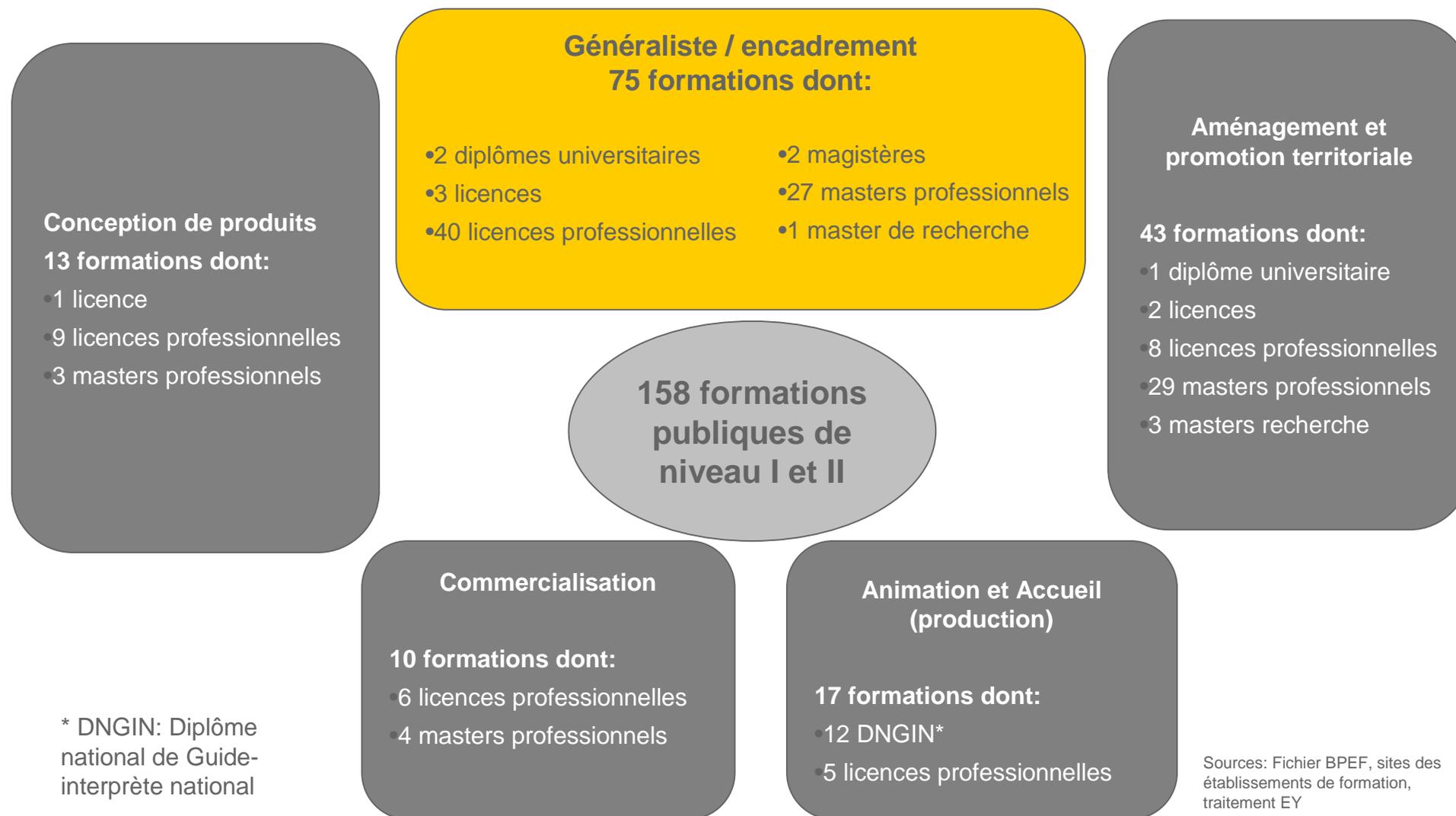
# Les formations de niveau I et II en Tourisme

## > *Près de 50% des formations sont généralistes*

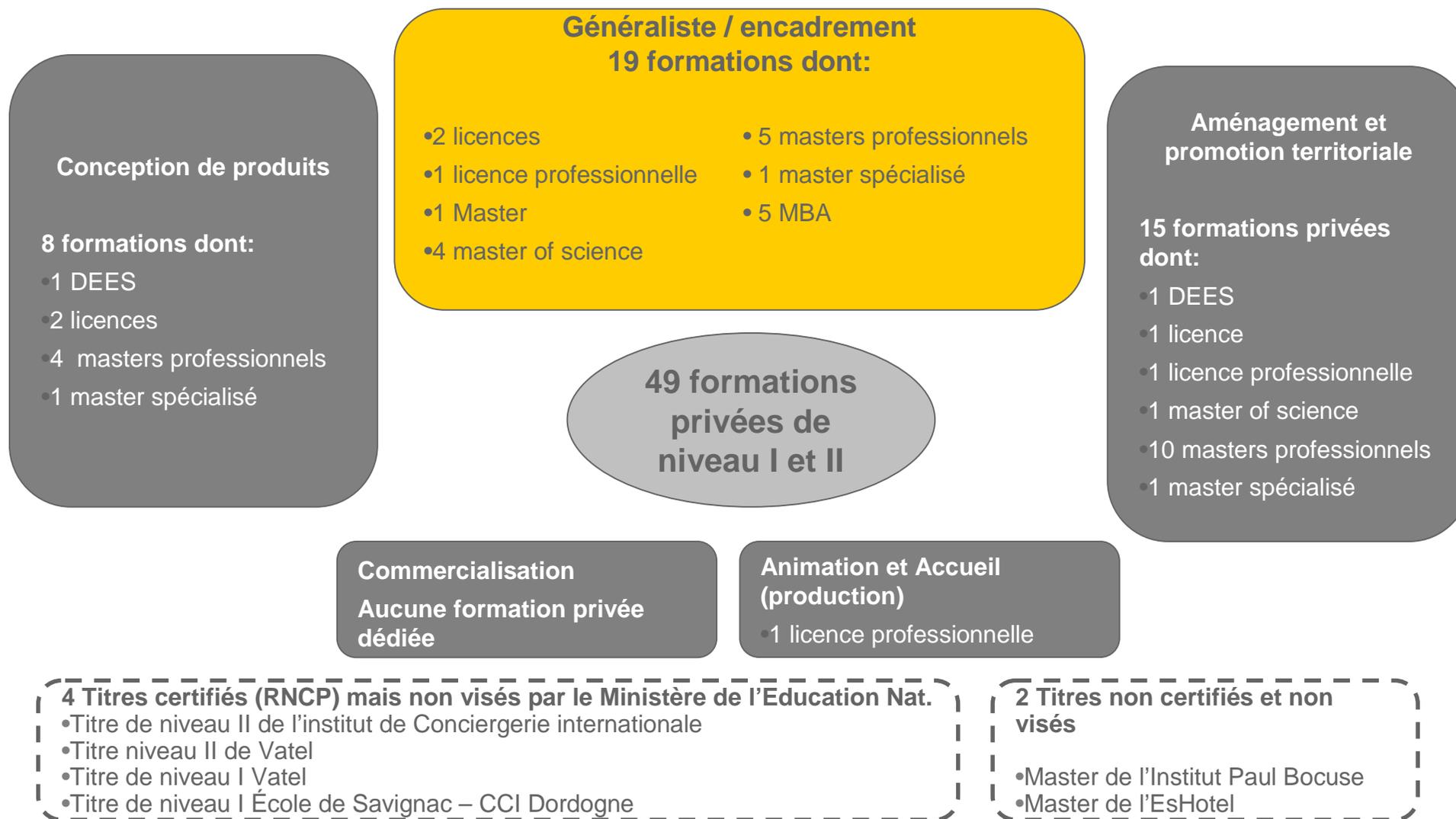


# Zoom sur les formations publiques

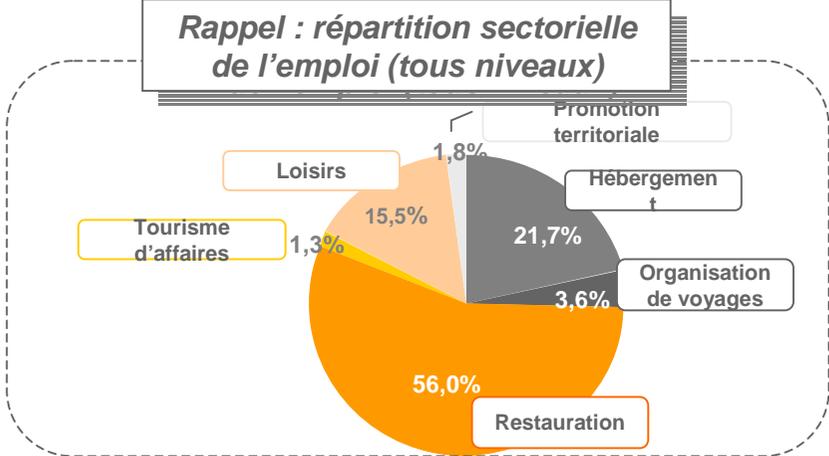
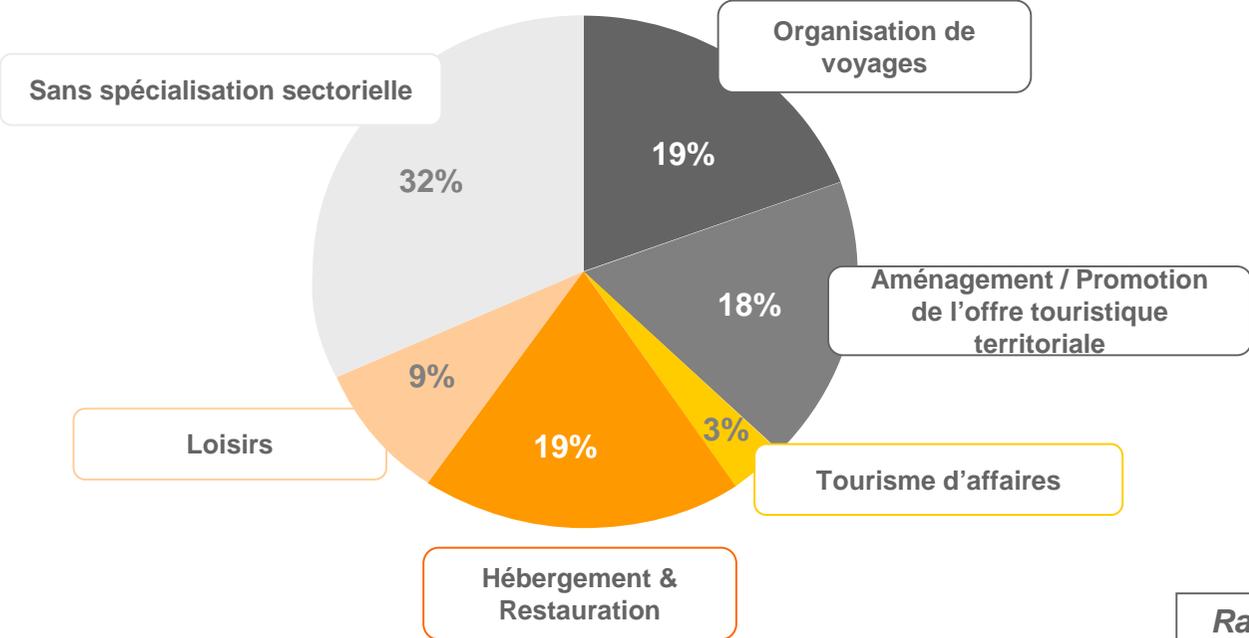
> Près de 50% de formations généralistes



# Zoom sur les formations privées



# Un tiers des formations ne semble pas présenter de spécialisation sectorielle



# Spécialisation sectorielle des formations

## > *Détail*

| Secteurs  | Organisation de voyages  | Promotion territoriale & accueil   | Tourisme d'affaires  | Hébergement & Restauration  | Loisirs   |
|---|--|--|--|---|---|
| Formations  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 12 DNGIN</li> <li>▶ 13 licences professionnelles</li> <li>▶ 2 licences</li> <li>▶ 12 masters professionnels</li> <li>▶ 1 master spécialisé</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 3 licences</li> <li>▶ 10 licences professionnelles</li> <li>▶ 20 masters professionnels</li> <li>▶ 3 masters de recherche</li> <li>▶ 1 master spécialisé</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 2 licences</li> <li>▶ 1 licence professionnelle</li> <li>▶ 1 magistère</li> <li>▶ 3 masters professionnels</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 24 licences professionnelles</li> <li>▶ 1 magistère</li> <li>▶ 7 Master professionnels</li> <li>▶ 2 MBA</li> <li>▶ 5 formations non homologuées</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 10 licences professionnelles</li> <li>▶ 1 licence</li> <li>▶ 7 Masters professionnels</li> </ul> |
|   | <b>40 formations</b>   | <b>37 formations</b>   | <b>7 formations</b>  | <b>39 formations</b>  | <b>18 formations</b>  |
| <b>Formations ne présentant pas de spécialisation sectorielle</b>   |  |  |  |   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">▶ 3 diplômes universitaires</li> <li style="width: 50%;">▶ 1 master</li> <li style="width: 50%;">▶ 2 DEES</li> <li style="width: 50%;">▶ 5 masters of science</li> <li style="width: 50%;">▶ 3 licences</li> <li style="width: 50%;">▶ 1 master spécialisé</li> <li style="width: 50%;">▶ 13 licences professionnelles</li> <li style="width: 50%;">▶ 1 master de recherche</li> <li style="width: 50%;">▶ 34 masters professionnels</li> <li style="width: 50%;">▶ 3 MBA</li> </ul> |  |  |  |   |   |
| <b>66 formations</b>  |  |  |  |   |   |

---

---

|          |   |
|----------|---|
| 0        | Résultats clés de l'étude                                   |
| 1        | Périmètre de l'étude  |
| <b>2</b> | <b>Résultats de l'enquête « responsables de formation »</b> |
| 3        | Résultats de l'enquête « anciens étudiants »                |
| 4        | Résultats de l'étude « Employeurs »                         |
| 5        | Synthèse des perceptions                                    |
| 6        | Annexe  |

---

En synthèse et sur la base du déclaratif des responsables de formation,  
1. Des formations en apparence performantes au regard de critères objectifs d'appréciation

---

Synthèse

Un enseignement en effet :

- ▶ Équilibré entre compétences Tourisme et compétences générales requises pour l'exercice d'une fonction de cadre
- ▶ Connecté au monde professionnel, la moitié du corps enseignant étant composée de professionnels en activité dans le domaine Tourisme
- ▶ Renouvelé régulièrement
- ▶ Attentif à l'insertion de ses diplômés (91% ont mis en place un suivi statistique)
- ▶ Intégrant les nouveaux enjeux du secteur : TIC, éco-tourisme et complexification de la demande
- ▶ Impliquant fortement les professionnels dans l'insertion des diplômés dans le monde du travail
- ▶ Formant des étudiants mobiles (19% de diplômés à l'étranger)

## 2. Des formations plébiscitées par leurs responsables

---

Synthèse

Selon les responsables de formation,

- ▶ Des formations créées pour répondre à un besoin réel du marché exprimé par les employeurs
- ▶ Un enseignement apportant une valeur supplémentaire à celle proposée par la concurrence grâce à une bonne maîtrise des facteurs clé de succès et notamment une bonne prise en compte des évolutions des métiers et du secteur
- ▶ Un dispositif d'accompagnement à l'insertion professionnelle des étudiants globalement efficace
- ▶ Une performance globale et dynamique appelant des projets de création de nouvelles formations Tourisme

### 3. Des marges d'amélioration relevées par les responsables de formation

---

Synthèse

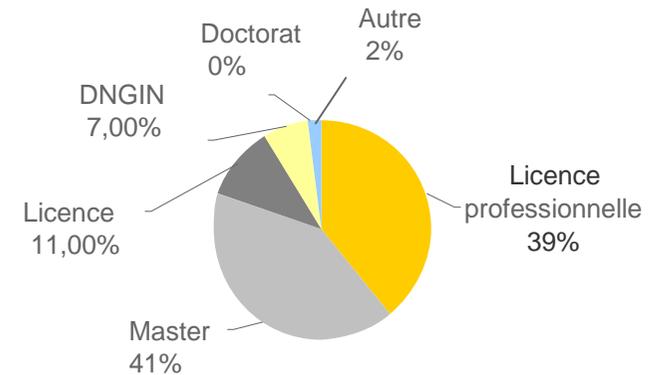
- ▶ Un niveau de concertation partielle et uniquement informelle entre les différentes formations Tourisme
  
- ▶ Un déficit de culture internationale : seul 8,1% d'intervenants étrangers, des conventionnements avec les entreprises étrangères encore trop peu développées
  
- ▶ Des moyens à disposition insuffisants pour porter une vision globale du secteur et de ses évolutions
  
- ▶ Des constats plutôt négatifs appelant une remise en question :
  - ▶ Une insertion parfois problématique : 14 % des diplômés sont en recherche d'emploi et un quart des jeunes actifs ne travaillent pas dans le domaine Tourisme
  - ▶ 20% des étudiants n'obtiennent pas leur diplôme à l'issue de la formation

# Des répondants composés à 93% de responsables de formations d'établissements publics

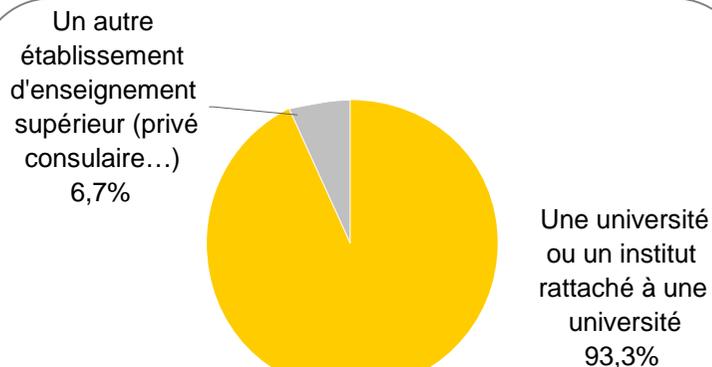
## Caractéristiques des répondants à l'enquête

- ▶ **66 questions** en ligne adressées aux responsables de formations Tourisme
- ▶ **46 questionnaires** renseignés

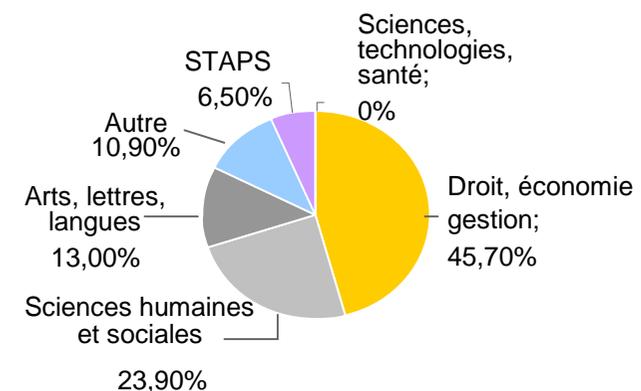
### Méthodologie



### Diplôme délivré



### Type d'établissement



### Domaine universitaire de rattachement de la formation

Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

---

# Remarques préalables sur la composition de l'échantillon\*

---

- ▶ Un échantillon représentatif sur les points suivants
  - ▶ Une répartition satisfaisante des répondants entre Licence et Master : 50% de licences et 41% de masters
  - ▶ Une bonne hétérogénéité des répondants puisque un seul responsable de formation a répondu à deux questionnaires pour 2 différentes formations
  
- ▶ Les limites de l'échantillon
  - ▶ Peu de réponses d'écoles privées : seules 3 réponses de formations privées (ESC Troyes, EM Normandie et CERAM)
  - ▶ Un manque de réponses parmi les formations universitaires et privées les plus reconnues : à titre d'exemples, l'ESTHUA, l'IREST, l'ESCAET, l'ESSEC et l'ESC la Rochelle n'ont pas répondu à l'enquête

*\*Le détail des formations ayant répondu à l'enquête figure en annexe*

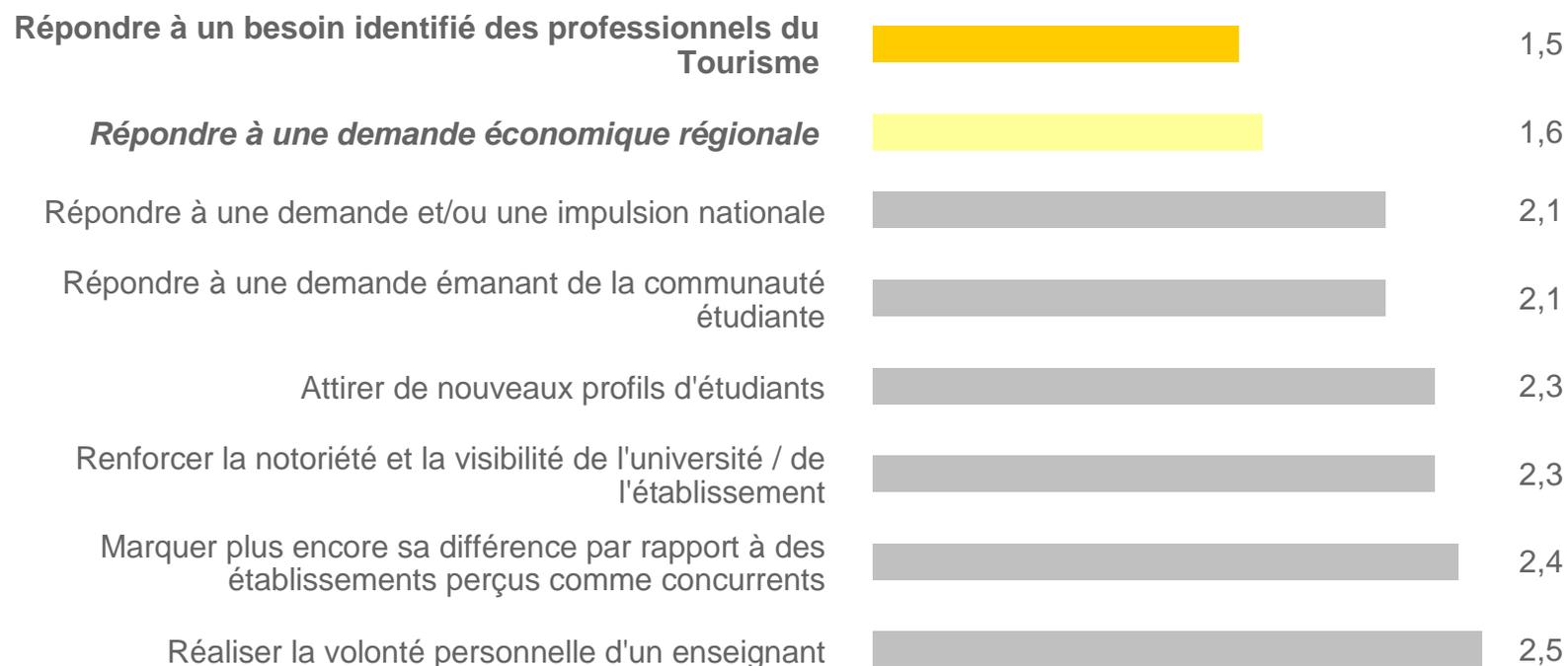
---

---

# Profil des formations et profil des étudiants

# Un développement des formations Tourisme depuis 2000 pour répondre à une demande du marché...

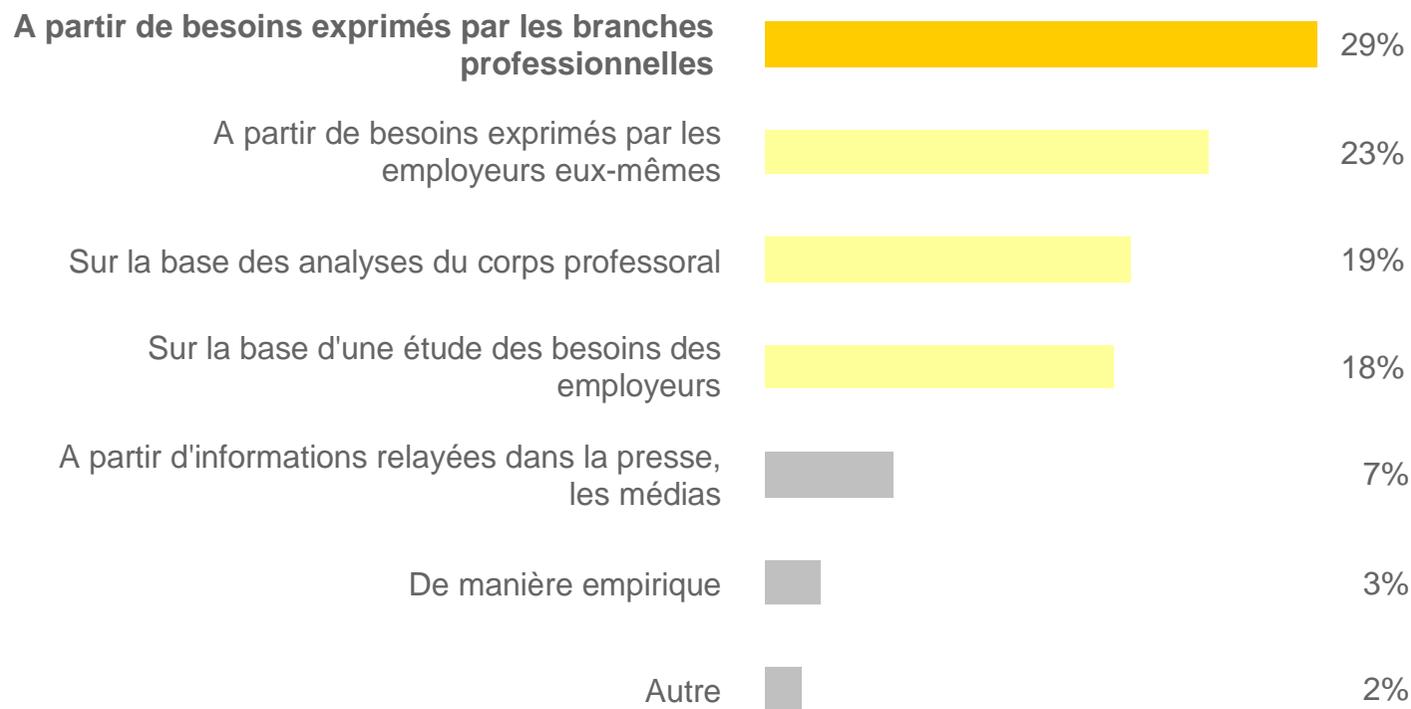
*Facteurs ayant mené à la création de la formation – classés sur une échelle de 1 (plus important) à 3 (moins important) -*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

# ... le plus souvent exprimée par les professionnels du tourisme

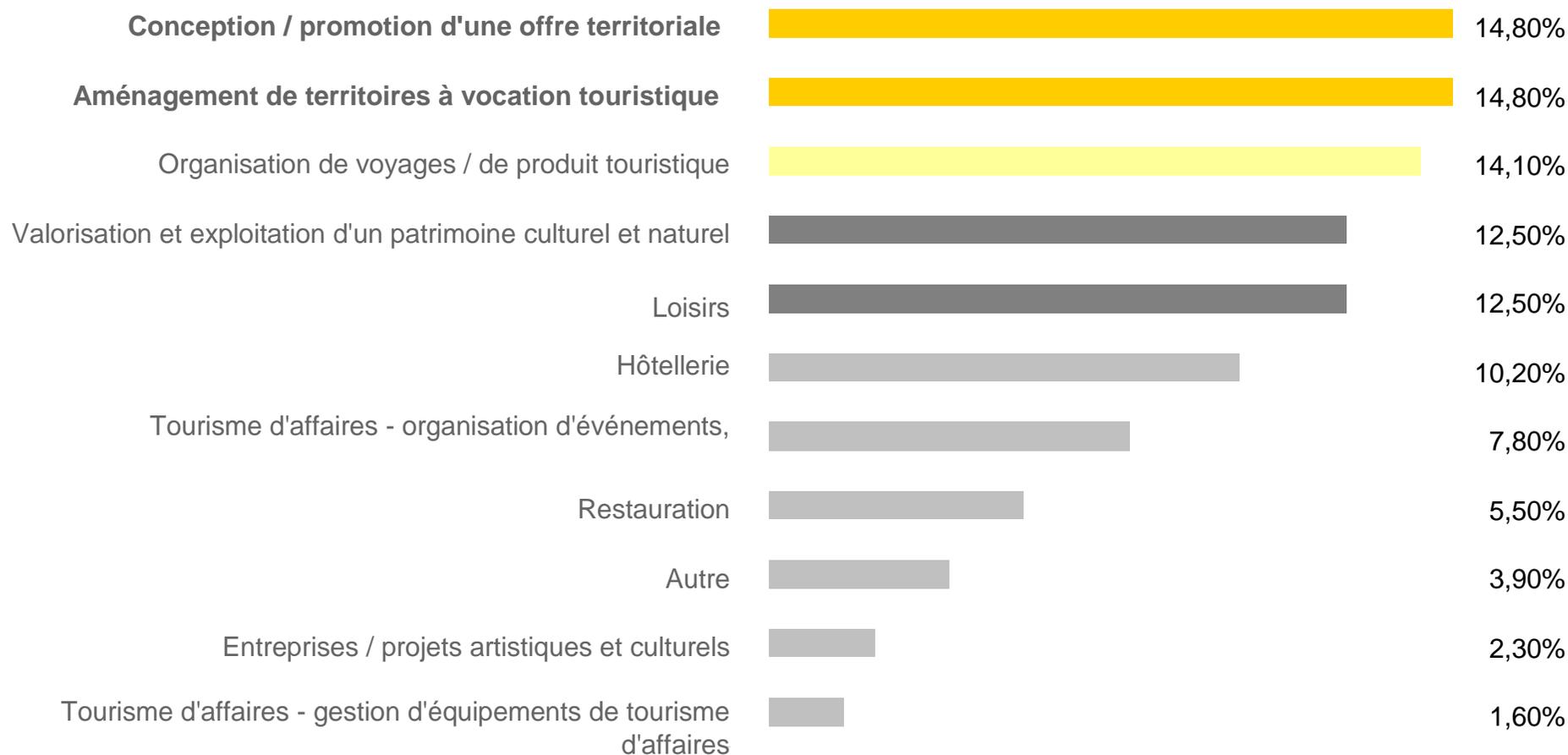
## *Facteurs d'identification de ce besoin de la profession ( par total réponses)*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

# Une relative sur représentation du secteur institutionnel dans les secteurs visés par les formations

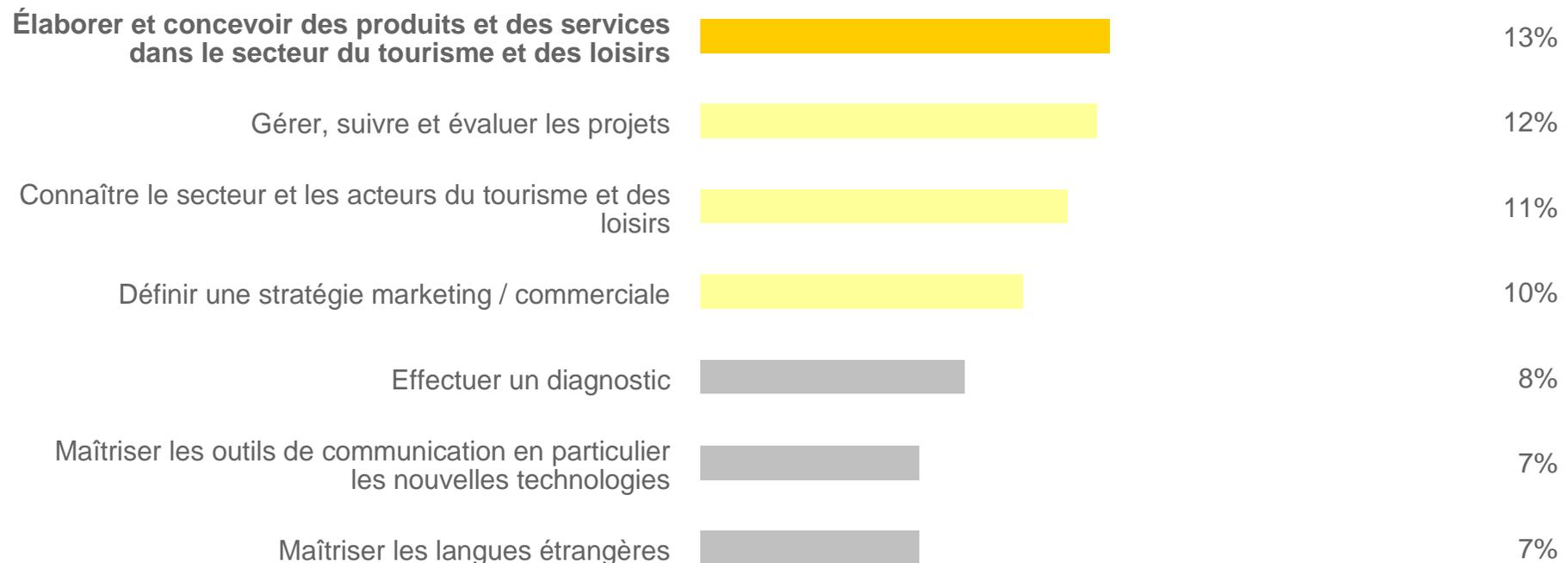
*Secteurs du tourisme dans lesquels la formation ambitionne de spécialiser ses étudiants ( par total réponses)*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

# Un relatif équilibre dans les compétences recherchées entre compétences orientées Tourisme et compétences requises pour une fonction d'encadrement ...

## *Top 7 des compétences visées par la formation (par total réponses)*



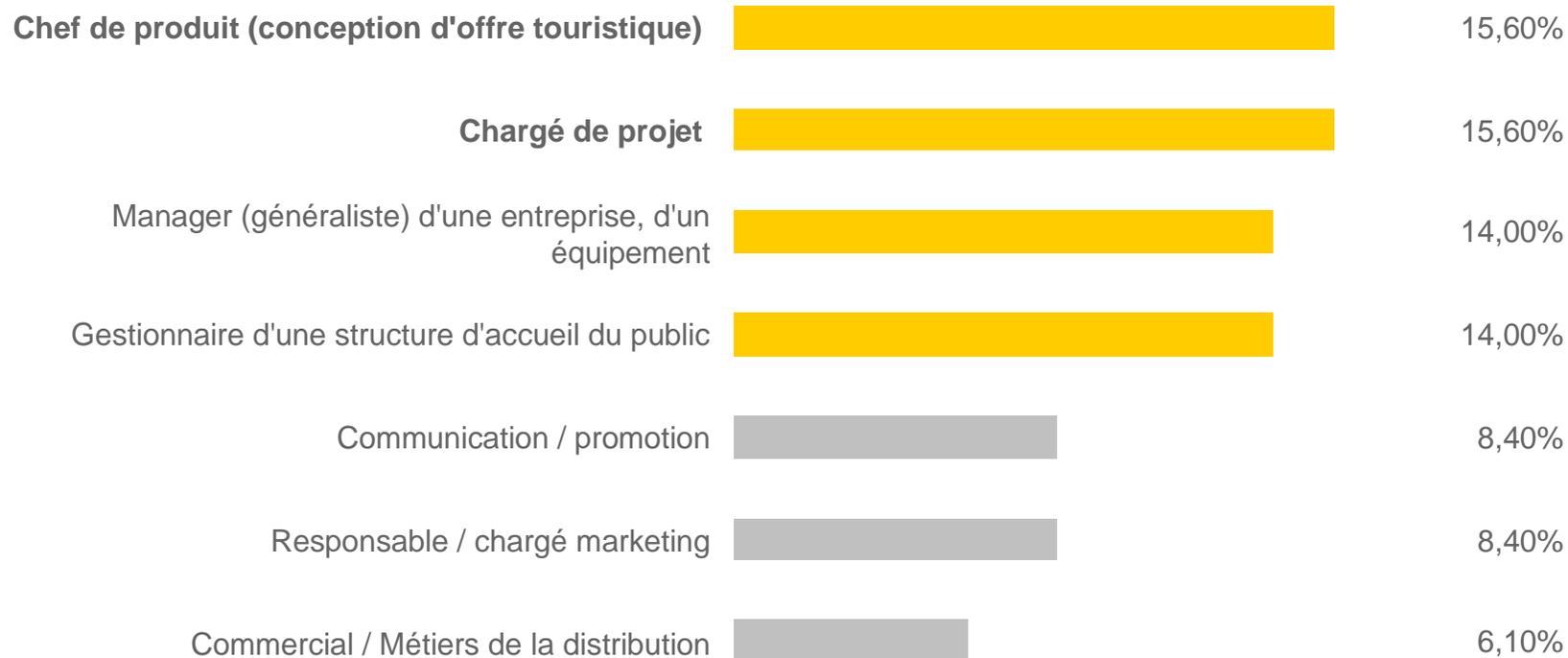
Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

---

## ... et des métiers visés cohérents avec les objectifs poursuivis en terme de compétences

---

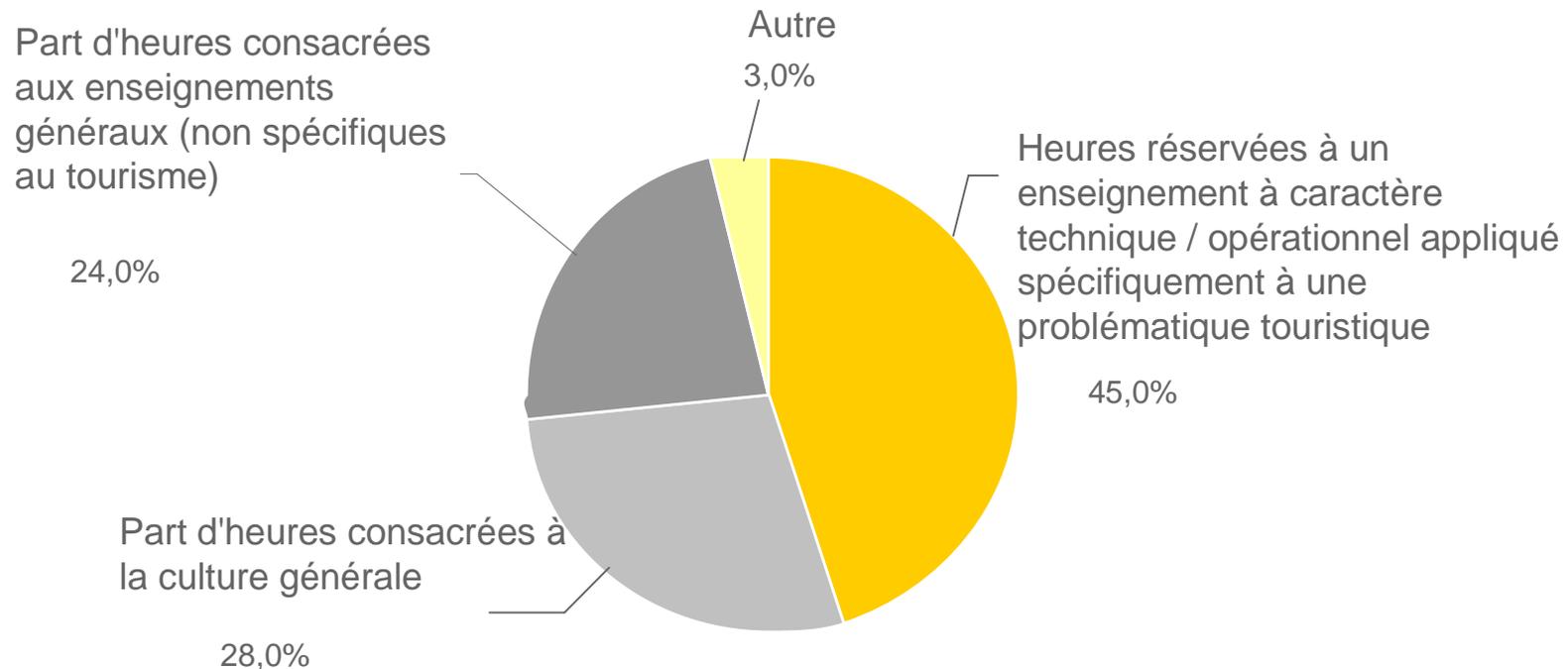
### *Principaux métiers visés par la mission (par total réponses)*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

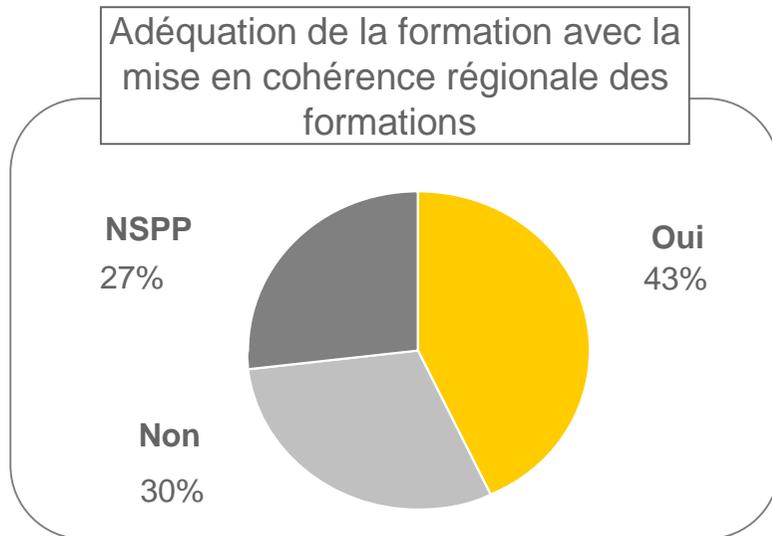
# Des maquettes de formation présentant un équilibre apparent entre enseignements généraux et enseignements spécifiques

*Parts des différents enseignements dispensés dans les formations  
Tourisme (% d'heures)*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

# Un niveau de concertation partielle et uniquement informelle entre les différentes formations Tourisme

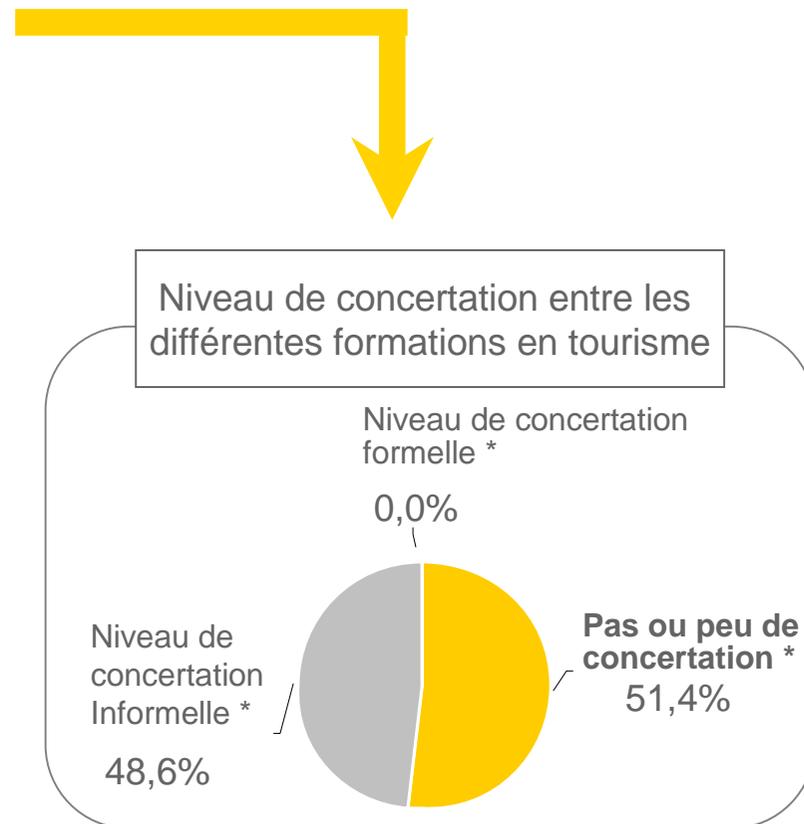


Notes:

\* Pas ou peu de concertation : la concertation avec les autres formations Tourisme est très peu développée

\* Niveau de concertation informelle : des échanges importants, réguliers mais informels existent entre quelques responsables de formation

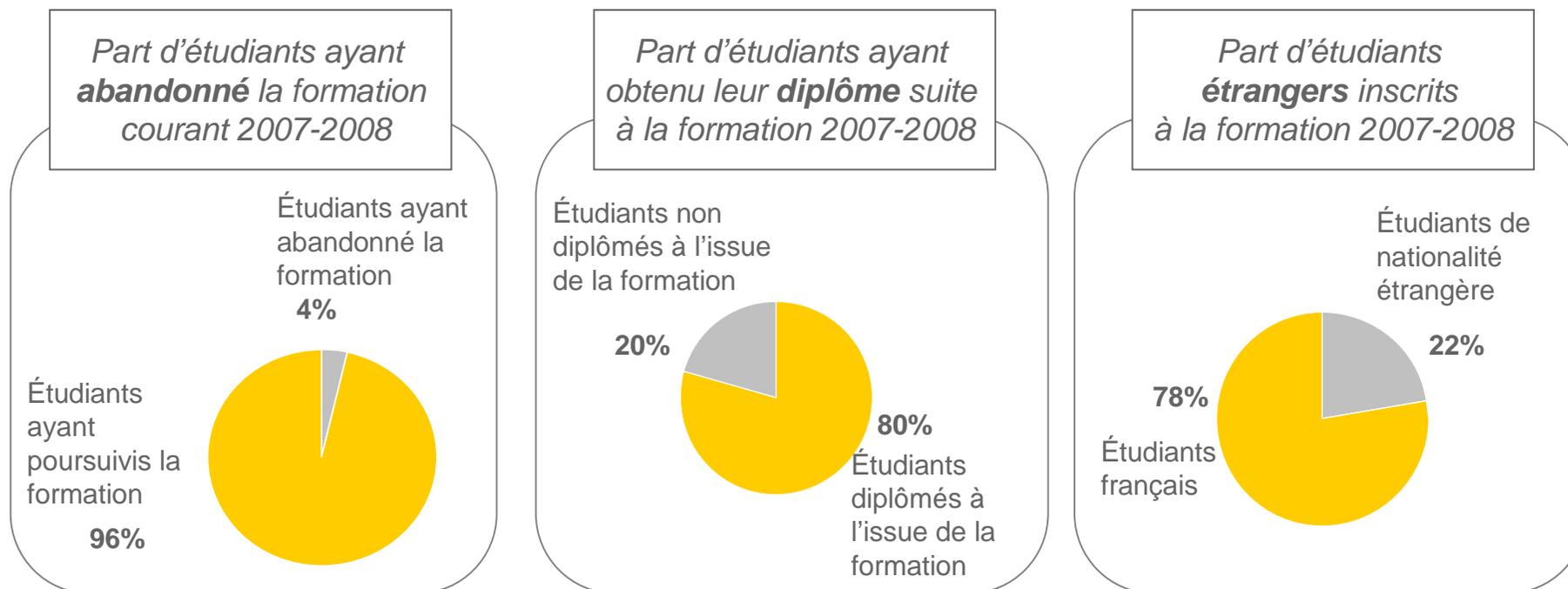
\* Niveau de concertation formelle : il existe une structure de concertation qui rassemble un nombre important de responsables de formation en vue d'acquiescer une vision globale et partagée des besoins du secteur



Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

# Un taux d'échec posant question : 20% des étudiants n'obtiennent pas leur diplôme à l'issue de la formation

- ▶ En moyenne, chaque formation a accueilli **54 étudiants** à la rentrée universitaire 2007 – 2008



Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

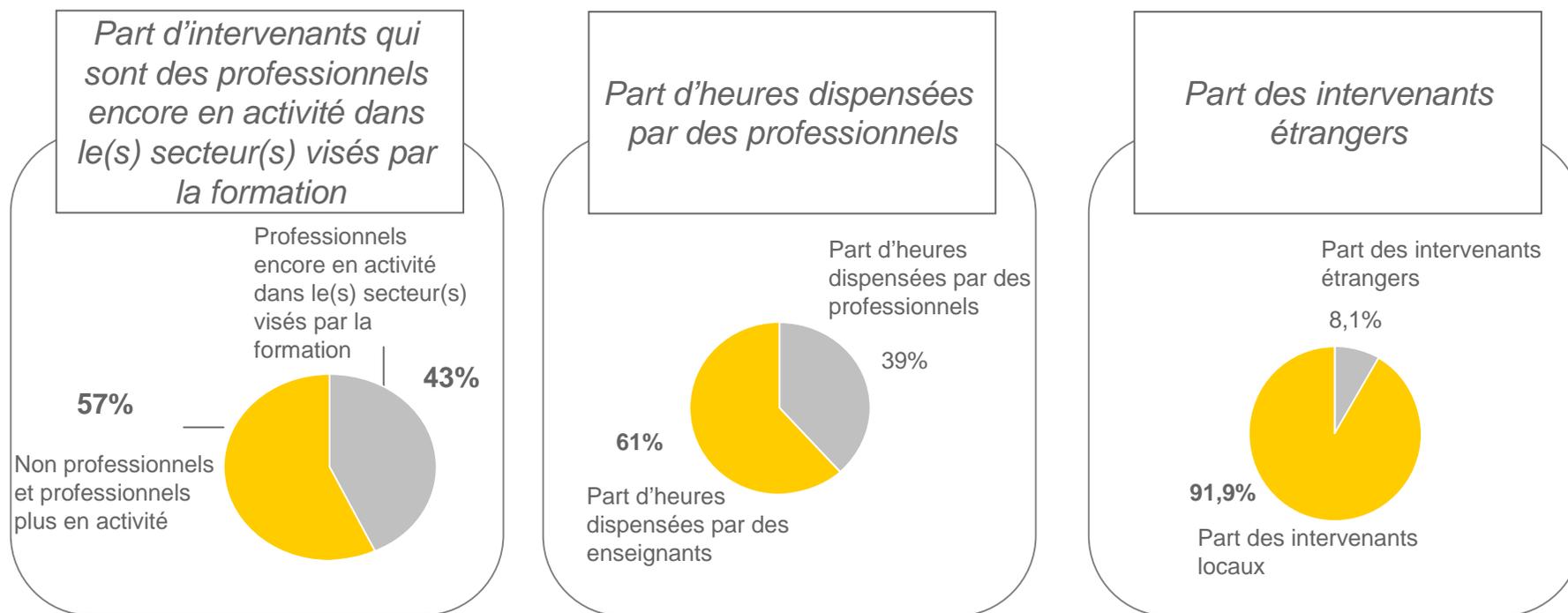
---

---

# Équipe pédagogique et partenariats

# Des intervenants professionnels qui représentent près de la moitié des équipes pédagogiques

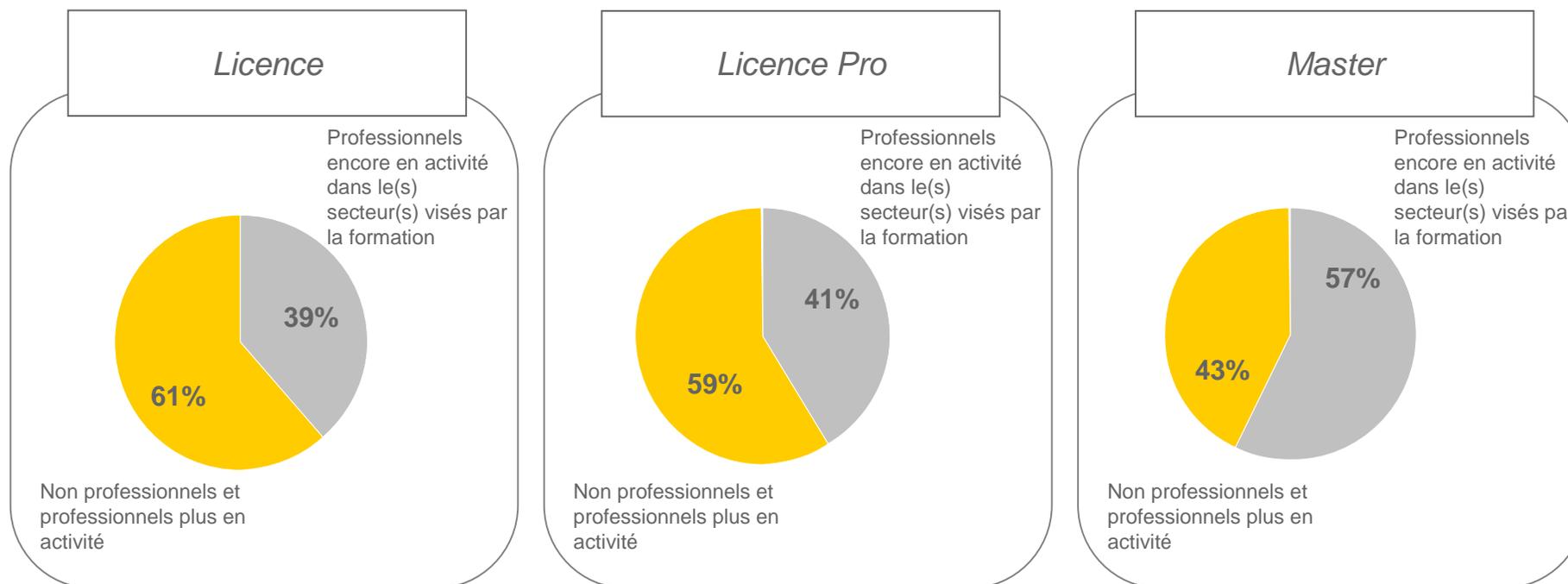
- En moyenne, les équipes pédagogiques sont formées de 24 enseignants



Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

# Une présence plus marquée des professionnels en activité dans les équipes pédagogiques des formations « master »

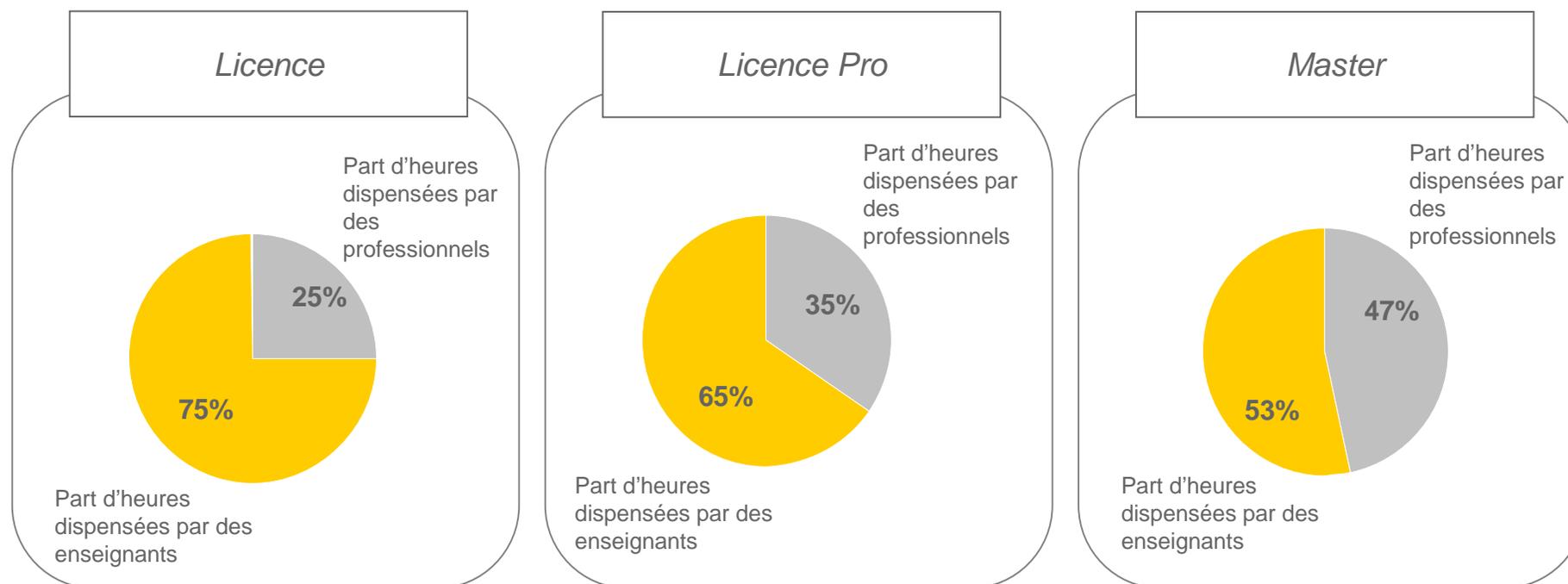
*Part d'intervenants qui sont des professionnels encore en activité dans le(s) secteur(s) visés par la formation*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

# ...présence confirmée par la proportion d'heures d'enseignement assurées par des professionnels

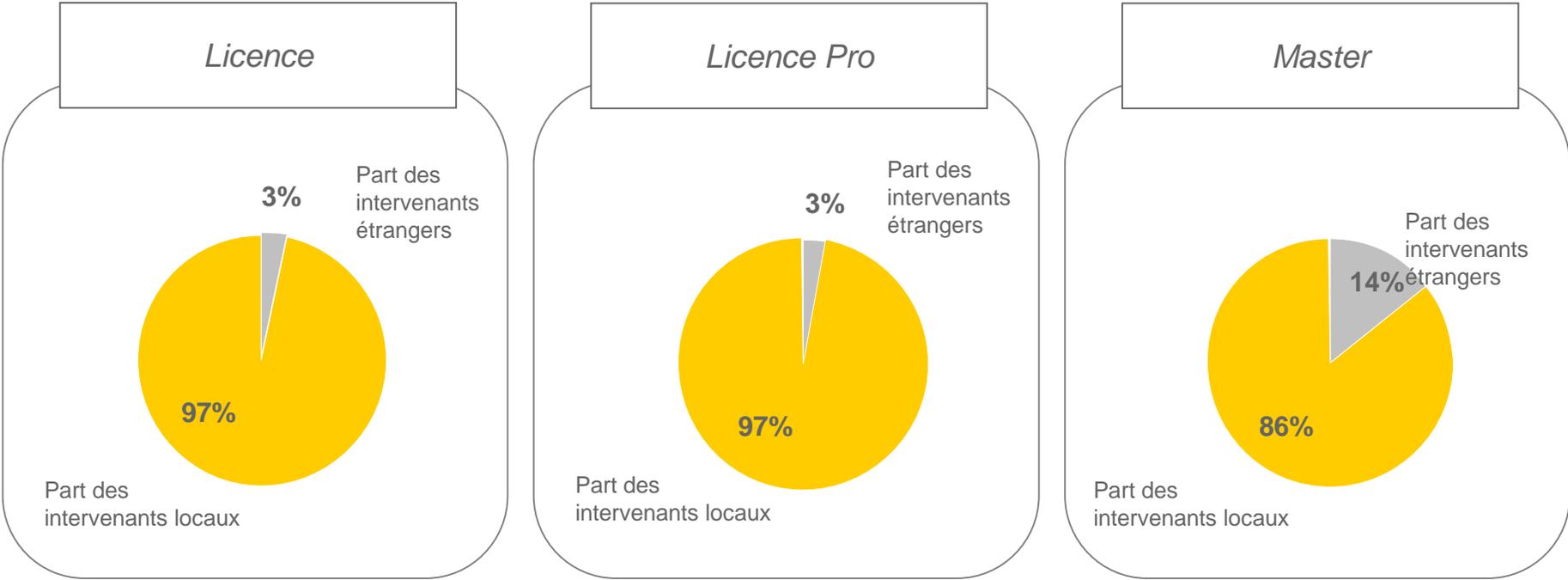
## Part d'heures d'enseignement dispensées par des professionnels



Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

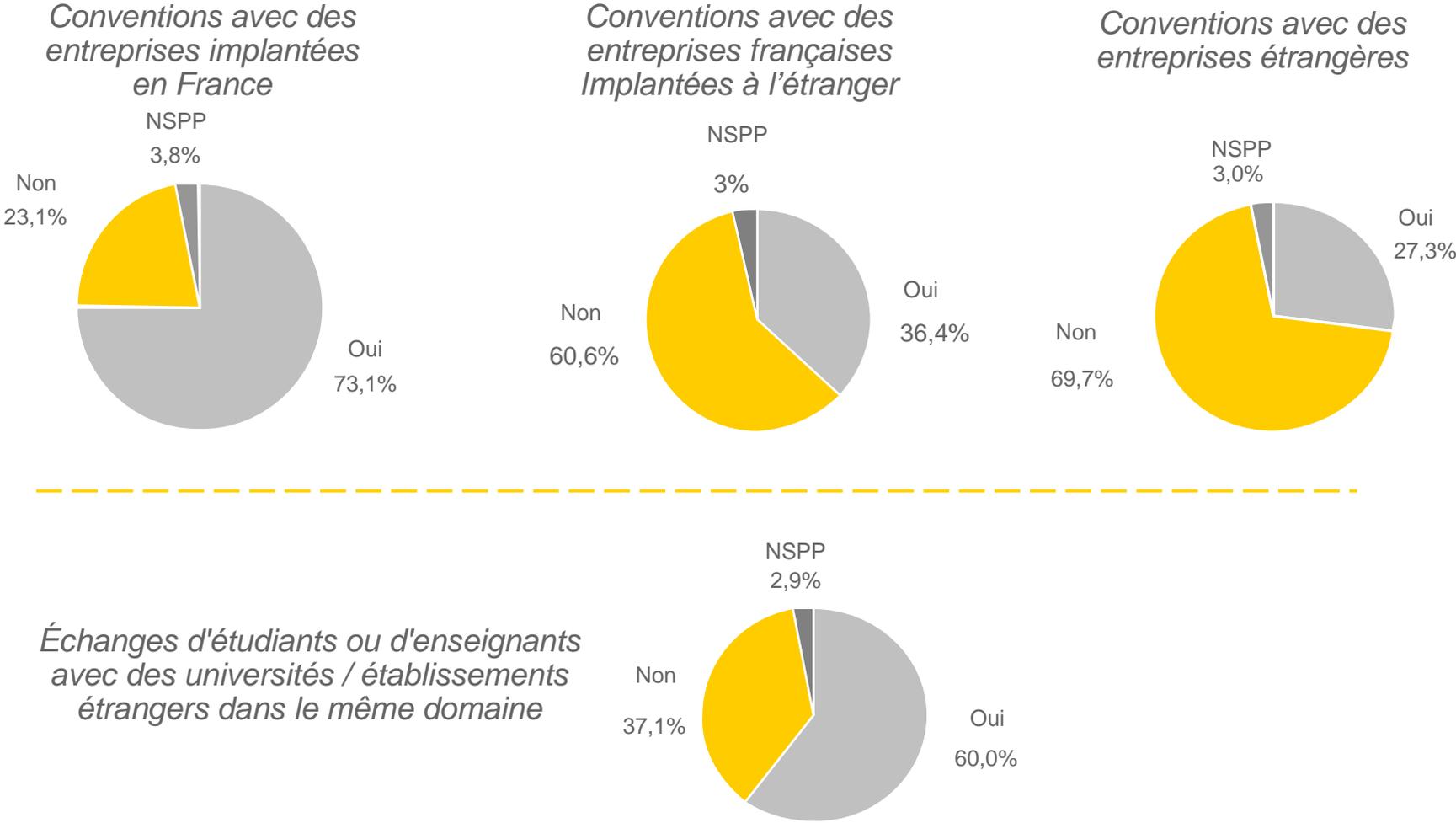
# Une présence très faible d'intervenants étrangers au niveau licence

## Part des intervenants étrangers



Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

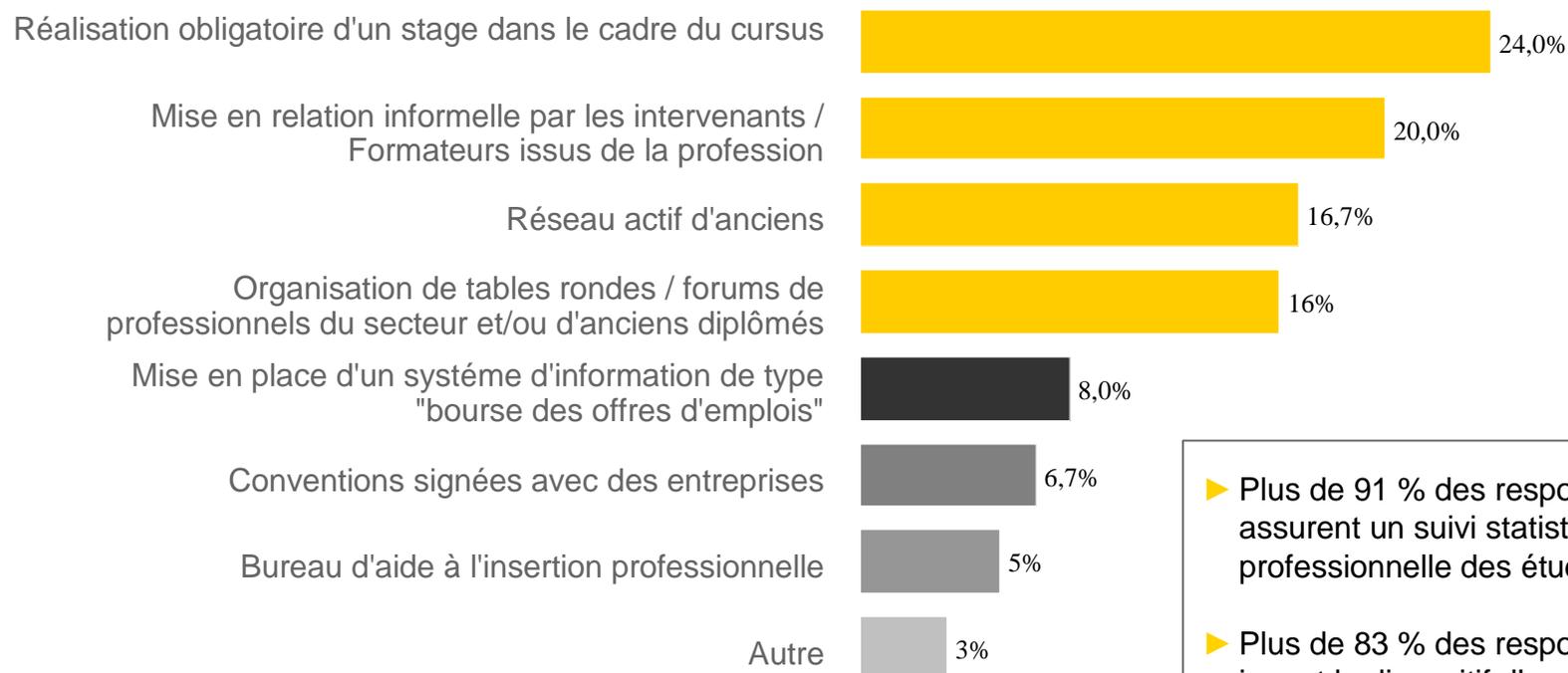
# Un conventionnement focalisé majoritairement sur les entreprises françaises



Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

# Des dispositifs d'accompagnement à l'insertion professionnelle jugés efficaces par les responsables de formation

## *Dispositifs mis en place pour accompagner les étudiants (par total réponses)*



- ▶ Plus de 91 % des responsables de formation assurent un suivi statistique de l'insertion professionnelle des étudiants.
- ▶ Plus de 83 % des responsables de formation jugent le dispositif d'accompagnement à l'insertion professionnelle des étudiants efficace.

Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

---

---

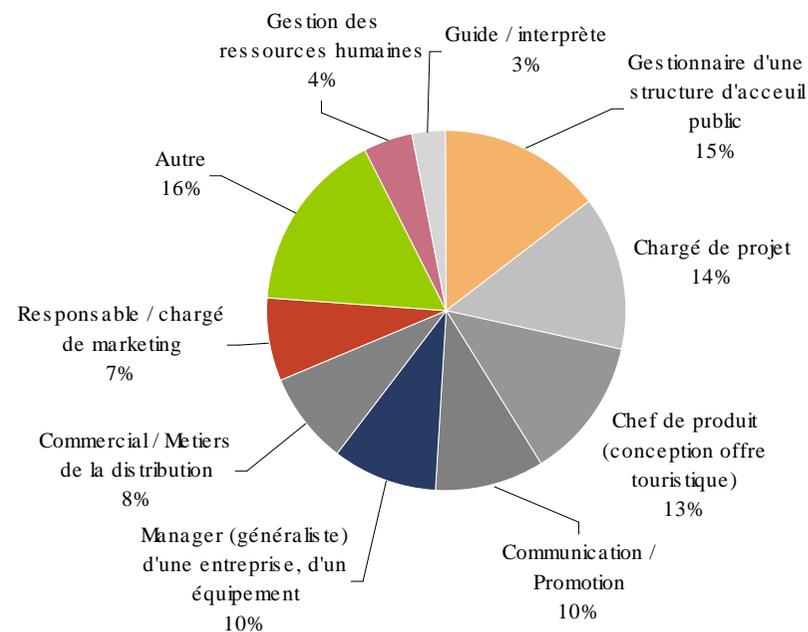
# Débouchés et insertion

# L'hôtellerie principal secteur d'insertion des étudiants

*Les diplômés exercent principalement dans les secteurs suivants ... \**



*... et occupent les postes suivants\**



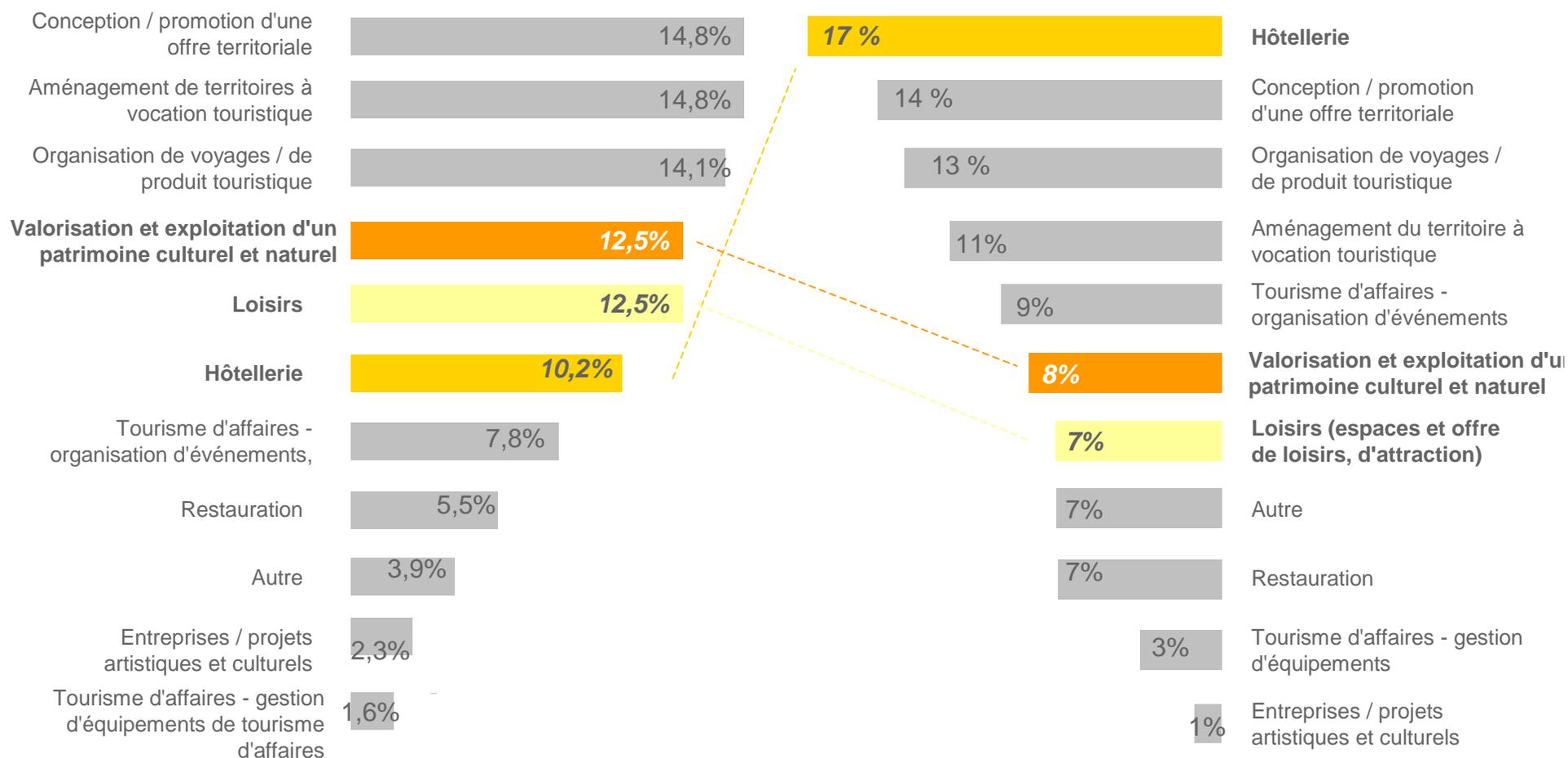
\* Sur la base des informations dont disposent les responsables de formations

Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

# Un positionnement des formations globalement cohérent avec les débouchés observés par les responsables

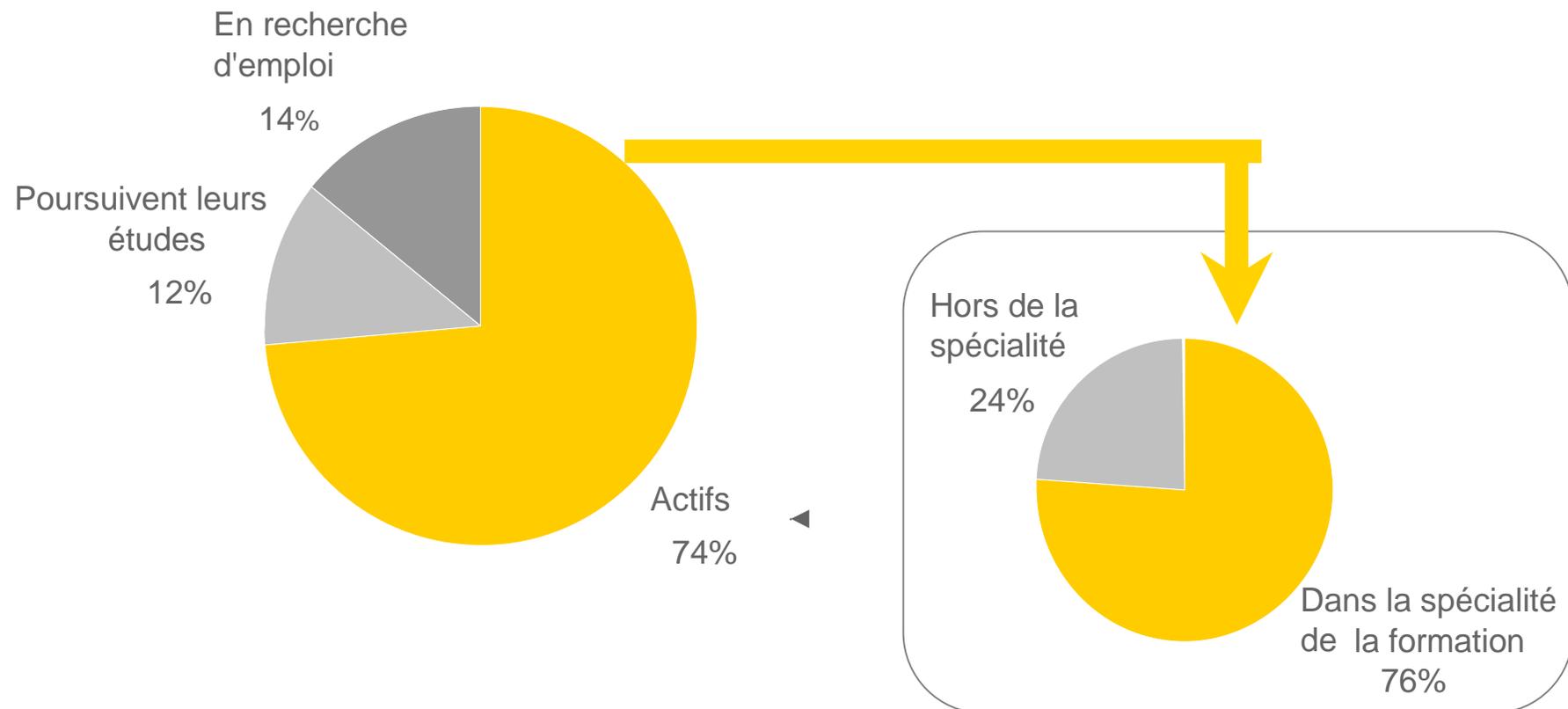
## Secteurs du tourisme dans lesquels la formation ambitionne de spécialiser ses étudiants

## Secteurs du tourisme dans lesquels les anciens étudiants exercent leur activité



# 14 % des anciens étudiants sont en recherche d'emploi et un quart des jeunes actifs ne travaillent pas dans le domaine Tourisme

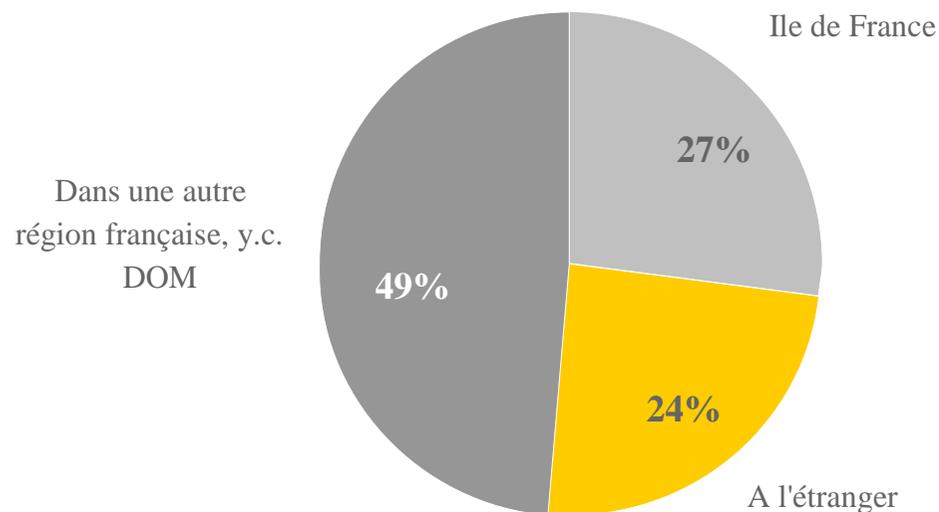
*Situation des diplômés (sur les 3 dernières années)*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

# Près d'un quart des diplômés travaillent à l'étranger, selon les responsables de formation

*Répartition géographique de l'emploi des diplômés (sur les 3 dernières années)*



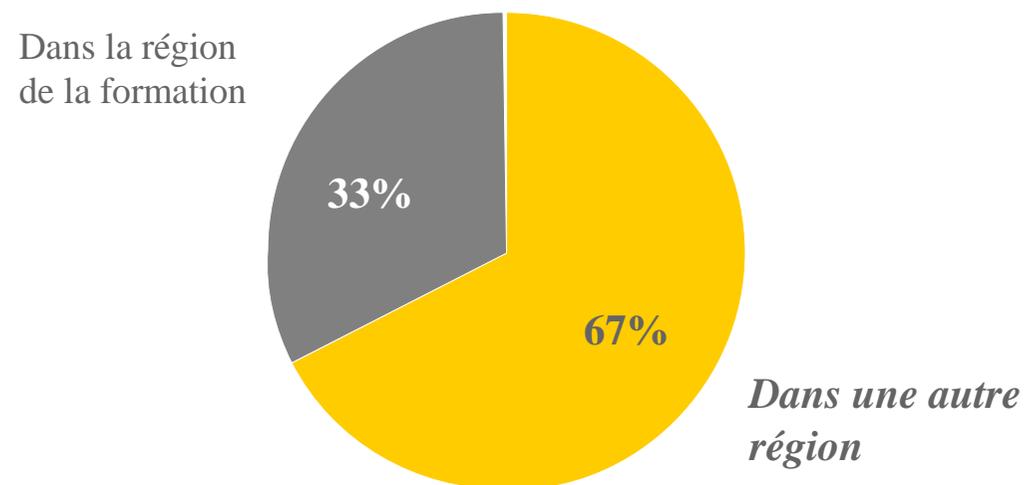
Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

---

## Un tiers des étudiants poursuivent une activité professionnelle dans la même région que celle de la formation

---

*Lieu de poursuite de l'activité professionnelle après la formation*



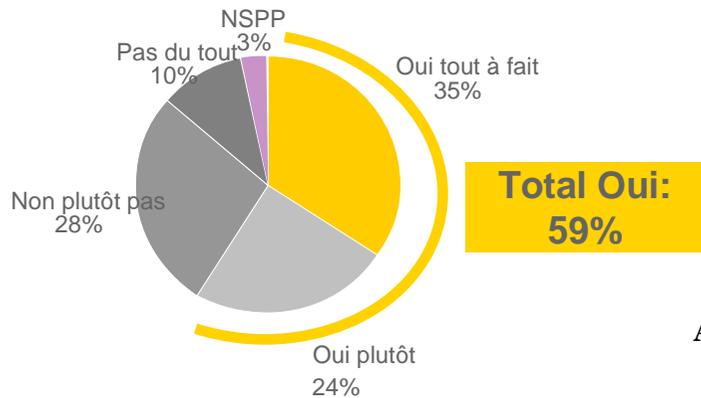
---

Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

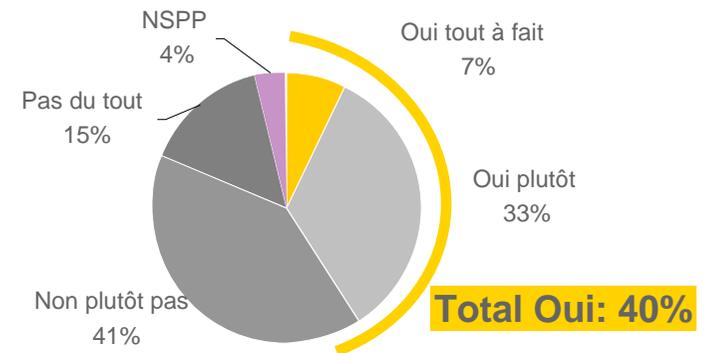
# Des responsables de formation qui jugent leur formation moins concurrencée par les écoles privées que par les autres formations universitaires Tourisme...

*La formation est-elle concurrencée par une autre formation **spécialisée** en tourisme (université, école de commerce...)*

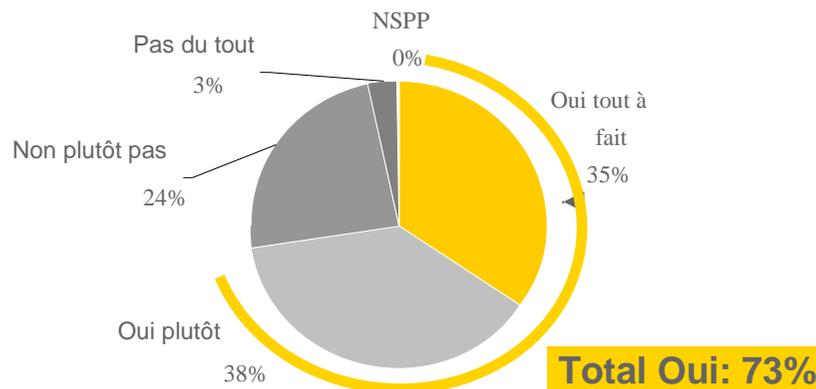
## Formation spécialisée tourisme dispensée par des établissements privés (ESC..)



## Formations spécialisées en tourisme privées non visées par le ministère de l'Éducation Nationale



## Autre formation universitaire spécialisée en tourisme

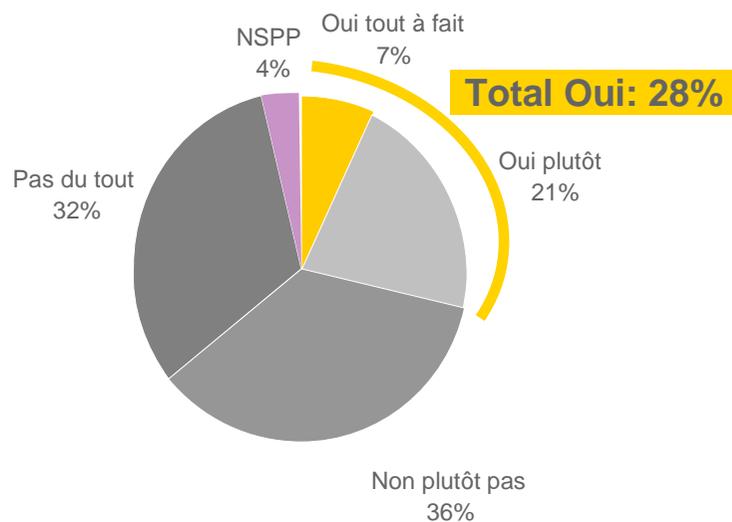


Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

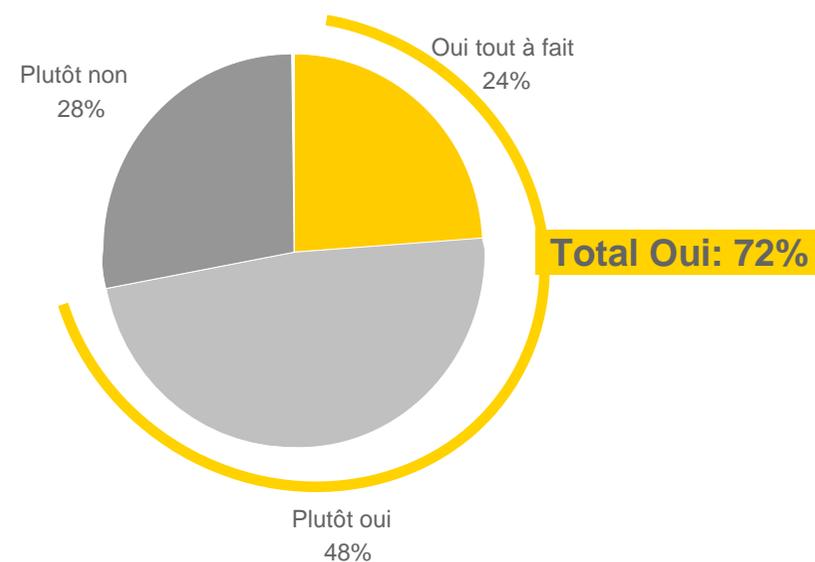
## ... et les formations universitaires généralistes

*La formation est-elle concurrencée par une autre formation **non spécialisée** en tourisme (université, école de commerce...)*

### Formations généralistes dispensées par des Établissements privés (ESC...)



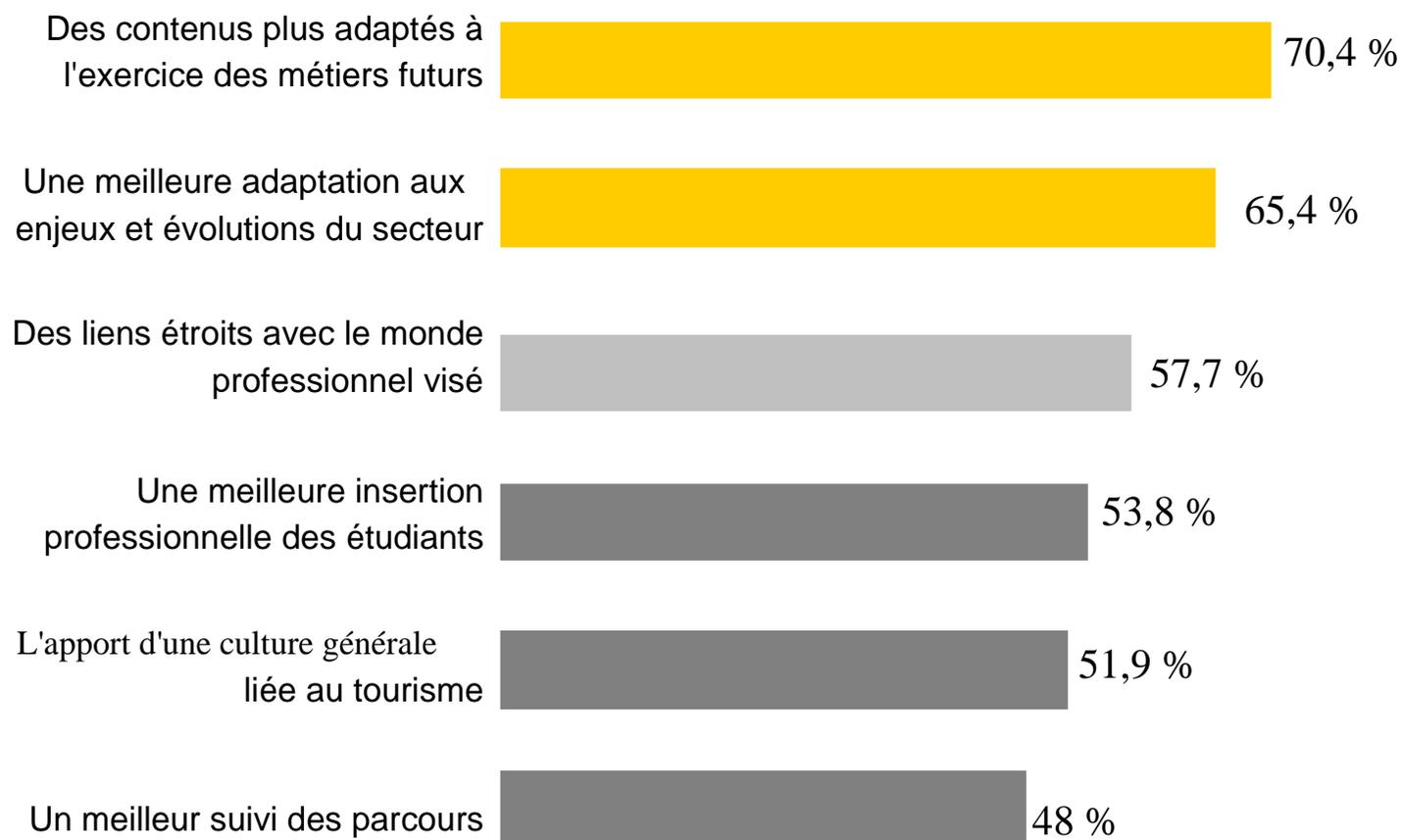
### Autre formation universitaire non spécialisée en tourisme



Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

# Des formations qui fondent leur avantage compétitif notamment sur leur adaptation aux évolutions du secteur

*Votre formation est meilleure que les autres sur les facteurs clés de succès suivants :*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

---

---

# Adaptation des formations aux évolutions du secteur

# Une implication forte des professionnels pour faire évoluer la formation avec son environnement

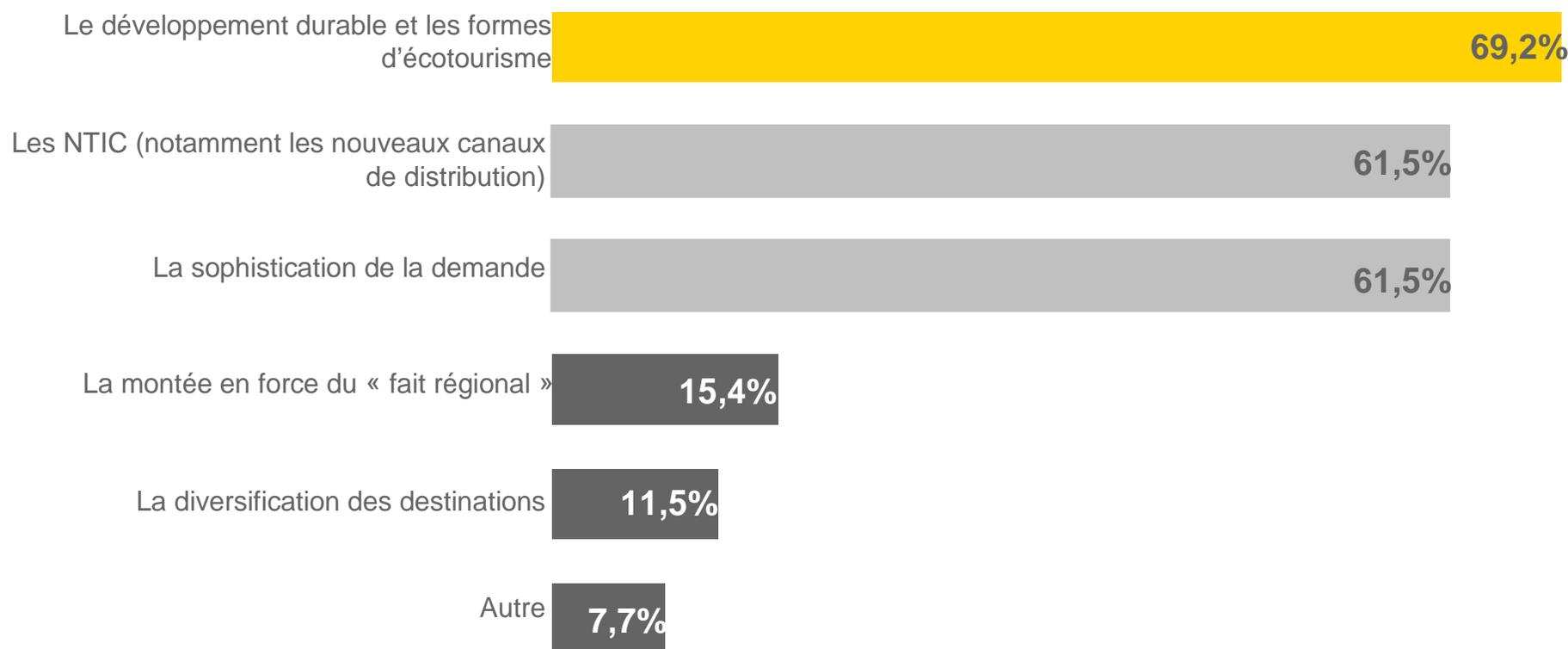
## *Moyens utilisés pour assurer un lien avec l'environnement professionnel*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

# NTIC, écotourisme et complexification de la demande : 3 nouveaux enjeux intégrés aux maquettes de formation

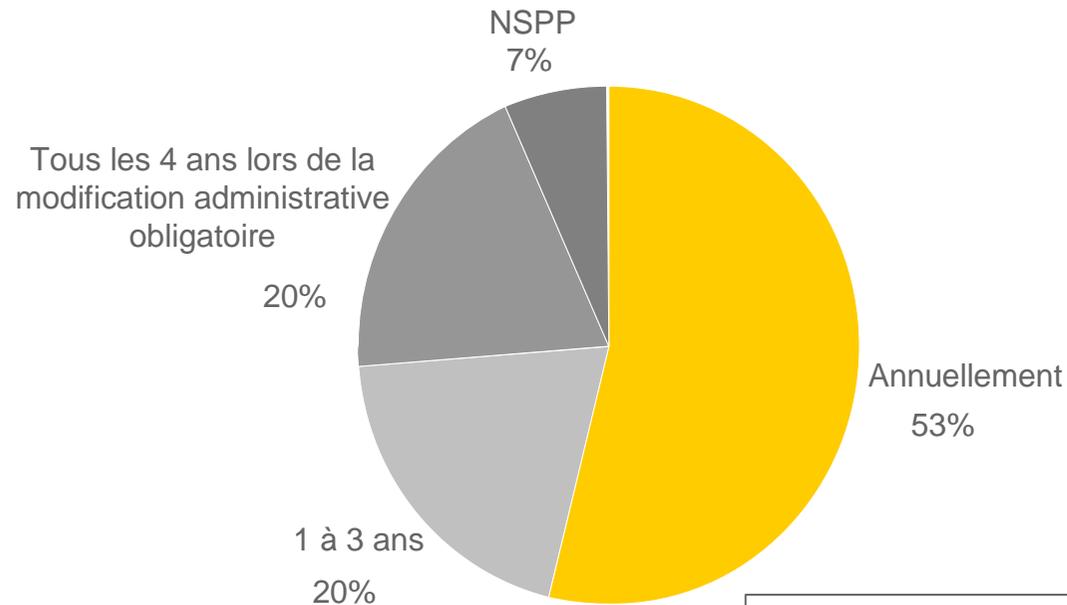
*Principaux enjeux liés au secteur du tourisme modifiant la maquette de formation*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

# Des maquettes de formation mises à jour régulièrement

## Fréquence de modification de la maquette :



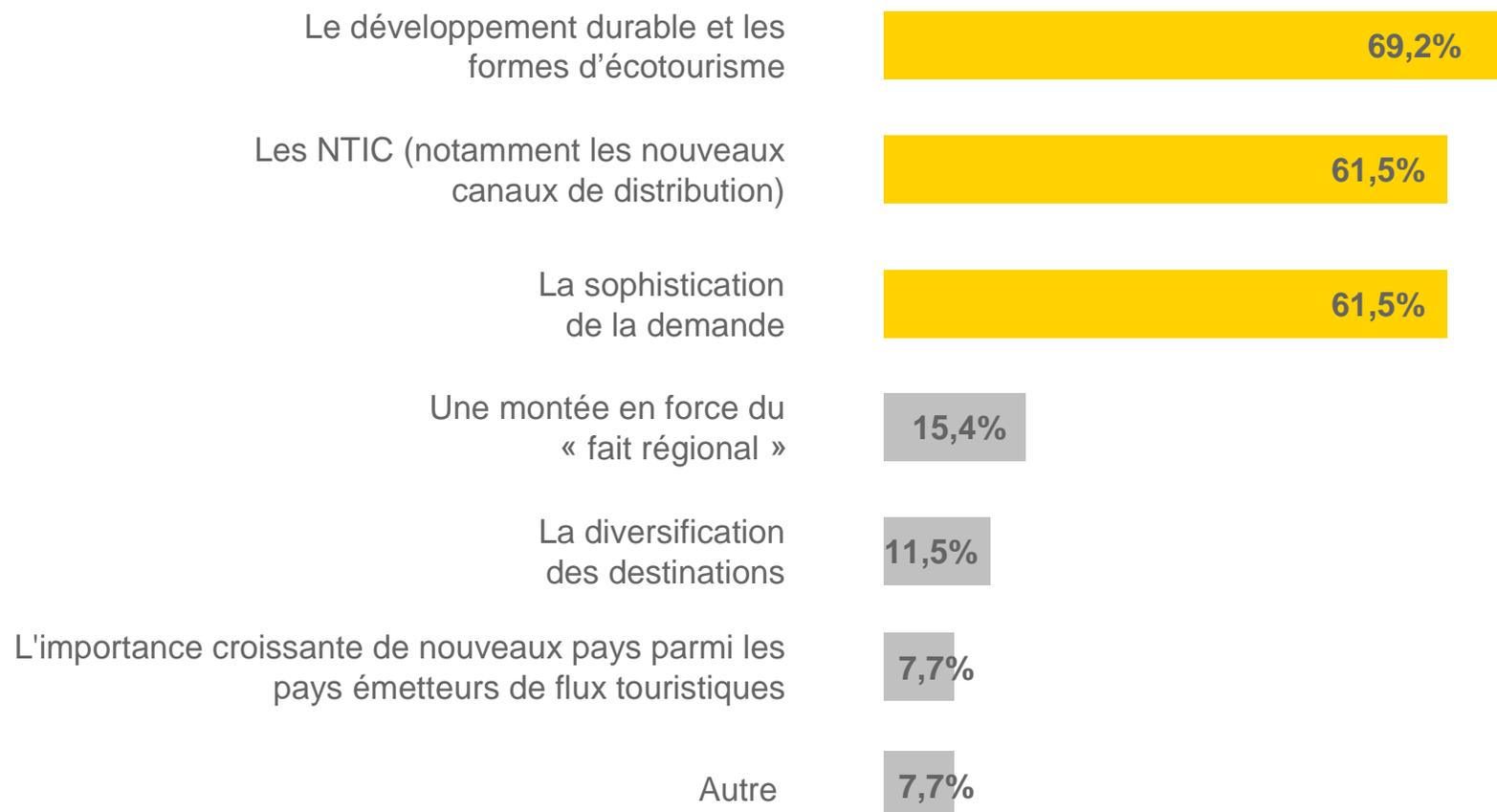
### Principales causes de changement:

- ▶ 78,6 % des cas pour un changement des contenus pédagogiques
- ▶ 21,4 % des cas pour un changement des intervenants et des enseignants

Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de formation de la filière Tourisme, 2009

# NTIC, éco-tourisme et complexification de la demande : 3 enjeux forts intégrés aux maquettes de formation

*Principaux enjeux liés au domaine Tourisme modifiant la maquette de formation*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

# Des moyens perçus comme insuffisants pour disposer d'une vision globale du secteur et de ses évolutions

---

Seuls 48,1% seulement des responsables de formation pensent avoir les moyens nécessaires à une vision globale des besoins du secteur

## ***Actions correctives à mettre en place***

- ▶ Nouer des liens plus forts avec ATOUT FRANCE.
- ▶ Être en contact avec les organismes nationaux et internationaux du tourisme.
- ▶ Créer un réseau de formations et établir des passerelles.
- ▶ Développer l'implication des professionnels du tourisme

Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

---

# Les compétences clés perçus par les animateurs de formation : la maîtrise des langues étrangères et l'adaptabilité

---

## **Les 3 compétences essentielles en terme de savoir-faire par ordre décroissant :**

- ▶ Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères / La maîtrise des techniques propres au métier visé.
- ▶ La maîtrise des nouvelles technologies du domaine Tourisme
- ▶ La maîtrise des techniques de revenu management et yield management

## **Les 3 compétences essentielles en termes de savoir-être par ordre décroissant :**

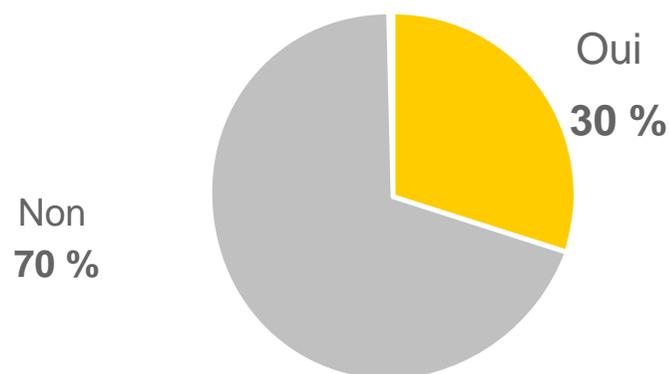
- ▶ Être réactif et faire preuve d'adaptabilité
- ▶ Être créatif
- ▶ Être doté d'un bon relationnel client

---

Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

# De nouvelles formations pourraient voir le jour dédiées au tourisme d'affaires et à l'écotourisme

*Projet de création d'une nouvelle formation  
Tourisme au sein de votre établissement dans les  
années à venir*



## Illustration d'intitulés pour de nouvelles formations :

- Events and Meetings Management
- Management environnemental et tourisme
- Tourisme international
- Droit du tourisme

Source: Ernst & Young, Enquête auprès des responsables de la filière Tourisme, 2009

---

---

|          |  |
|----------|--|
| 0        | Résultats clés de l'étude                            |
| 1        | Périmètre de l'étude                                 |
| 2        | Résultats de l'enquête « responsables de formation » |
| <b>3</b> | <b>Résultats de l'enquête « anciens étudiants »</b>  |
| 4        | Résultats de l'étude « Employeurs »                  |
| 5        | Synthèse des perceptions                             |
| 6        | Annexe   |

# Attractivité et visibilité des formations « Tourisme »

> Une offre de formation bénéficiant de l'attrait du domaine  
Tourisme

Synthèse

- ▶ Les secteurs d'activité du domaine Tourisme dégagent une attractivité importante *a priori* : l'attrait pour ces activités constitue la première motivation pour rejoindre une formation spécialisée Tourisme
- ▶ Cette attractivité s'accompagne chez les étudiants d'un projet professionnel relativement défini
  - ▶ Seuls 20 % des étudiants affirment que leur projet professionnel n'était « pas du tout défini » au moment de leur orientation vers la formation suivie
- ▶ En revanche, les débouchés ouverts aux étudiants à l'issue des formations proposées n'apparaissent clairs qu'auprès de la moitié d'entre eux au moment de leur inscription
- ▶ Cet attrait *a priori* pour le domaine Tourisme se confirme toutefois après leur expérience professionnelle, une majorité d'anciens étudiants exprimant le souhait de poursuivre leur évolution dans ce domaine d'activité
- ▶ La richesse de l'offre de formation dans le domaine Tourisme est confirmée par les étudiants, qui disposent d'alternatives au moment de leur orientation
  - ▶ Plus de la moitié d'entre eux avaient identifié plus de 3 formations similaires à celle suivie

# Débouchés et qualité de l'insertion

> *Une insertion rapide mais pas toujours conforme aux souhaits initiaux*

Synthèse

## **Des débouchés nationaux et plutôt dans le secteur privé**

- ▶ Le secteur privé reste le principal employeur des diplômés des filières Tourisme, encore plus pour les diplômés de licence professionnelle (76,4%) que pour les autres filières licence/master Tourisme (63%)
- ▶ Le parcours des diplômés atteste d'une position nationale des formations : deux tiers des diplômés ont trouvé leur emploi dans une autre région que celle où ils ont suivi leur formation
- ▶ En revanche, l'évasion en dehors de la France semble limitée : les carrières internationales ne concernent que 8 % des répondants

## **Une insertion rapide, mais relativement précaire**

- ▶ Les diplômés s'insèrent rapidement sur le marché du travail, 30 % d'entre eux trouvant même un emploi avant l'obtention du diplôme...
- ▶ ... mais cette insertion s'opère majoritairement sur des emplois relativement précaires (54% sur CDD, interim, vacation)
- ▶ L'insertion professionnelle des diplômés de licence professionnelle est équivalente, voire légèrement supérieure aux autres diplômes du Domaine Tourisme, les emplois occupés sont très majoritairement des CDI (77%)
- ▶ Près de 20 % des anciens diplômés exercent leur activité hors du domaine Tourisme (26% dans l'échantillon licence professionnelle) dans la majorité des cas en raison de l'échec à trouver un emploi correspondant à leur formation
- ▶ Les débouchés correspondent néanmoins assez largement (71 %) aux perspectives proposées par les formations en termes de secteurs, mais seulement à 55 % des métiers théoriquement accessibles
- ▶ Le secteur semble caractérisé par une rotation assez importante dans l'emploi des jeunes diplômés, qui affichent tout de même majoritairement un souhait de poursuivre leur activité professionnel dans le domaine Tourisme

# Adéquation de la formation aux besoins professionnels

> *Une satisfaction globale mais des marges perçues d'amélioration*

Synthèse

- ▶ Les diplômés expriment globalement leur satisfaction (73%) au sujet de la formation suivie, au regard de leur emploi actuel. Une majorité d'entre eux choisirait ainsi, avec le recul de l'expérience, une formation identique à celle qu'ils ont suivie
- ▶ L'adéquation perçue entre l'emploi occupé et la formation suivie est relativement plus faible chez les anciens étudiants de licence professionnelle : 54,5% estiment qu'ils auraient pu occuper leur fonction sans suivre la formation, contre 23 % pour les autres formations. Seuls 35 % des étudiants de licence professionnelle jugent que leur emploi correspond à la formation suivie.
- ▶ Ceux-ci reconnaissent globalement la valeur ajoutée des formations spécialisées Tourisme. Elle réside essentiellement dans l'approche terrain (les stages et interventions des professionnels sont plébiscités) et la nature des compétences acquises
- ▶ S'ils apprécient fortement le contact terrain lorsqu'il est structuré, les étudiants déplorent de façon récurrente des enseignements trop théoriques (une quarantaine d'occurrences dans les questions ouvertes) et parfois déconnectés des réalités vécues lors des expériences professionnelles
- ▶ L'apport des formations spécialisées réside avant tout dans la transmission d'une connaissance sectorielle spécifique (selon 87% des étudiants) qui ne constitue toutefois pas nécessairement un sésame privilégié pour accéder aux emplois du secteur
  - ▶ Seuls 40 % estiment que les formations spécialisées permettent d'obtenir des postes inaccessibles par d'autres filières
- ▶ Les jeunes diplômés possèdent des connaissances sectorielles à l'issue de leur formation. Certaines compétences critiques pour le secteur sont cependant ressenties comme peu maîtrisées
  - ▶ 11 % seulement s'estiment formés pour manager des équipes
  - ▶ 26 % seulement à gérer une relation client

# Accompagnement à l'insertion

> *Des moyens jugés globalement insuffisants et peu efficaces*

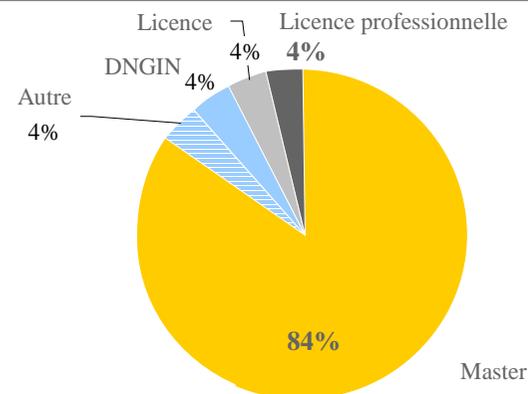
Synthèse

- ▶ De façon globale, les moyens déployés par les établissements sont jugés insuffisants et inefficaces (61%) par les diplômés
- ▶ Le constat est renforcé chez les diplômés de licence professionnelle : seuls 17% d'entre eux ont obtenu un emploi grâce à des contacts établis dans le cadre de leur formation (stage ou autres)
- ▶ Le stage, obligatoire dans la quasi-totalité des formations, constitue la voie la plus courante d'insertion vers le premier emploi (30 % des cas)
- ▶ La mise en place d'autres moyens d'accompagnement à l'emploi se fait plus variable
  - ▶ A titre d'exemple, seuls 16% des étudiants mentionnent l'existence d'un bureau d'aide à l'emploi des diplômés
- ▶ L'accompagnement des établissements à la recherche de stage (dont la réalisation est souvent obligatoire) semble par ailleurs insuffisant : seuls 30 % des stages sont obtenus via des dispositifs mis en place par l'établissement
- ▶ L'apprentissage / alternance est un mode de formation encore peu utilisé (5% des personnes interrogées)
- ▶ Les diplômés issus de formations spécialisés en tourisme ressentent une concurrence forte de profils non spécialisés (oui à 67%)

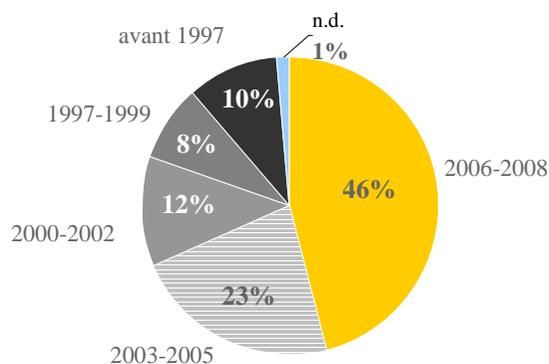
# Profil de l'échantillon : des anciens étudiants d'université, très majoritairement de niveau Master et dont 69% présentent moins de 5 ans d'ancienneté ...

- ▶ **329** anciens étudiants de la filière tourisme (279 questionnaires complets)
- ▶ **50** questions en ligne sur leur formation et leur situation actuelle

Méthodologie

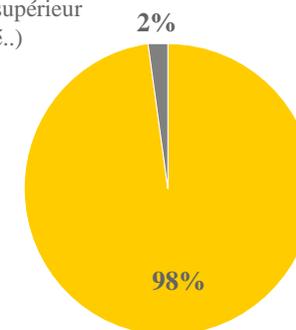


Niveau d'étude



Ancienneté du diplôme

Un autre établissement d'enseignement supérieur (consulaire, privé..)



Nature de l'établissement

Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

# Remarques préalables sur la composition de l'échantillon\*

## **Des répondants issus principalement de 14 formations \*\***

- ▶ Université d'Avignon\*\*\*
- ▶ Université de Lyon 2\*\*\*
- ▶ Université d'Angers
- ▶ ESTHUA
- ▶ Université de Chambéry
- ▶ Paris 1 – IREST
- ▶ Université de Toulouse 2
- ▶ Université de Perpignan
- ▶ Université Paris 3
- ▶ Université du Littoral Côte d'Opale
- ▶ Université du Maine
- ▶ Université de Compiègne
- ▶ Université de Toulon
- ▶ ESC de la Rochelle

## **Remarques**

- ▶ 2 % des répondants sont diplômés d'un établissement privé
- ▶ 4 % des étudiants sont diplômés de licence (générale) et 4% de licence professionnelle  
**=> l'étude porte donc largement sur une population d'anciens étudiants en master, diplômés d'université**
- ▶ Une partie des répondants ont été sollicités par le biais d'associations d'anciens étudiants\*\*\*, dont les membres sont globalement susceptibles d'être mieux intégrés au domaine Tourisme que la moyenne des étudiants

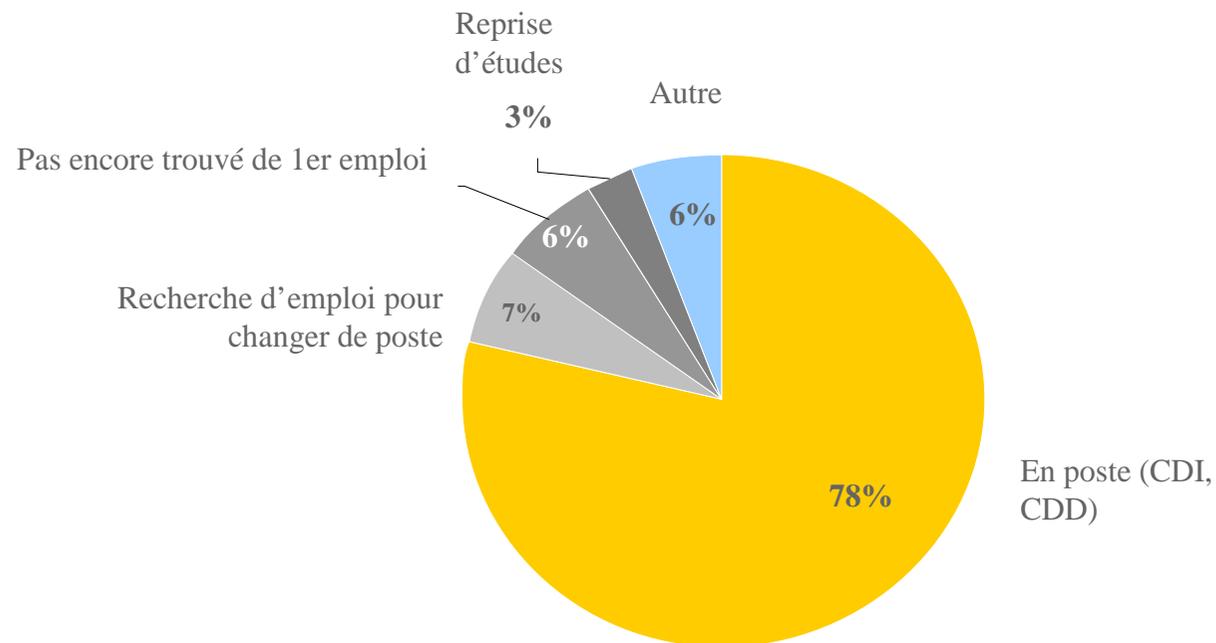
\*Le détail des établissements sollicités figure en annexe

\*\*Une majorité d'étudiants n'ont pas souhaité renseigner le nom de la formation suivie / de l'établissement fréquenté

\*\*\* Établissements les plus représentés dans l'échantillon

\*\*\*\* IREST, Toulouse 2, Lyon 2, Avignon, Bordeaux 3; La Rochelle, Clermont Ferrand

## ... une majorité d'anciens étudiants actuellement en poste



Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

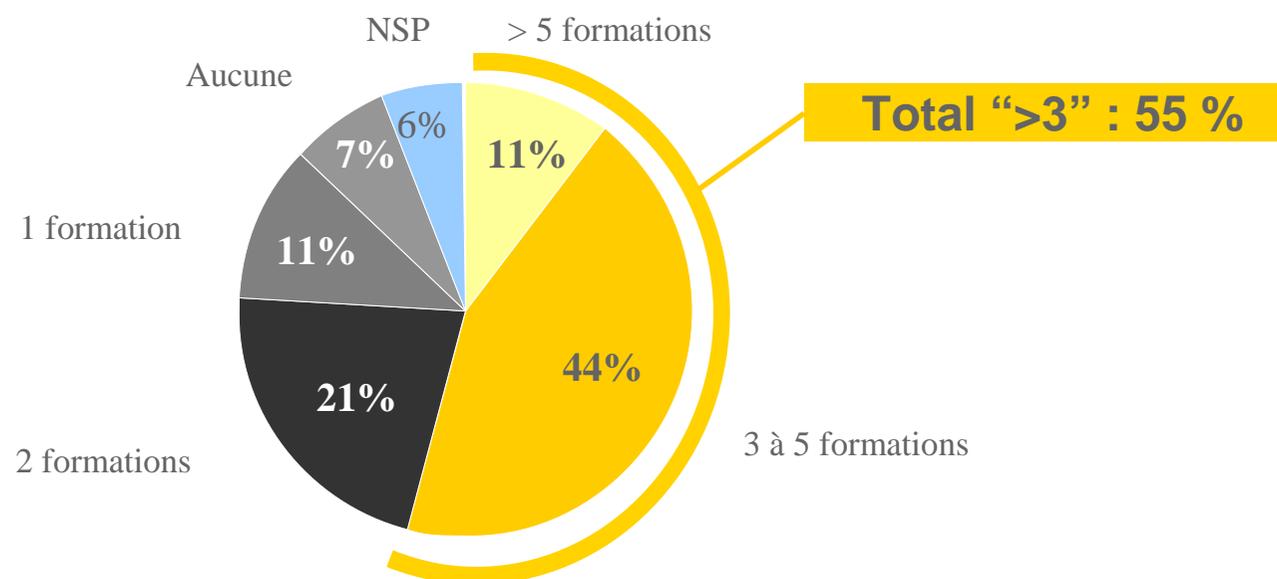
---

---

# Attractivité et visibilité des formations « Tourisme »

# La richesse de l'offre de formation est perçue par les étudiants, qui disposent d'alternatives au moment de leur orientation

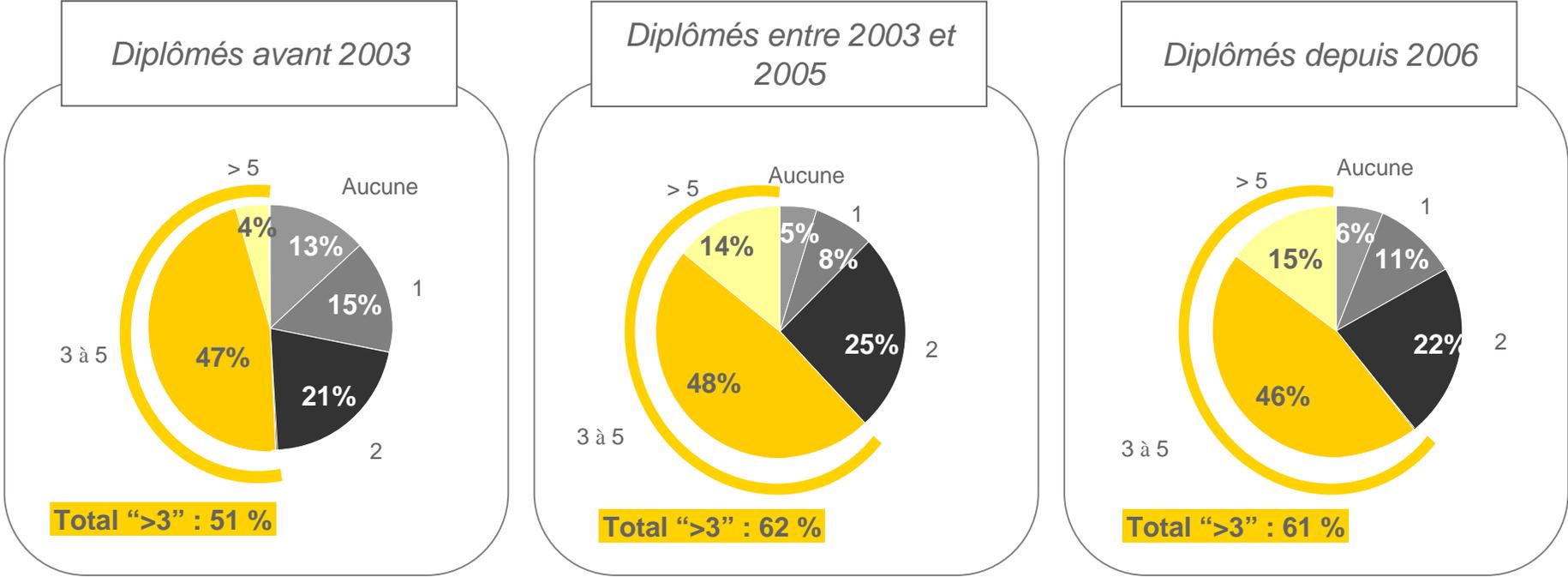
Nombre de formations similaires identifiées lors du processus d'orientation



Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

# Une richesse de l'offre qui semble encore davantage perçue par les diplômés plus récents

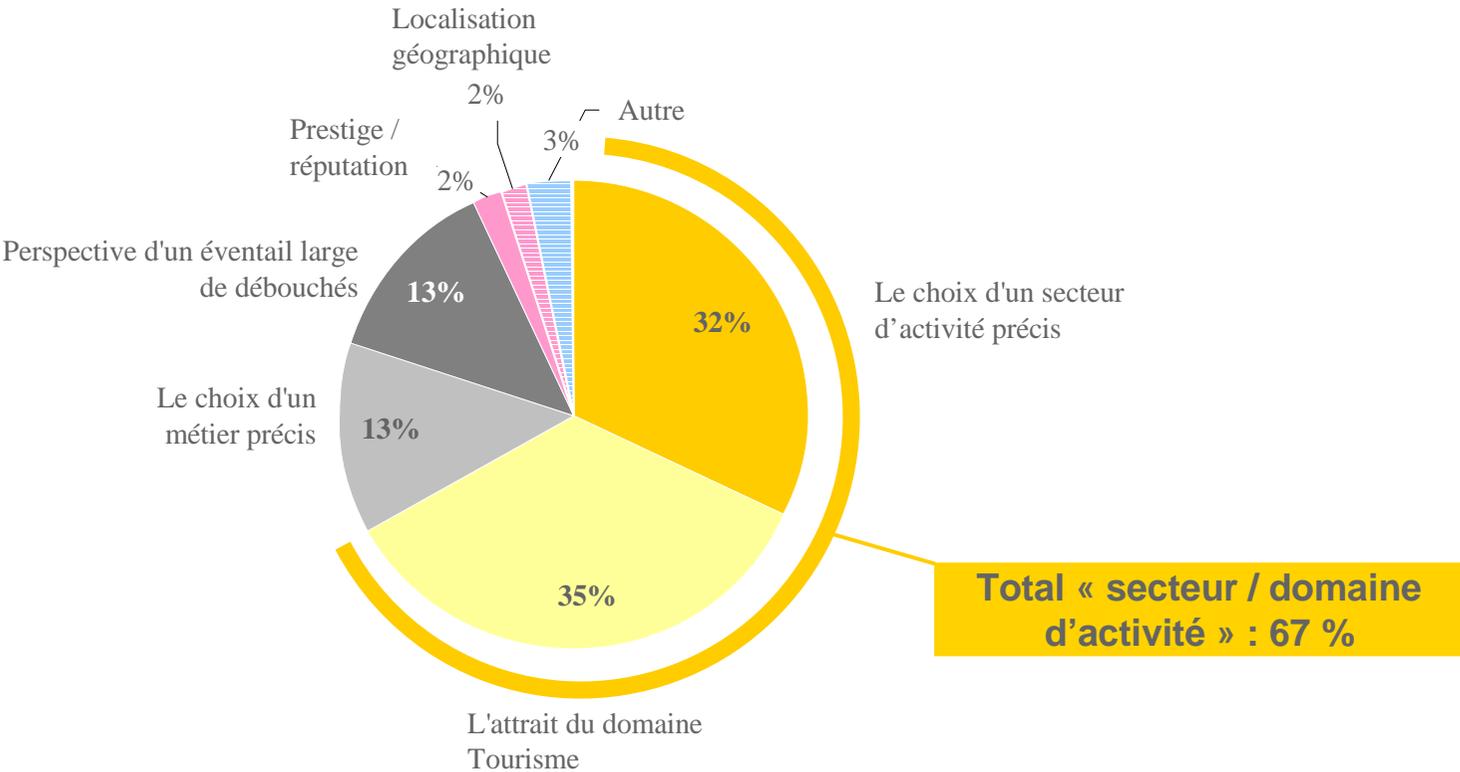
Nombre de formations similaires identifiées lors du processus d'orientation



Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

# L'attrait pour les secteurs d'activité du domaine Tourisme constitue la première motivation pour rejoindre une formation spécialisée

*Facteurs ayant principalement motivé l'inscription à la formation*



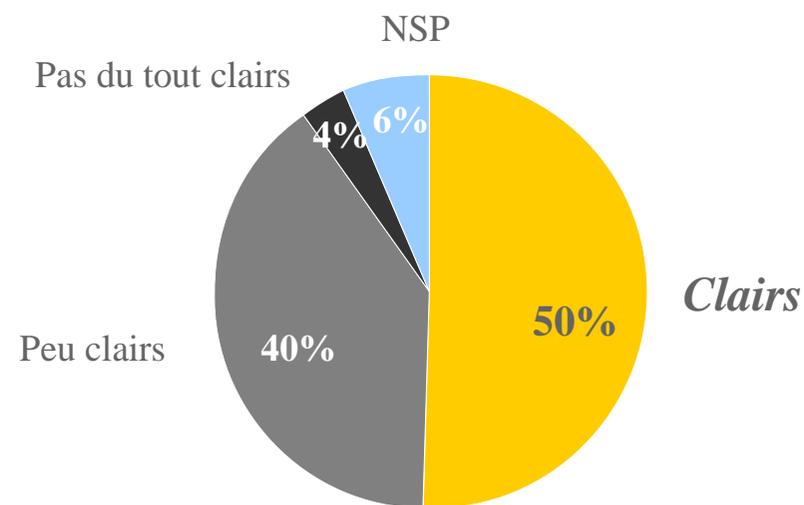
Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

---

## Les spécialisations et débouchés envisageables à l'issue des formations proposées n'apparaissent cependant clairs qu'auprès de la moitié des étudiants au moment de leur inscription

---

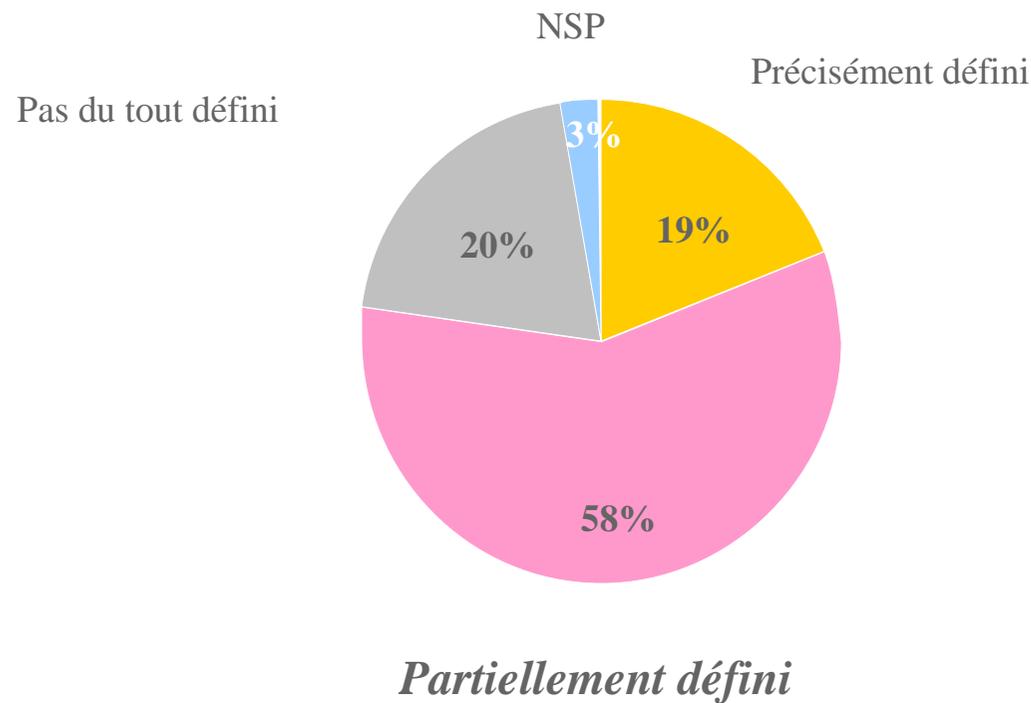
*Clarté des spécialisations et débouchés pour les étudiants au moment de leur entrée dans la formation*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

# Seul un candidat sur cinq intègre une formation Tourisme sans projet professionnel, même ébauché

*Degré de précision du projet professionnel établi par les étudiants avant le choix de leur formation*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

---

# Facteurs de différenciation et d'attractivité des formations identifiés par les anciens étudiants

---

Éléments qualitatifs  
issus de questions  
ouvertes

- ▶ La **renommée/notoriété de l'établissement** apparaît comme un élément clef de la valorisation des formations
  - ▶ Une université/école entretenant un réseau de partenaires et d'employeurs potentiels dans sa région.
  - ▶ Le rôle des associations d'anciens, lorsqu'elles existent, et les actions de suivi des diplômés
- ▶ Certaines localisations sont jugées plus propices à l'emploi dans le secteur (Grand Ouest, Paris)
- ▶ La mise en réseau par les **intervenants professionnels** est appréciée en vue de l'insertion professionnelle
  - ▶ Qui permet une meilleure réactivité par rapport aux besoins du secteur du tourisme...
  - ▶ ... et une meilleure appréhension de la réalité chez différents opérateurs du tourisme (entreprises comme secteur public)
- ▶ Les formations avec **un effectif plus réduit d'étudiants** permettent un suivi personnalisé, et sont jugées plus adaptées à l'insertion professionnelle
- ▶ **Une sensibilisation et une initiation/formation à la démarche entrepreneuriale constituent des éléments appréciés**

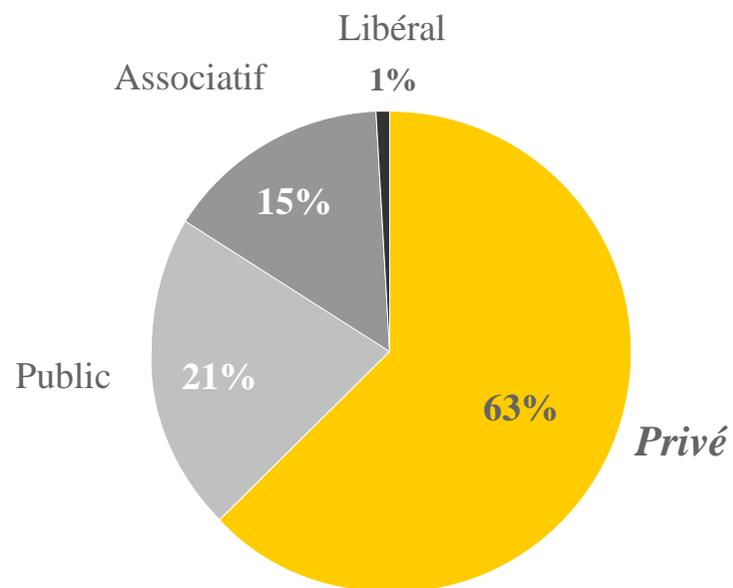
---

---

# Débouchés et qualité de l'insertion

# Le secteur privé reste le principal employeur des diplômés des filières Tourisme

*Secteur dans lequel le poste est occupé*



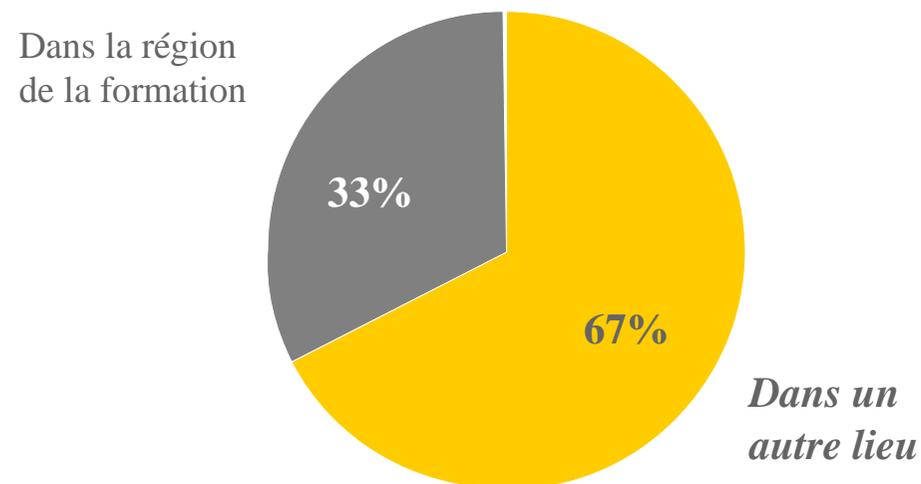
Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

---

## Une part majeure (2 tiers) des anciens étudiants ont trouvé leur emploi dans une autre région que le lieu où ils ont suivi leur formation Tourisme

---

*Lieu de poursuite de l'activité professionnelle après la formation*

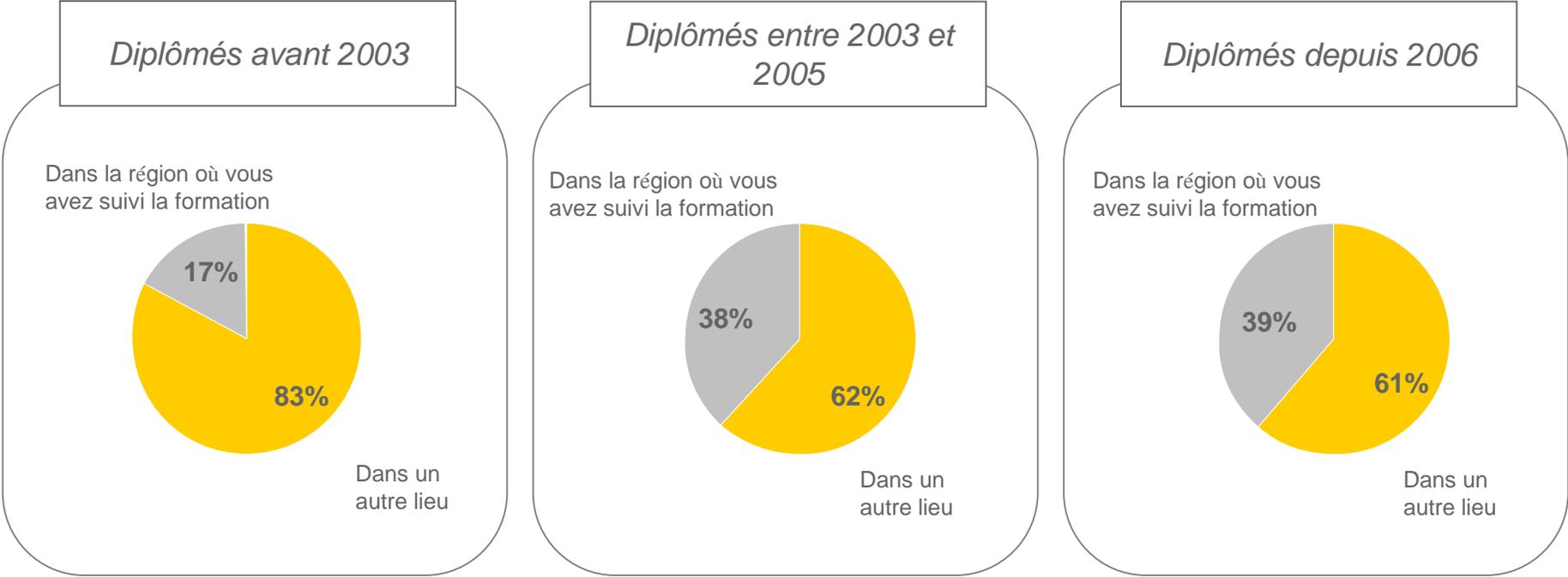


---

Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

# Un ancrage local formation / emploi qui s'est renforcé avec les promotions d'étudiants plus récemment diplômées

*Lieu de poursuite de l'activité professionnelle après la formation*



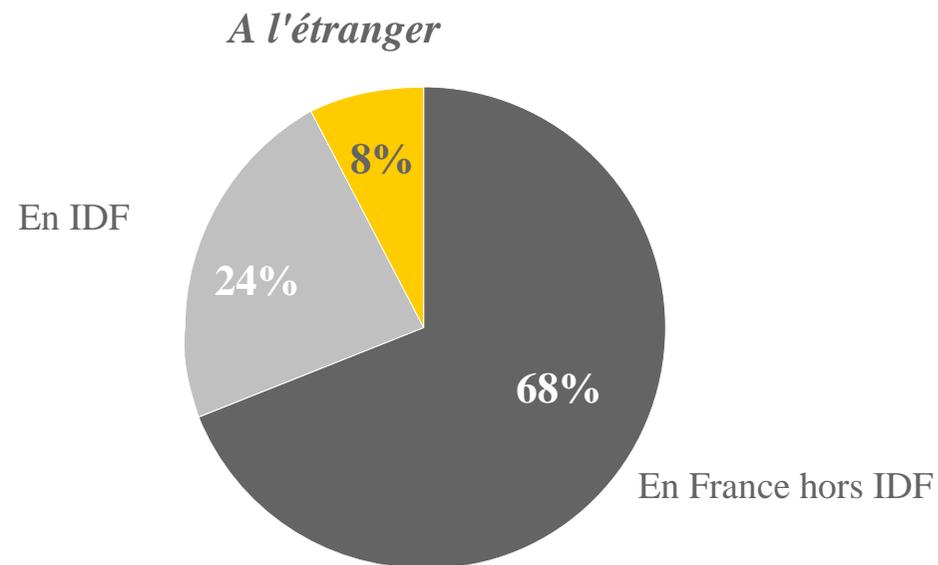
Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

---

# Une minorité des diplômés exerce une activité à l'étranger

---

*Lieu actuel d'exercice de l'activité professionnelle*

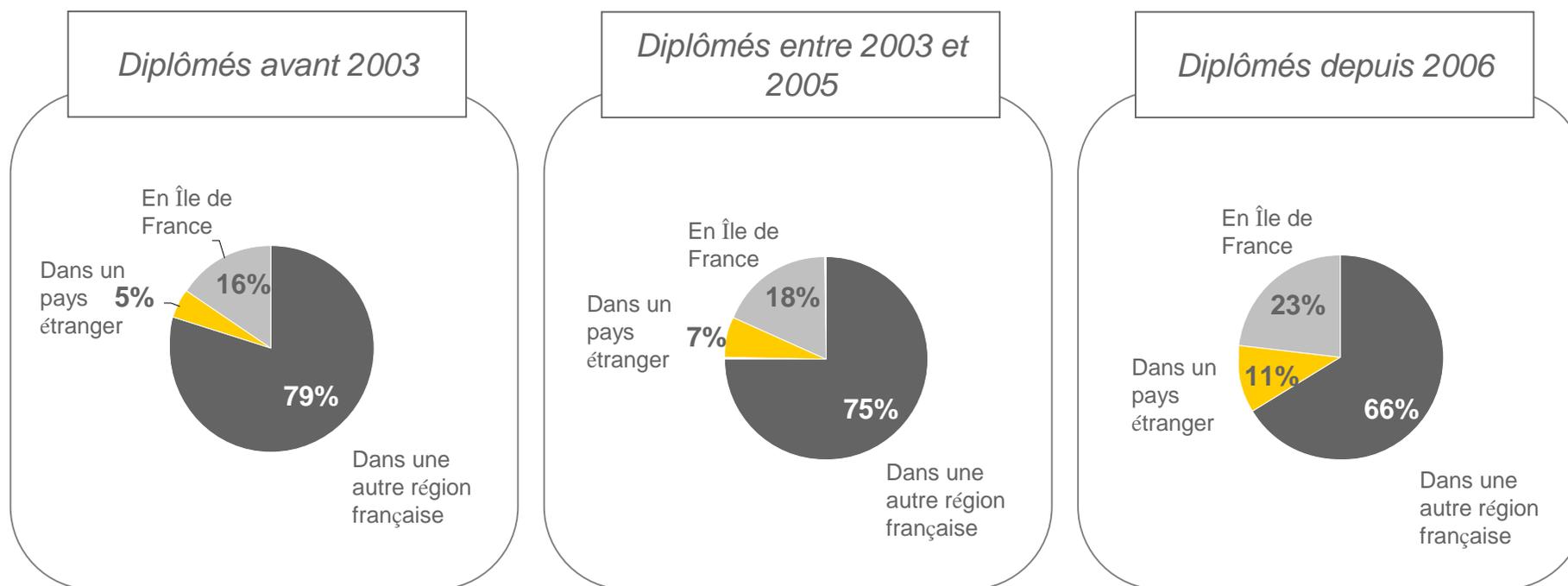


---

Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

# Une progression de la part des anciens étudiants exerçant une activité à l'étranger

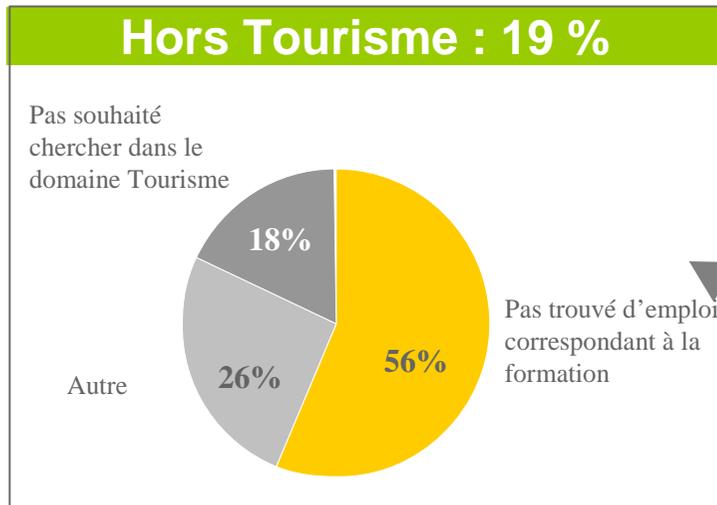
## Lieu actuel d'exercice de l'activité professionnelle



Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

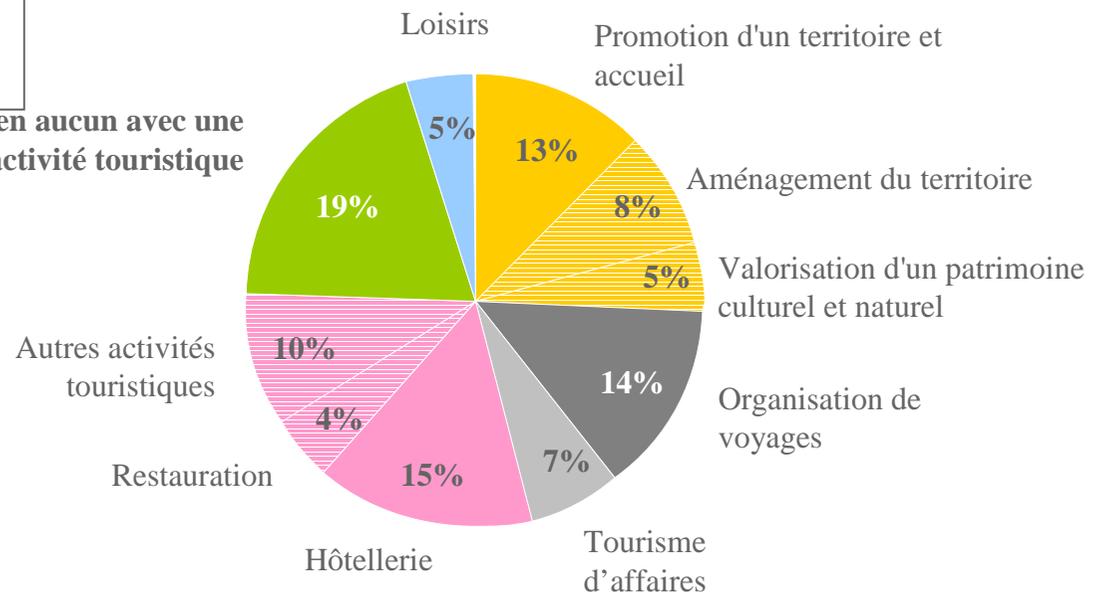
Près de 20 % des anciens diplômés exercent leur activité hors du domaine Tourisme

26 % dans un emploi présentant un lien fort avec un territoire



*Secteur de l'activité exercée par les étudiants diplômés de formations spécialisées tourisme*

Sans lien aucun avec une activité touristique

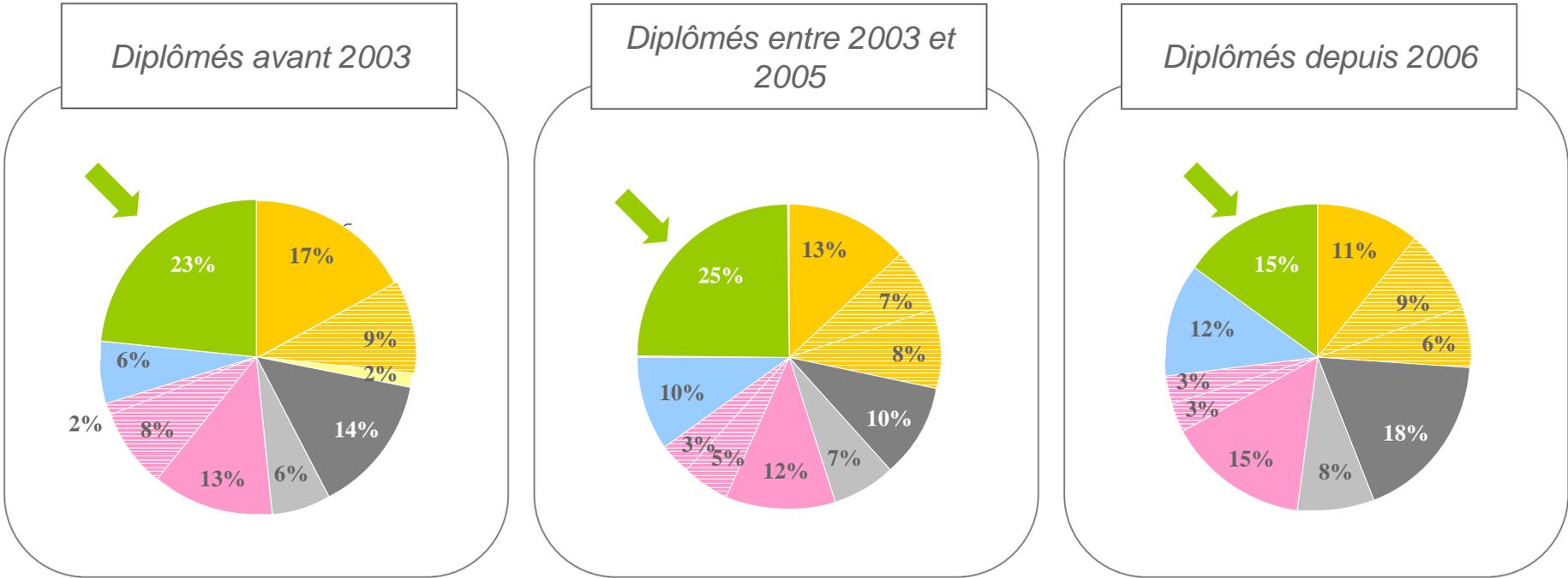


Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

# Une évasion « hors tourisme » moins importante chez les diplômés plus récents

- Promotion d'un territoire et accueil
- Aménagement du territoire
- Valorisation d'un patrimoine culturel et naturel
- Organisation de voyages
- Tourisme d'affaires
- Hôtellerie
- Restauration
- Autres activités touristiques
- Sans lien aucun avec une activité touristique
- Loisirs

## Secteur de l'activité exercée par les étudiants diplômés de formations spécialisées tourisme



Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

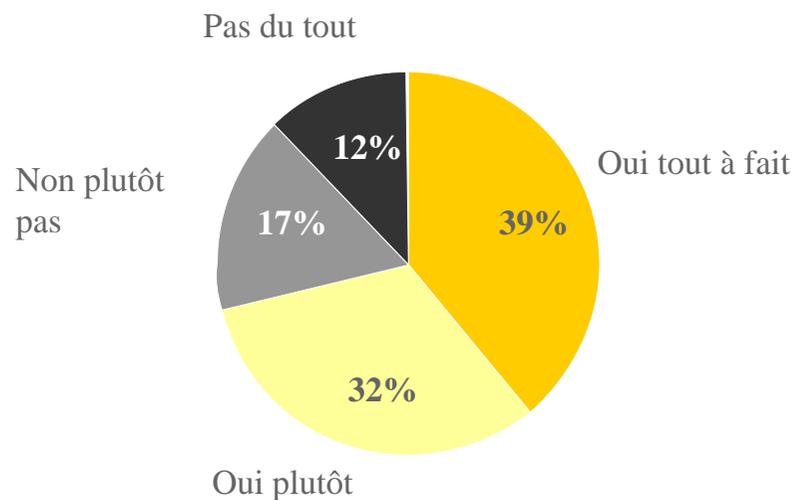
---

## Des débouchés qui correspondent à 71 % aux perspectives proposées par les formations en termes de secteurs, mais seulement à 55 % aux métiers théoriquement accessibles

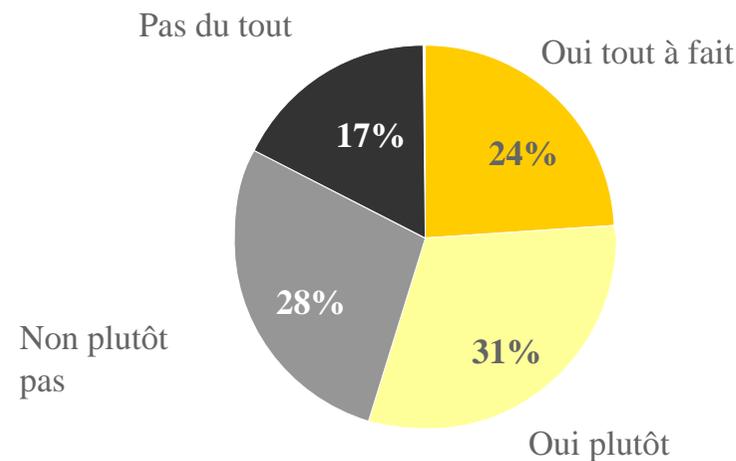
---

*Degré de correspondance entre l'emploi obtenu et les débouchés présentés par la formation...*

*...en termes de secteur d'activité*



*...en termes de métier*



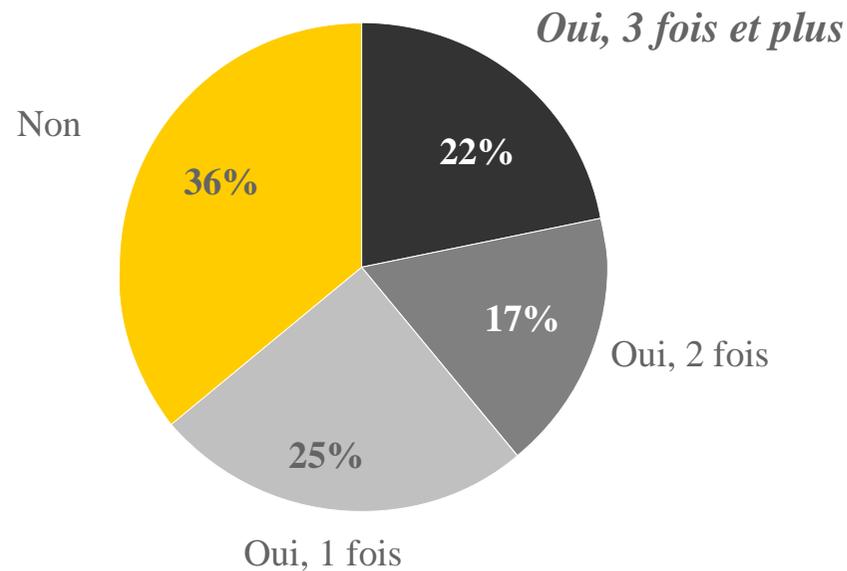
Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

---

# Le secteur semble caractérisé par une rotation assez importante dans l'emploi des jeunes diplômés...

---

*Nombre de changements d'emploi depuis la première embauche (CDD / CDI)*

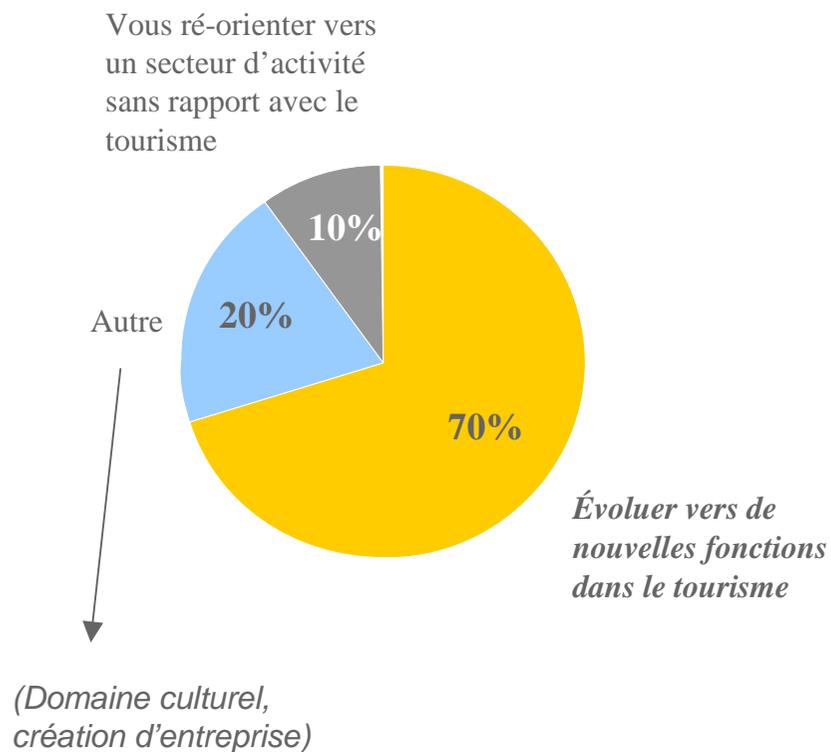


---

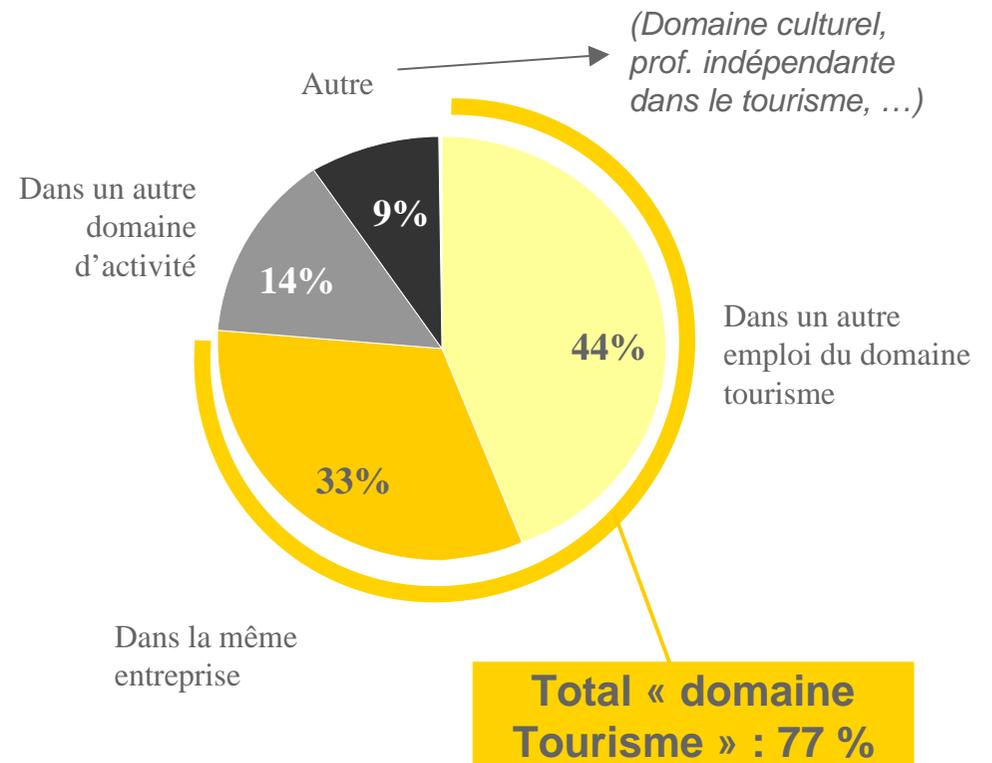
Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

# ... qui affichent majoritairement un souhait de continuer d'évoluer dans le domaine Tourisme

*Secteur visé par les anciens diplômés en situation de recherche d'emploi*



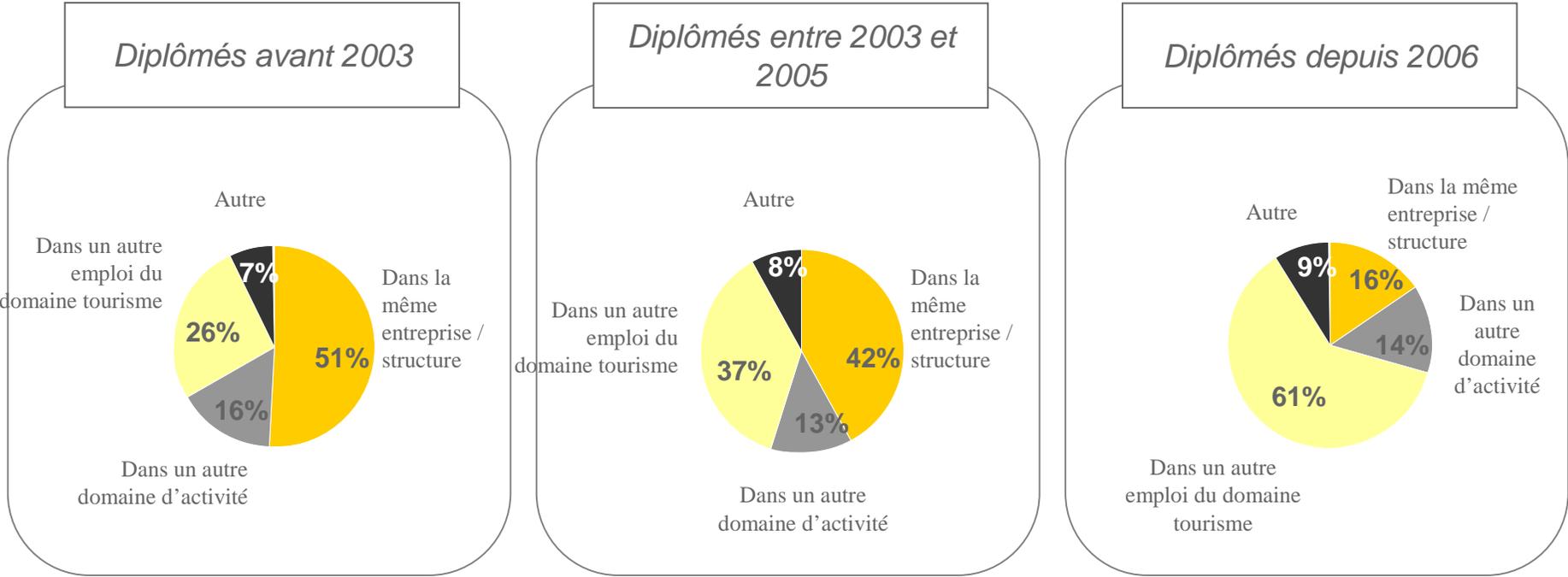
*Projection de la situation professionnelle à horizon 5 ans*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

# Une forte baisse de la stabilité professionnelle dans les projections exprimées par les diplômés les plus récents

*Projection de la situation professionnelle à horizon 5 ans*



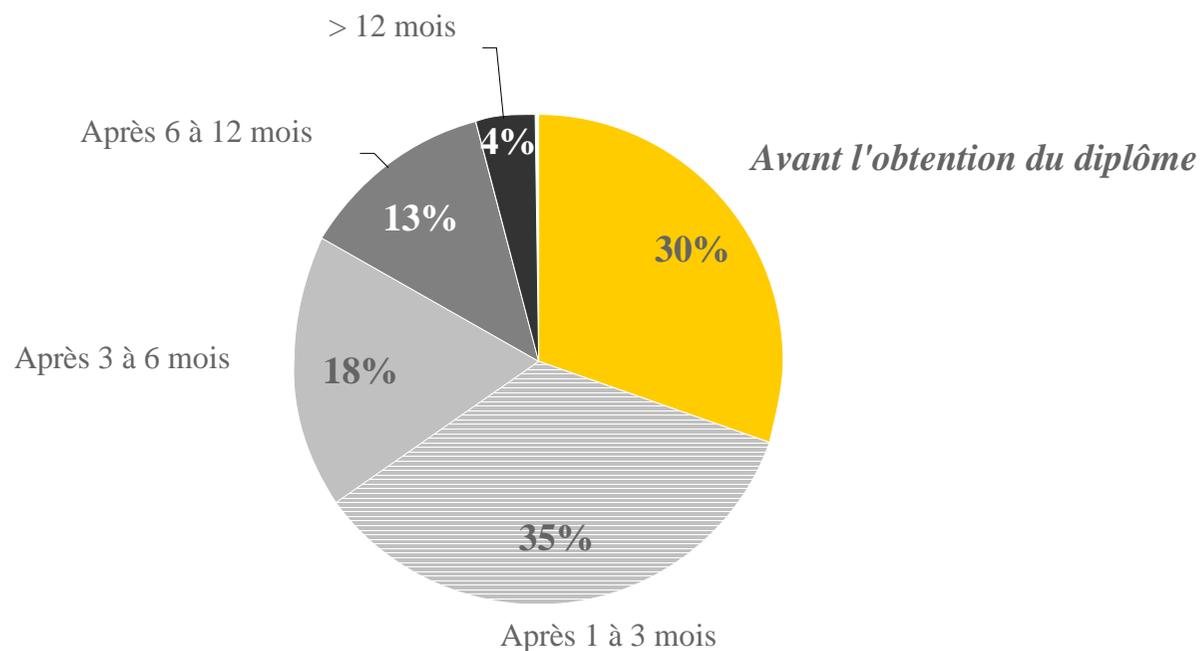
Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

---

# Les diplômés s'insèrent rapidement sur le marché du travail, 30 % d'entre eux trouvant même un emploi avant l'obtention du diplôme...

---

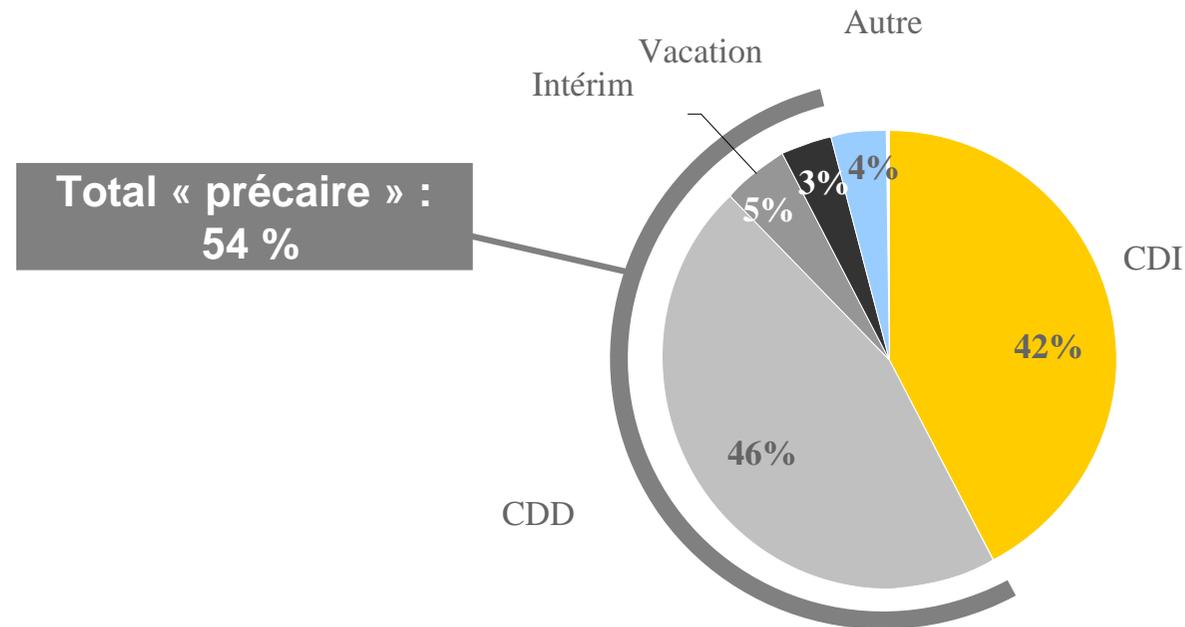
*Durée de la recherche d'emploi avant obtention du diplôme*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

... mais cette insertion s'opère majoritairement sur des emplois relativement précaires...

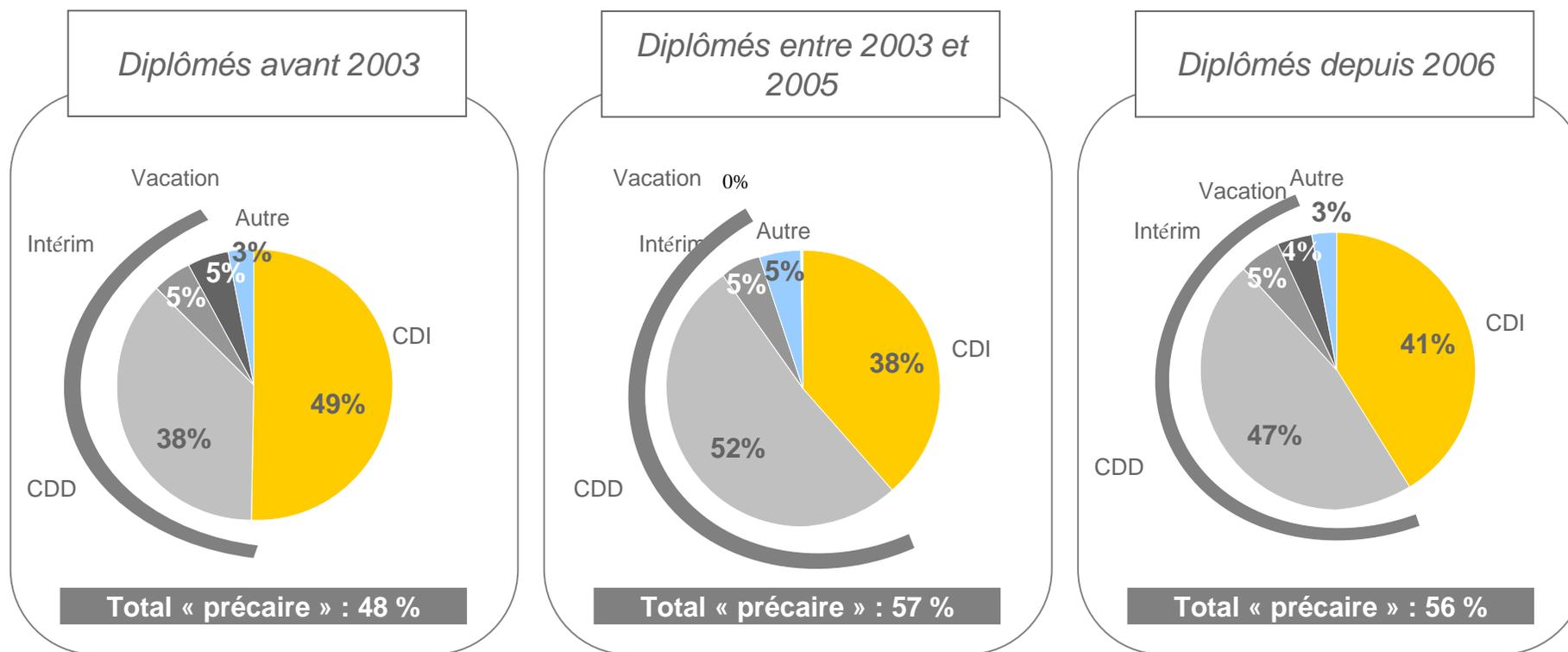
*Nature du premier emploi obtenu après la formation*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

# Une insertion sur des emplois précaires plus fréquentes chez les promotions de diplômés les plus récentes

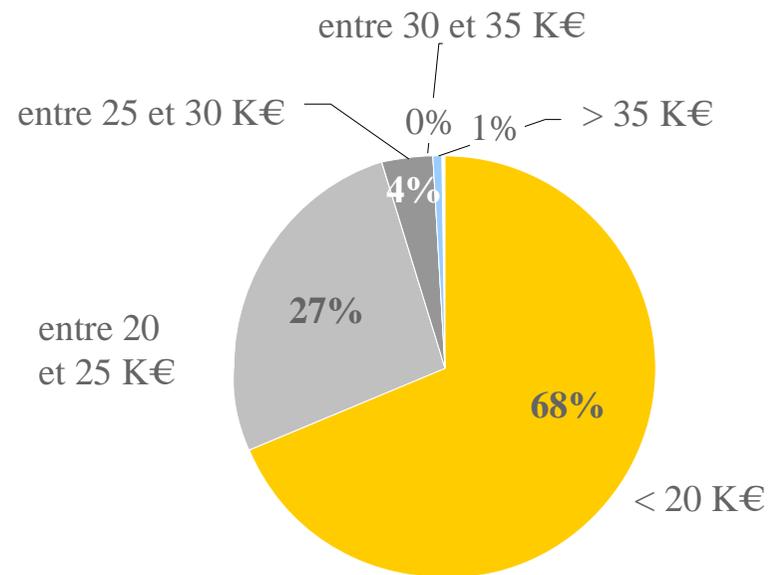
*Nature du premier emploi obtenu après la formation*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

## ... et majoritairement accompagnés de niveaux de rémunération faibles

*Niveau de rémunération à l'embauche pour le premier emploi (salaire brut annuel)*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

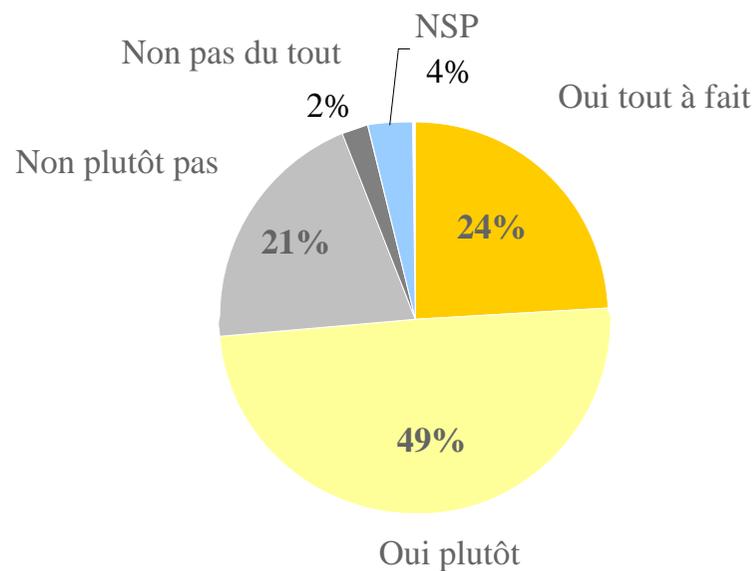
---

---

# Adéquation de la formation aux besoins professionnels

# La valeur ajoutée globale d'une formation spécialisée en tourisme est largement reconnue par les diplômés

*Valeur ajoutée de la formation spécialisée tourisme par rapport à une formation non spécialisée*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

---

## Un satisfecit donné par de nombreux étudiants sur l'ouverture au monde professionnel de la formation et la nature des compétences acquises

---

Éléments qualitatifs  
issus de questions  
ouvertes

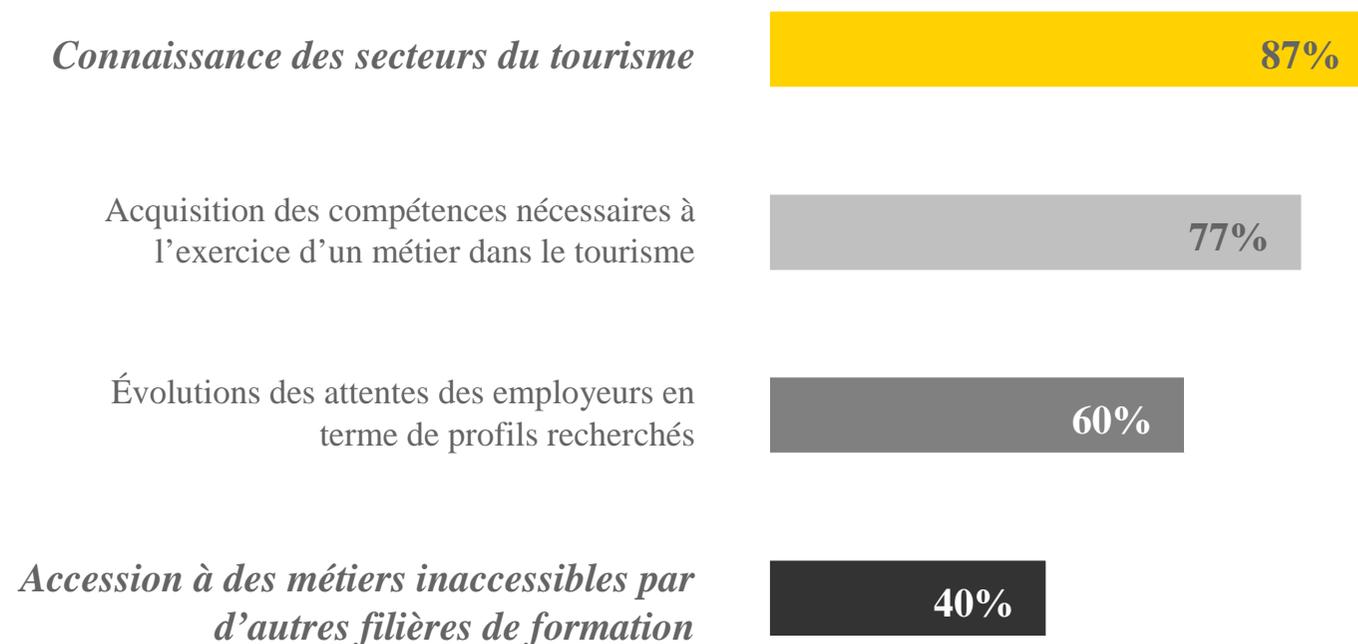
- ▶ De nombreux étudiants soulignent le caractère formateur du **stage ou de l'expérience en alternance** et sa valeur ajoutée pour l'insertion professionnelle
- ▶ Les **enseignements dispensés par des professionnels du tourisme** sont des éléments clefs de la compréhension du domaine Tourisme et d'une approche pratique
- ▶ Les **compétences techniques réutilisables** (satisfaction client, valorisation culturelle et patrimoniale) sont très appréciées dans le milieu professionnel
- ▶ Les spécialisations « générales », type marketing produit ou gestion, appliquées au tourisme, permettent partiellement de résister à la **concurrence des diplômés d'écoles de commerce**, concurrence parfois fortement ressentie
- ▶ Un caractère spécialisé jugé comme **favorable à l'adaptabilité au secteur** et facilitant une prise en main plus rapide du poste sur le terrain
- ▶ Le niveau du diplôme (bac+5), qui reste perçu comme important pour la valorisation sur le marché du travail
  - ▶ Un niveau master 2 qui renforce l'autonomie et valorisable auprès des employeurs (mémoire, apprentissage professionnel...)

---

La valeur ajoutée se concrétise en premier lieu par une connaissance sectorielle spécifique, qui ne constitue toutefois pas nécessairement un sésame privilégié pour accéder aux emplois du secteur

---

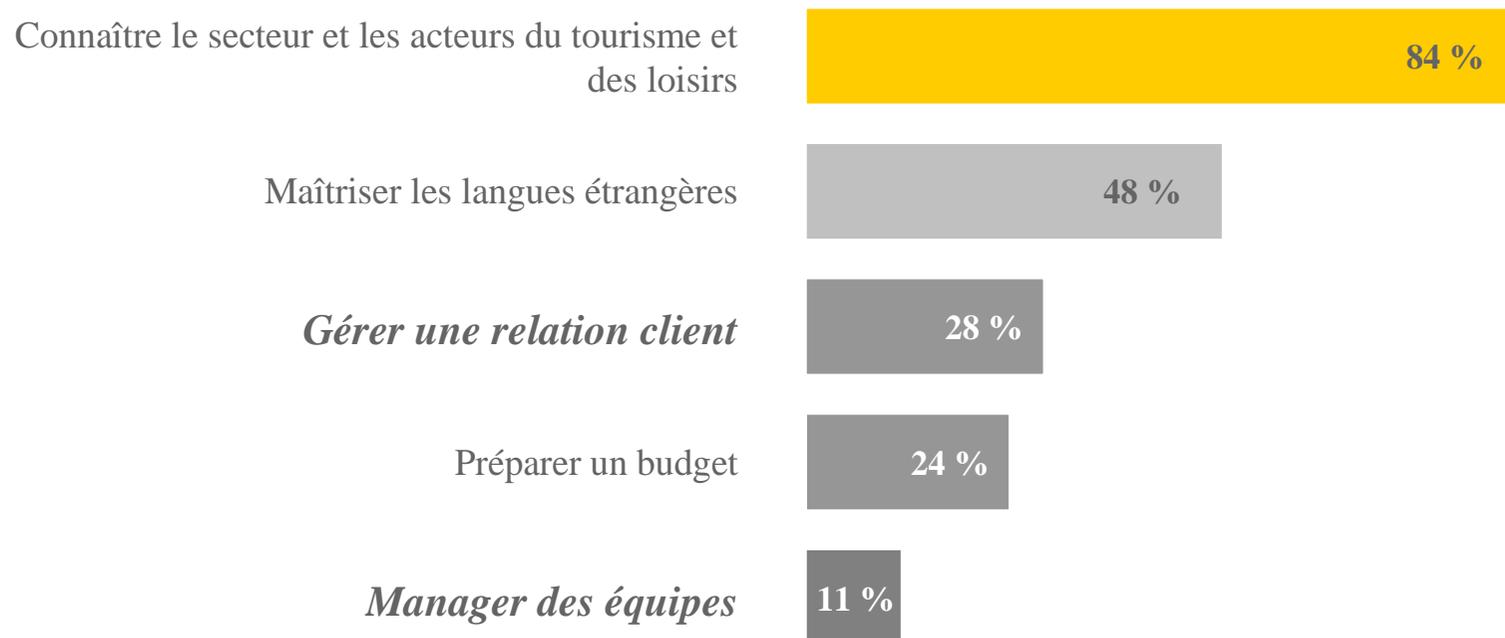
*Compétences apportées par la formation suivie*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

# En dépit de connaissances sectorielles développées, certains aspects importants sont ressentis comme peu maîtrisés

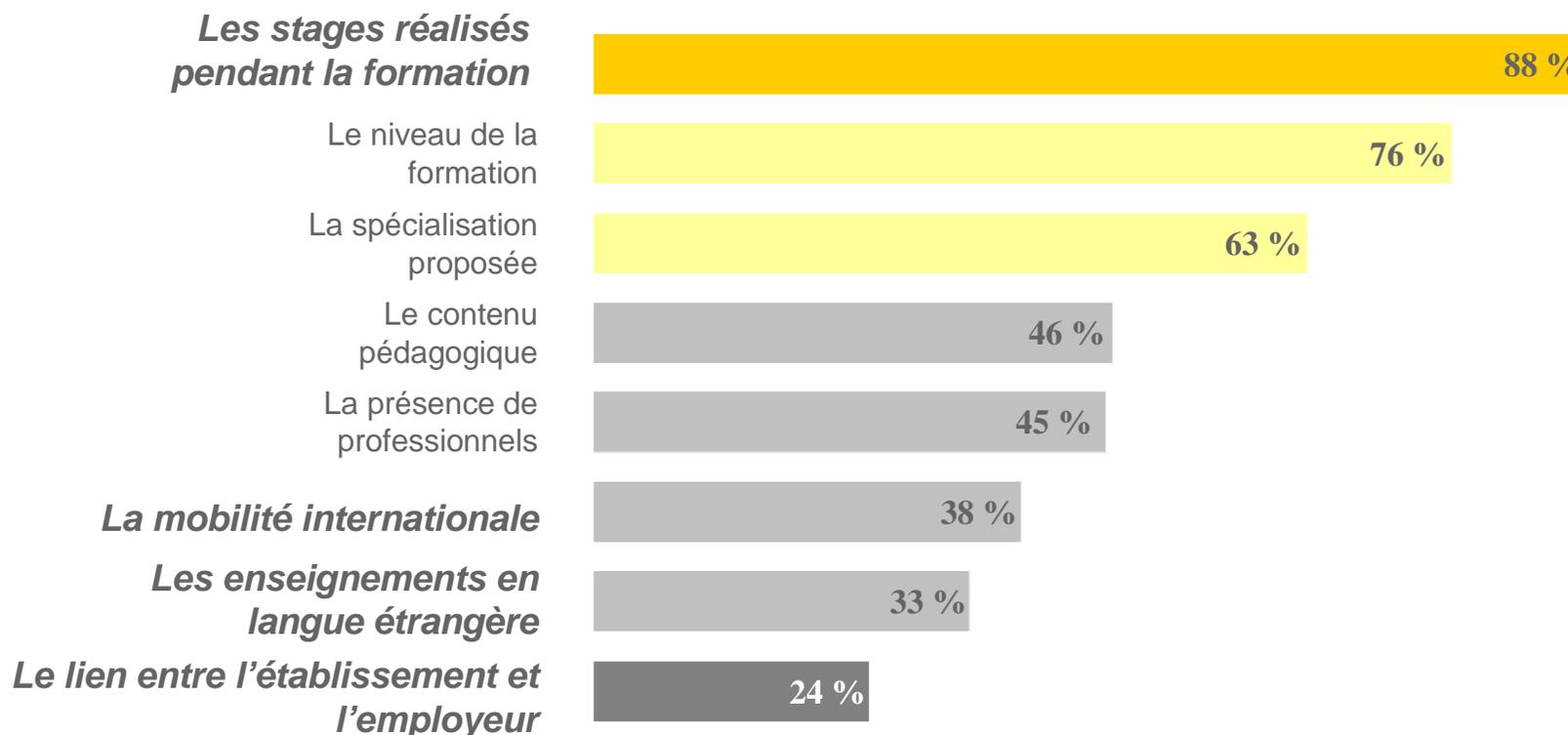
## Compétences maîtrisées à l'issue de la formation suivie



Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

# Les stages perçus comme l'élément prépondérant de la formation pour l'accession à un premier emploi

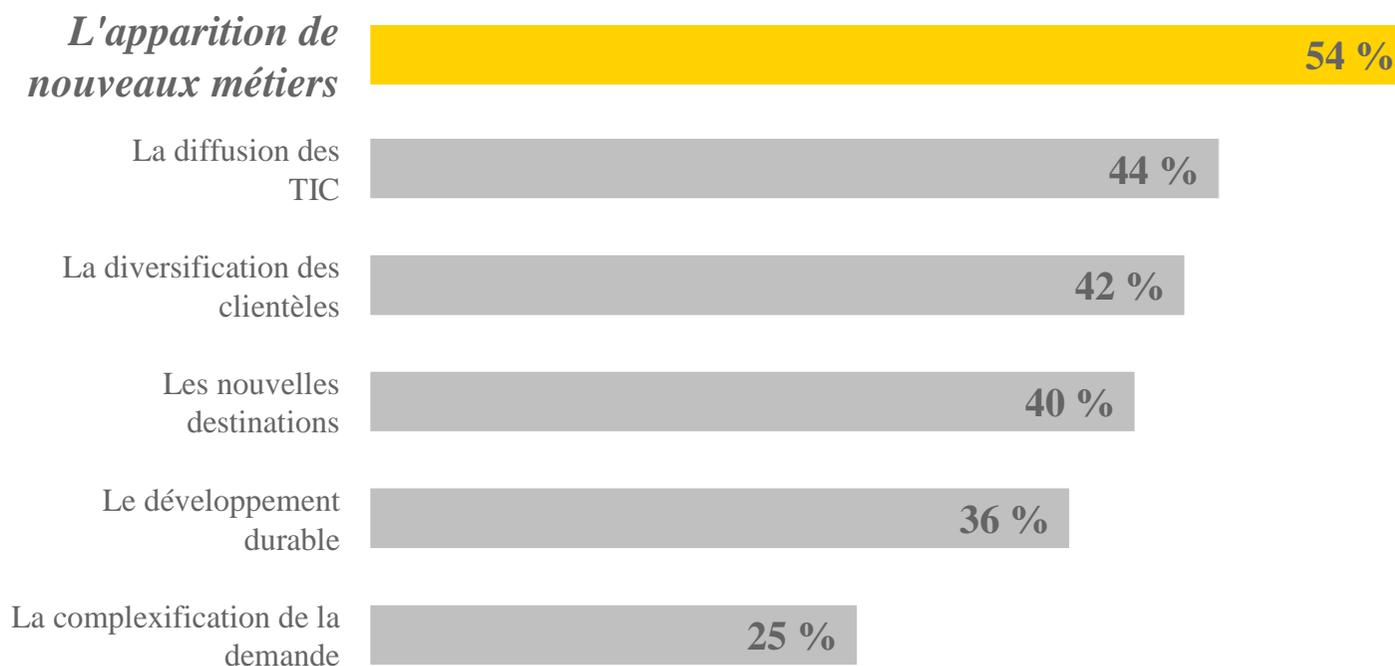
*Caractéristiques importantes de la formation pour l'accession à un premier emploi*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

# Des évolutions majeures du domaine Tourisme pouvant être davantage prises en compte

*Évolutions des activités du domaine Tourisme insuffisamment prises en compte par la formation*



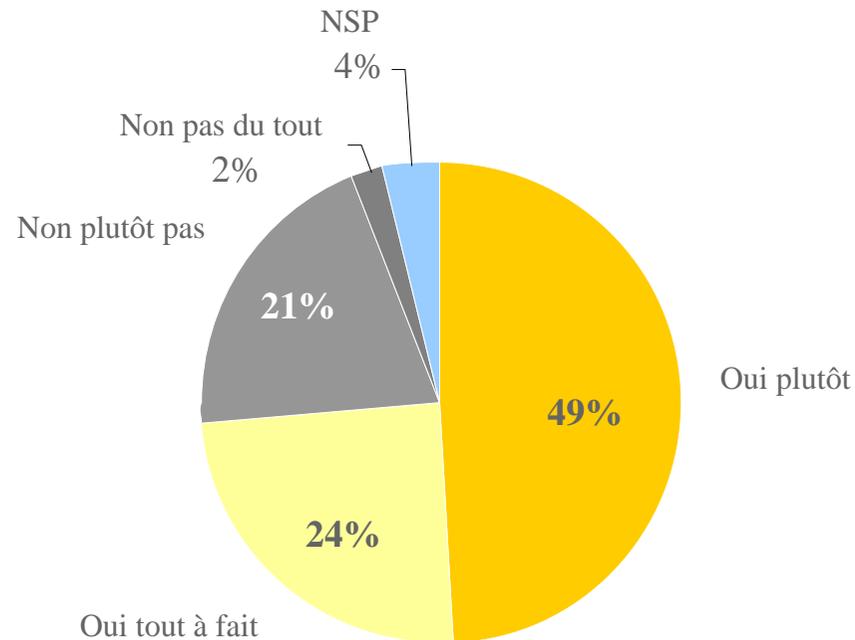
Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

---

## Les diplômés expriment globalement leur satisfaction au sujet de la formation suivie, au regard de leur emploi actuel...

---

*Satisfaction globale à l'égard de la formation spécialisée en tourisme au regard de l'emploi actuel*

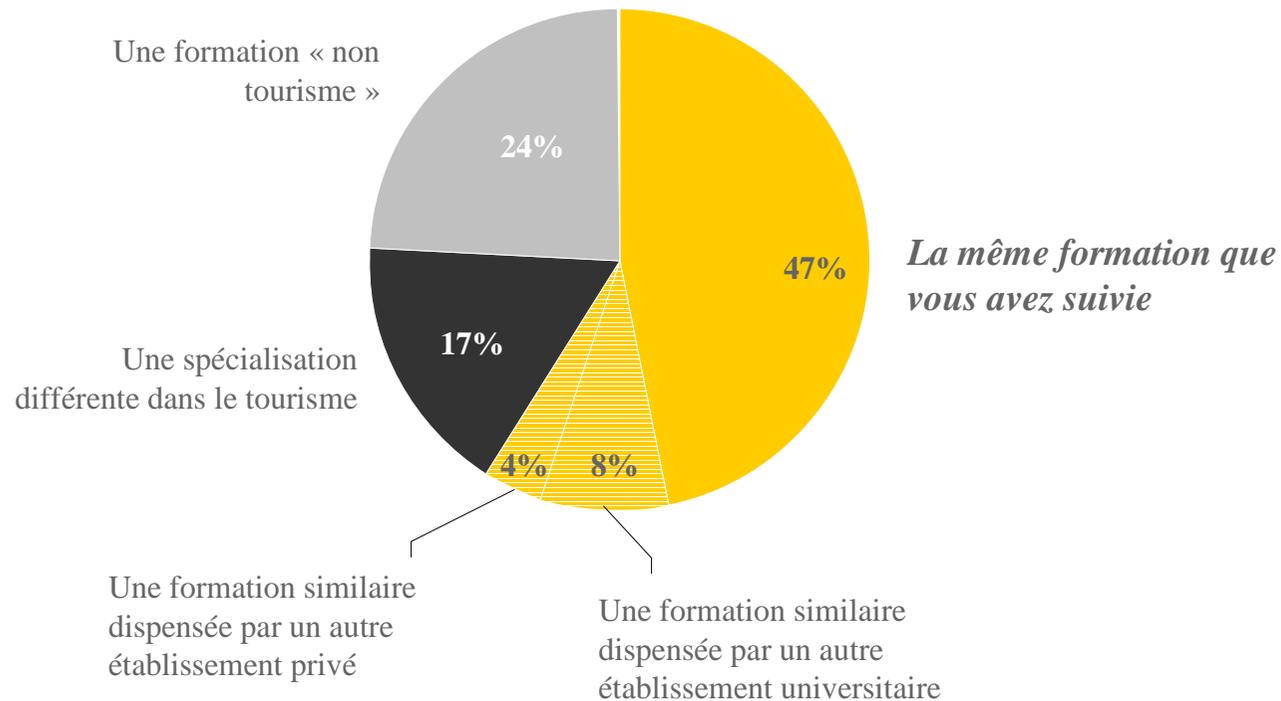


---

Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

...une majorité d'entre eux choisirait ainsi, avec le recul de l'expérience, une formation identique à celle qu'ils ont suivie

*Formulation d'un choix de formation au regard du projet professionnel initial et du recul aujourd'hui, lié à l'expérience*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

---

## Mais des anciens étudiants jugeant les enseignements souvent trop théoriques et déconnectés des réalités du terrain

---

Éléments qualitatifs  
issus de questions  
ouvertes

- ▶ De nombreux anciens étudiants (environ 40 soit près de 20% des répondants aux champs ouverts) soulignent le caractère excessivement théorique des enseignements et appellent à davantage d'approche pratique, d'études de cas concrets
  
- ▶ Pour eux, les enseignements dispensés sont souvent jugés **éloignés d'un monde professionnel perçu comme connaissant une perpétuelle évolution**
  - ▶ Les formations préparent à des postes de cadres, rarement proposés à de jeunes diplômés
  - ▶ Les formations de niveau Bac+5 ne correspondent pas aux besoins des entreprises du tourisme
  - ▶ Des professeurs parfois peu voire non intégrés dans les réseaux de professionnels
  
- ▶ **L'enseignement des langues étrangères**, facteur de plus en plus important, est perçu comme **inadapté**
  
- ▶ **Une généralisation des ouvertures et possibilités d'expérience à l'étranger** est un vecteur d'amélioration identifié par les anciens étudiants

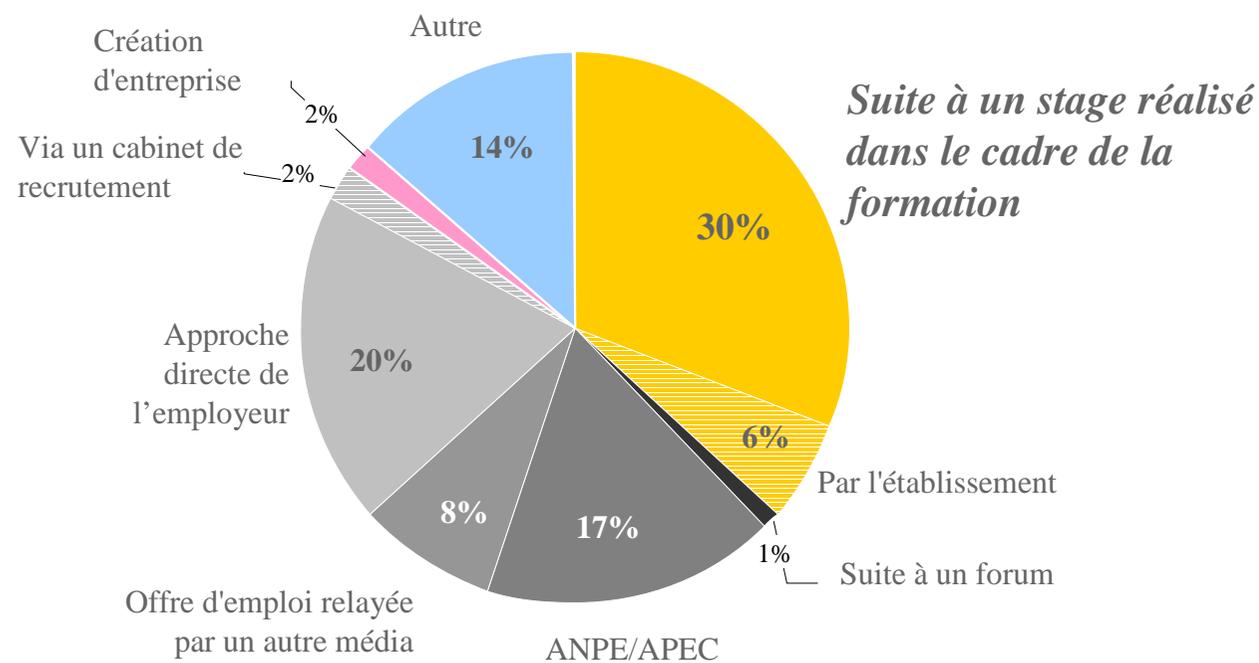
---

---

# Moyens d'accompagnement à l'insertion

# Le stage constitue la voie la plus courante d'insertion vers le premier emploi...

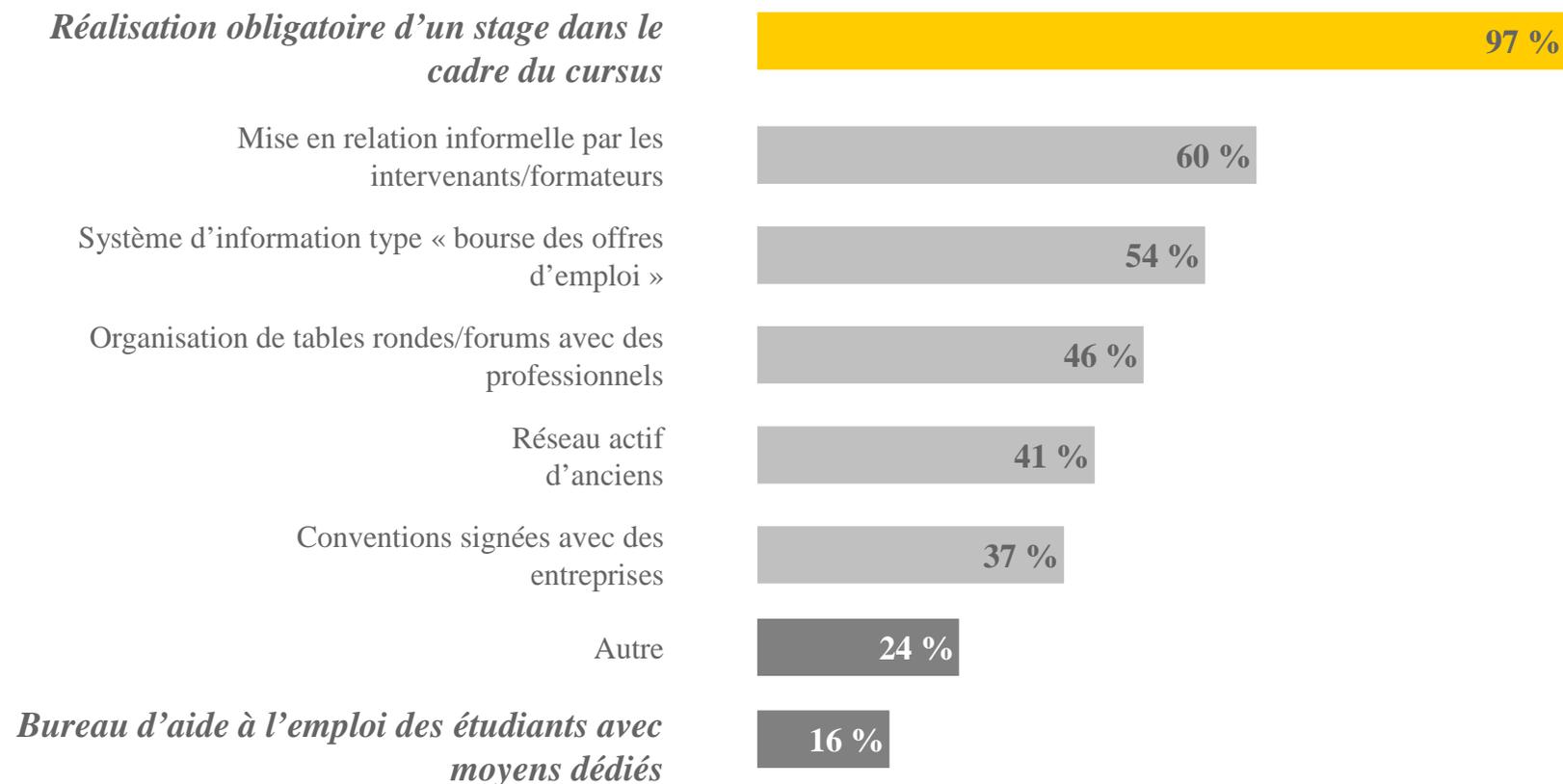
Moyen utilisé pour trouver le premier emploi



Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

# Les établissements prévoient largement la réalisation d'un stage, les autres modes d'accompagnement passant au second plan

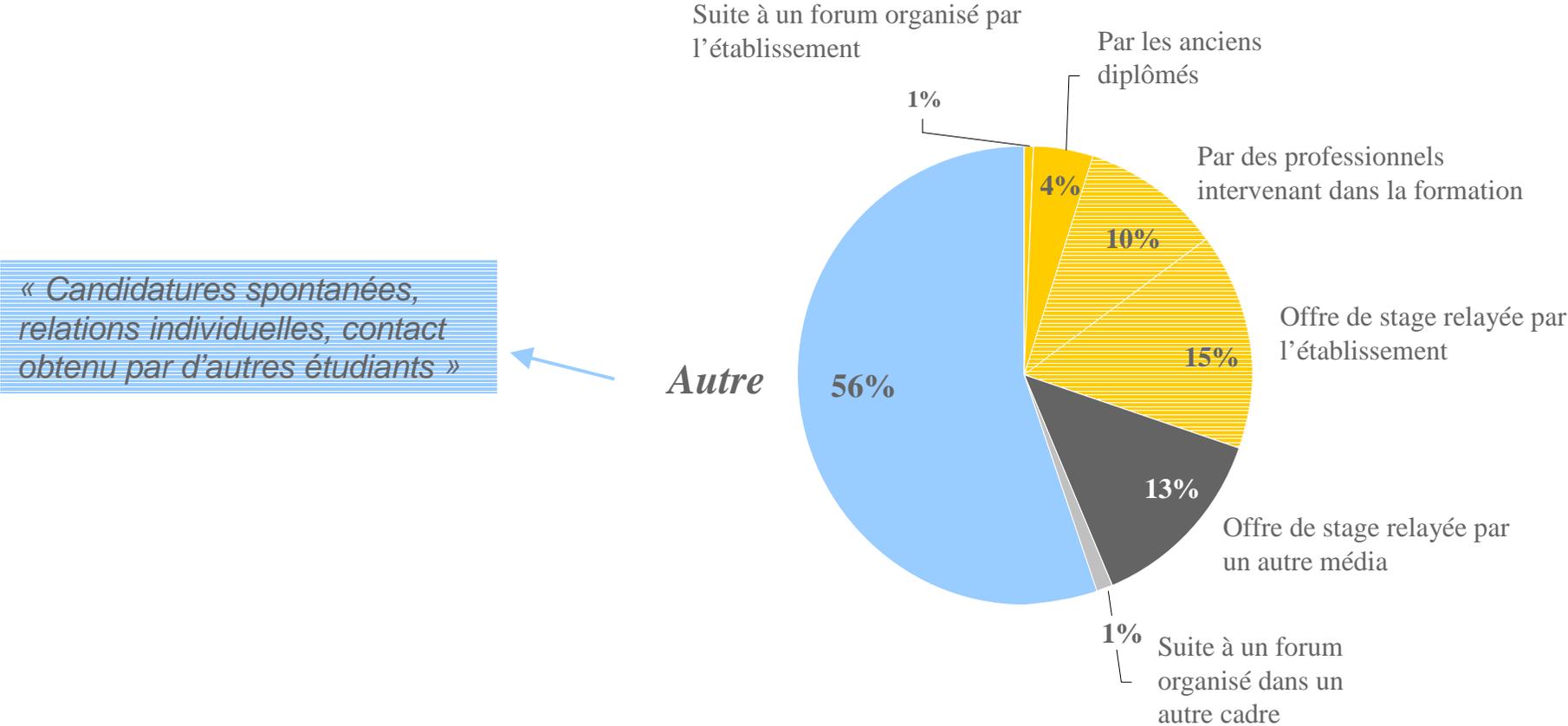
## Moyens d'aide à l'insertion déployés par l'établissement



Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

L'accompagnement des établissements à la recherche de stage semble par ailleurs insuffisant : seuls 30 % des stages sont obtenus via des actions relevant de leur impulsion

Moyens utilisés pour obtenir un stage



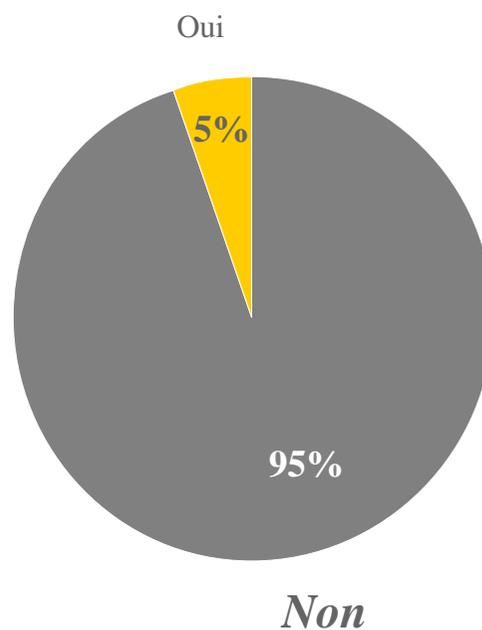
Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

---

# L'apprentissage / alternance est un mode de formation encore peu utilisé

---

*Le recours à un contrat d'apprentissage ou d'alternance*

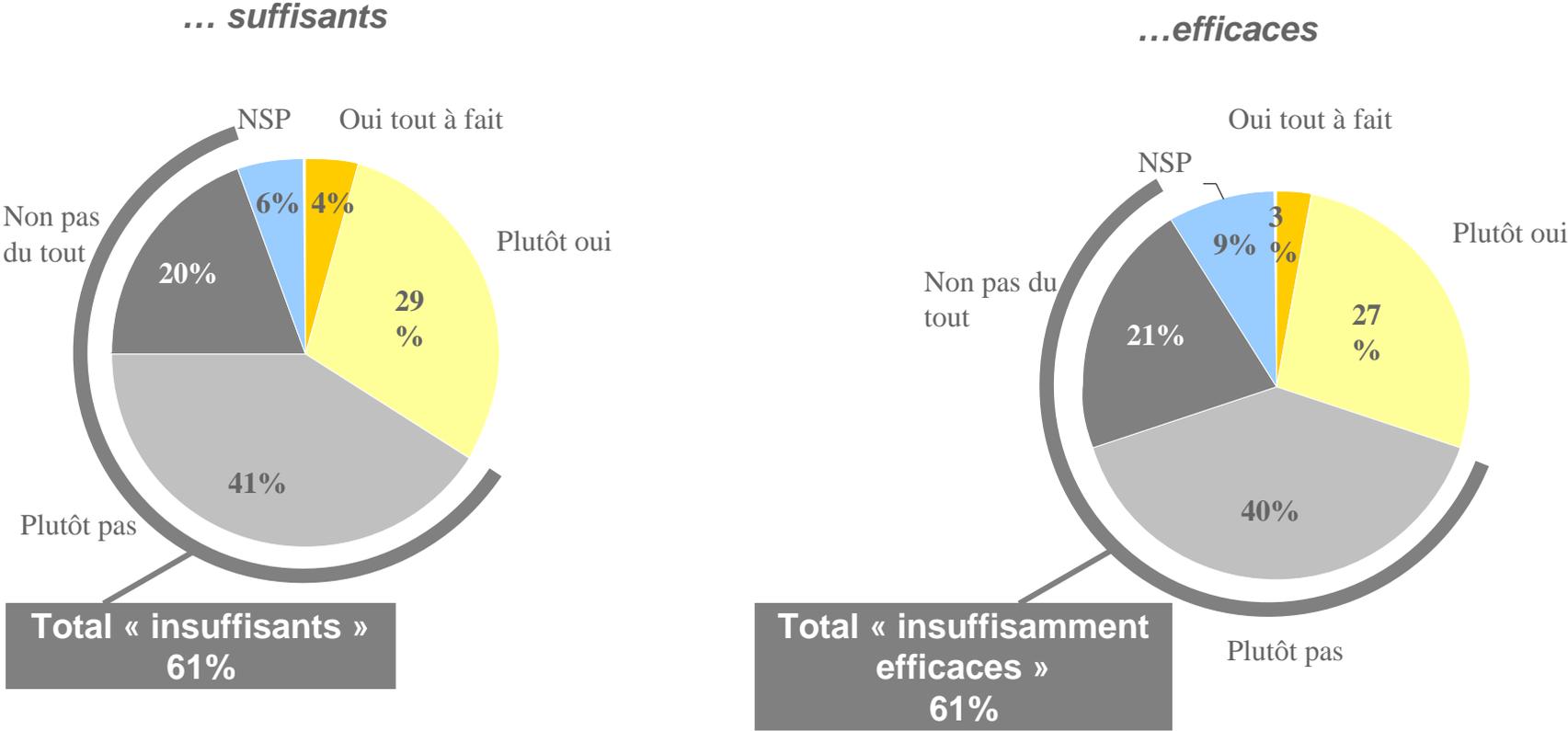


---

Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

# Les moyens déployés par les établissements sont jugés globalement insuffisants et inefficaces par les diplômés

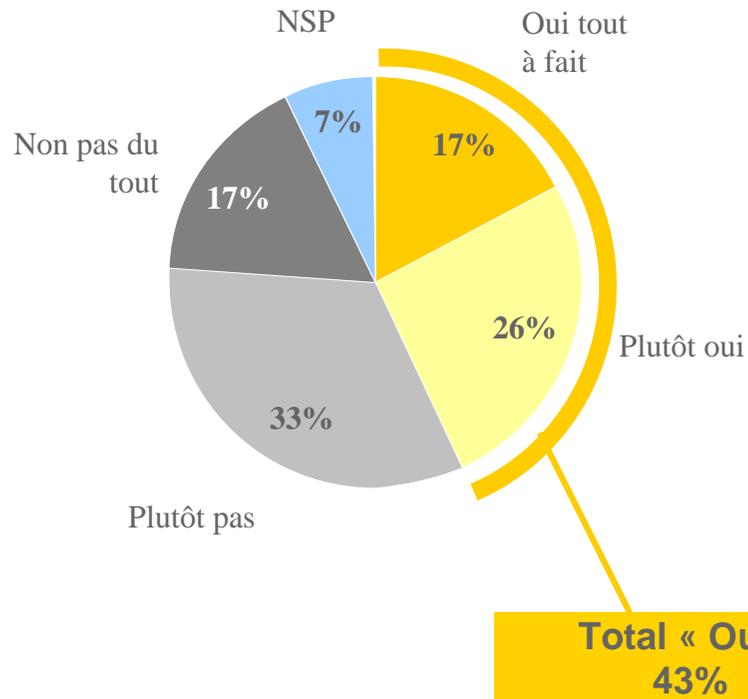
*Perception sur les moyens déployés par les établissements pour l'aide à l'insertion des diplômés*



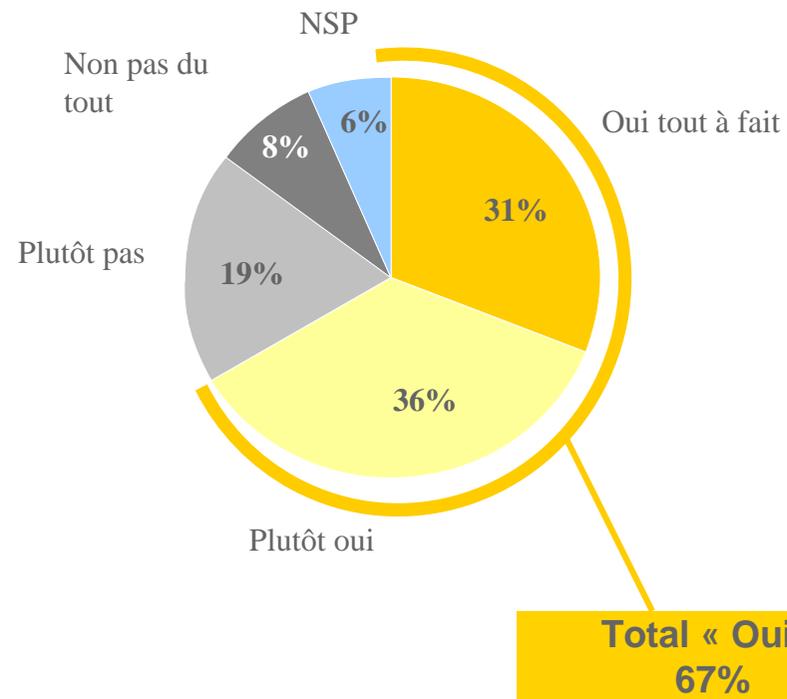
Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

# Les diplômés issus de formations spécialisés en tourisme ressentent une concurrence de profils non spécialisés

*Perception, lors de la recherche d'emploi, d'une concurrence venant des diplômés d'autres formations supérieures universitaires spécialisées en tourisme*



*Perception, lors de la recherche d'emploi, d'une concurrence venant des diplômés de formations supérieures universitaires non spécialisées en tourisme*



Source: Ernst & Young, Enquête auprès d'anciens étudiants de la filière tourisme, 2009

# Synthèse des résultats de l'enquête insertion – licence professionnelle 2006



Enquête réalisée par le Ministère de  
l'Enseignement Supérieur

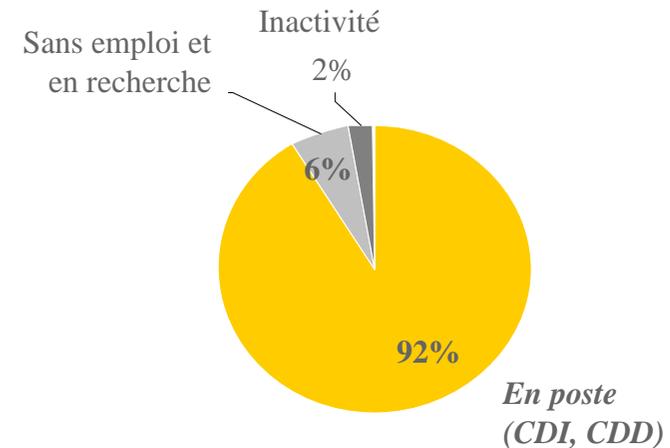
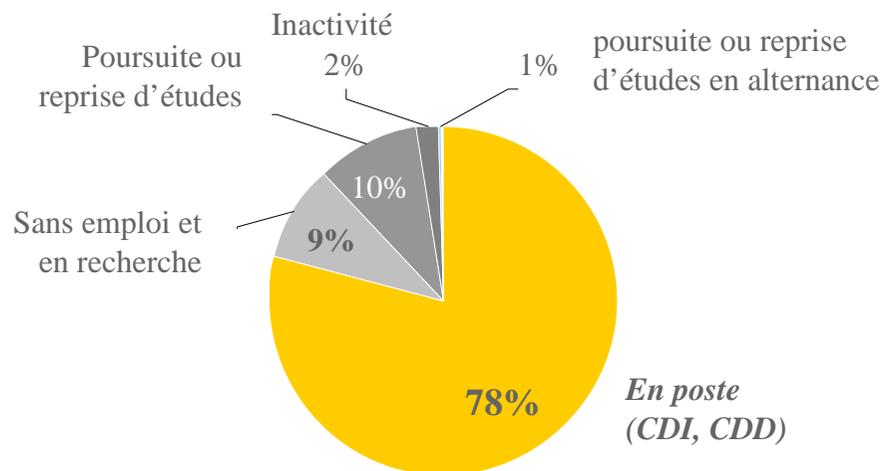
## Présentation de l'échantillon

- ▶ Un échantillon de **369 répondants**, tous diplômés de licence professionnelle **spécialisées** dans le domaine du tourisme et de l'hôtellerie
- ▶ **264 étudiants (71,6% des répondants)** n'ont effectué **aucune autre année d'étude** après leur année de licence professionnelle

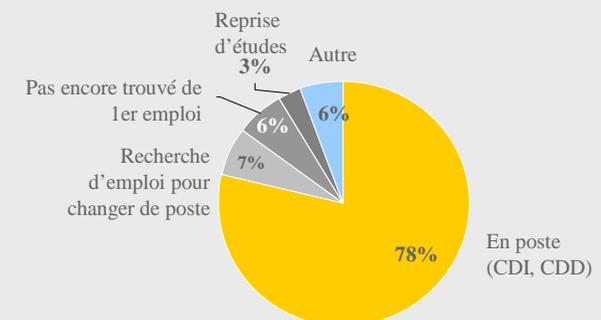
# Les diplômés de licence professionnelle présentent une insertion professionnelle équivalente, voire supérieure aux étudiants de licence / master

*Situation professionnelle au moment de l'étude – étudiants n'ayant pas poursuivi d'études après la licence professionnelle*

*Situation professionnelle au moment de l'étude – ensemble de l'échantillon*

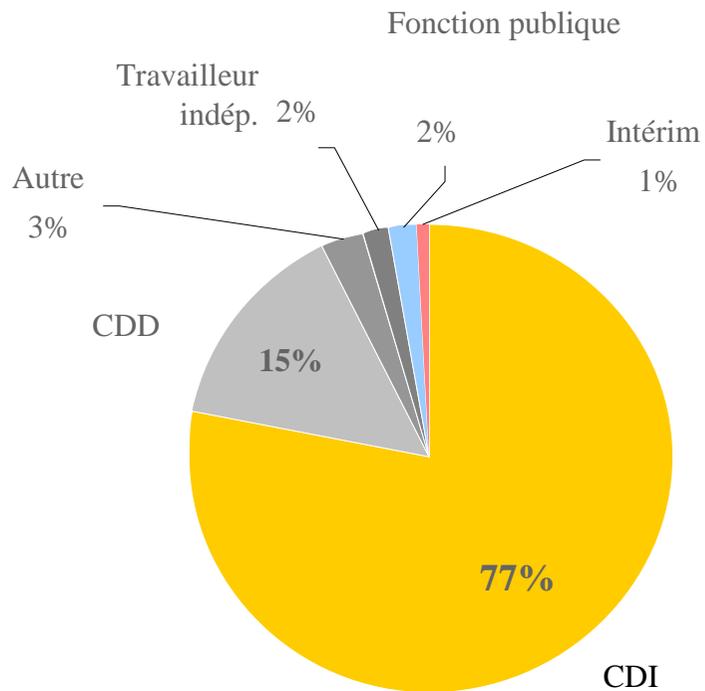


**Rappel enquête étudiants**



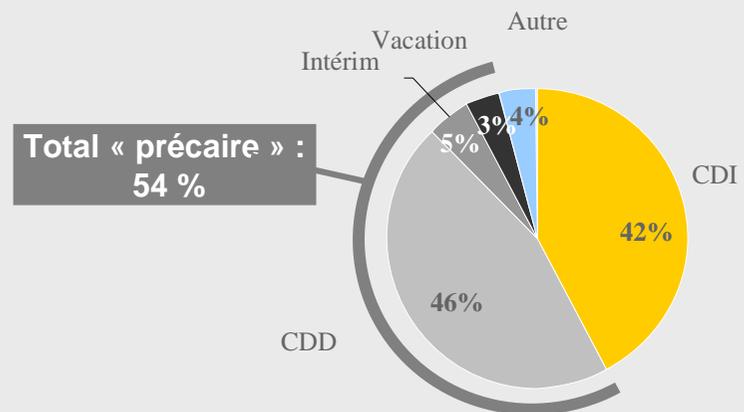
# Les emplois occupés sont très majoritairement des CDI

## Nature de l'emploi occupé



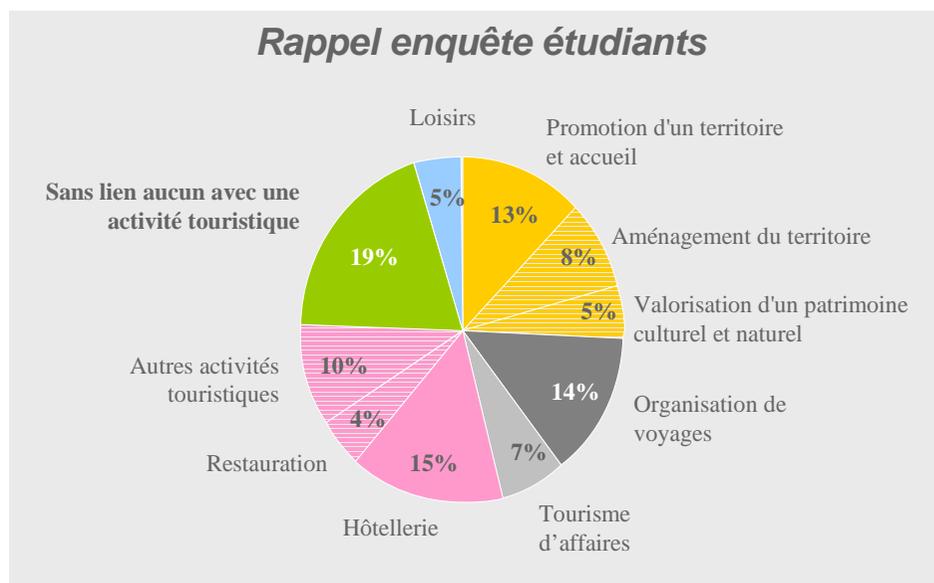
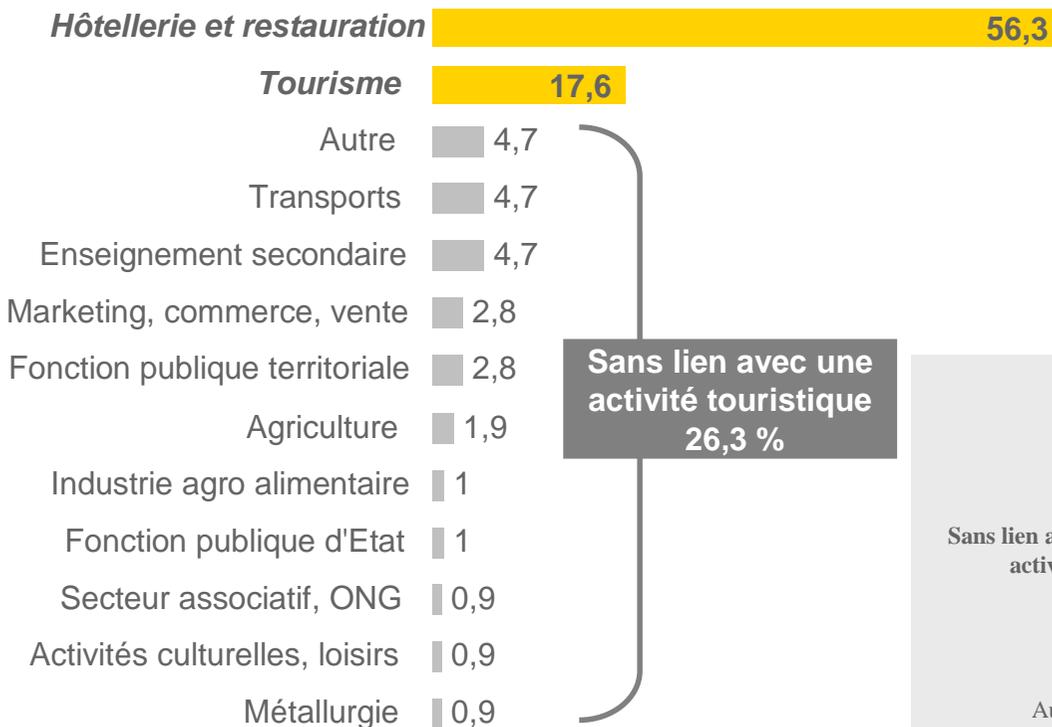
NB : Nous ne disposons pas d'information sur la nature du premier emploi occupé. Celui-ci était majoritairement « précaire » pour les anciens étudiants de licence / master

## Rappel enquête étudiants (« nature du premier emploi occupé »)



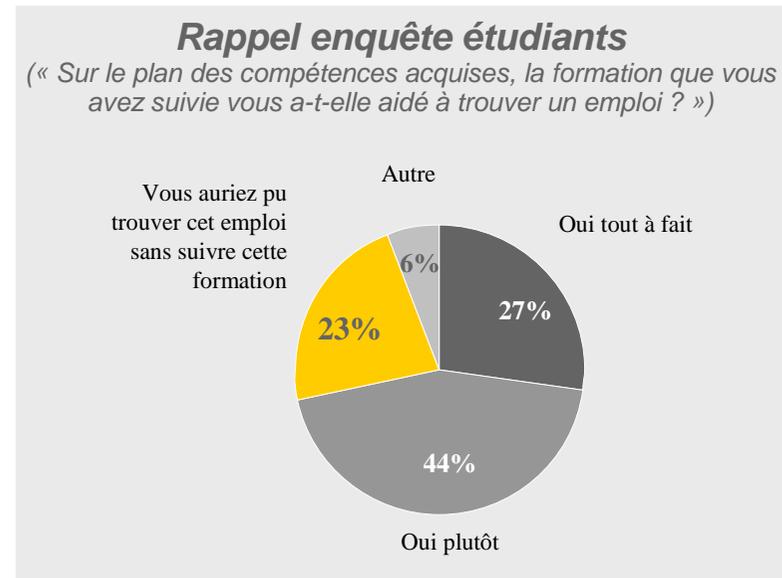
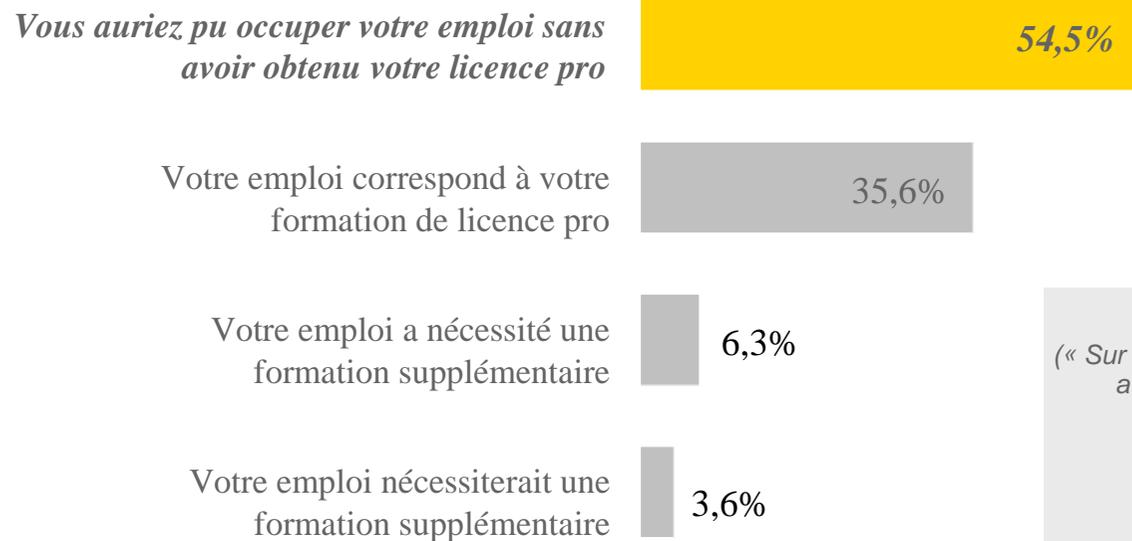
# L'hôtellerie-restauration est de loin le premier secteur d'emploi des diplômés de licence professionnelle, dont plus d'un quart exercent une activité en dehors du Domaine Tourisme

Secteur de l'activité exercée par les étudiants diplômés de licence professionnelles spécialisées hôtellerie - tourisme



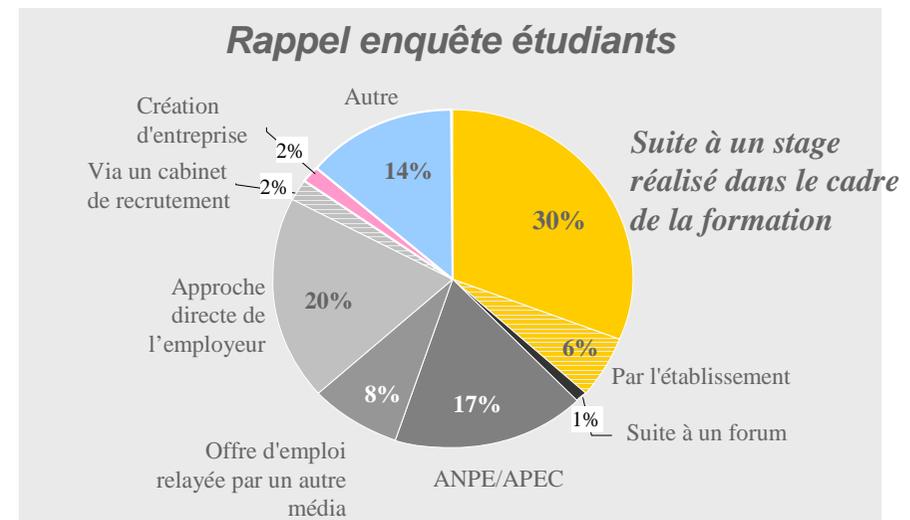
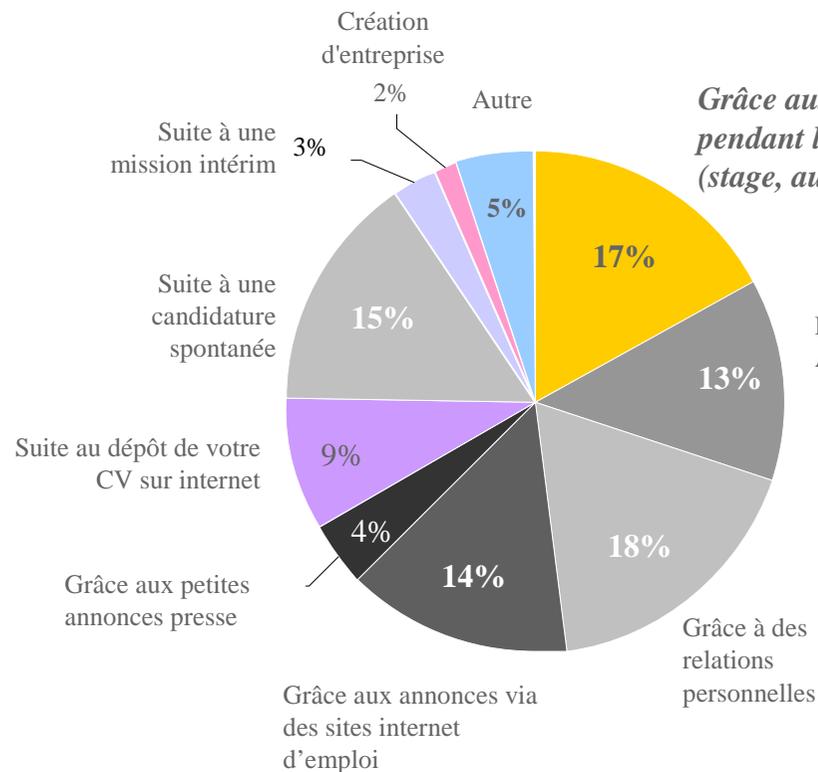
# L'adéquation perçue entre l'emploi occupé et la formation suivie est relativement plus faible chez les anciens étudiants de licence professionnelle

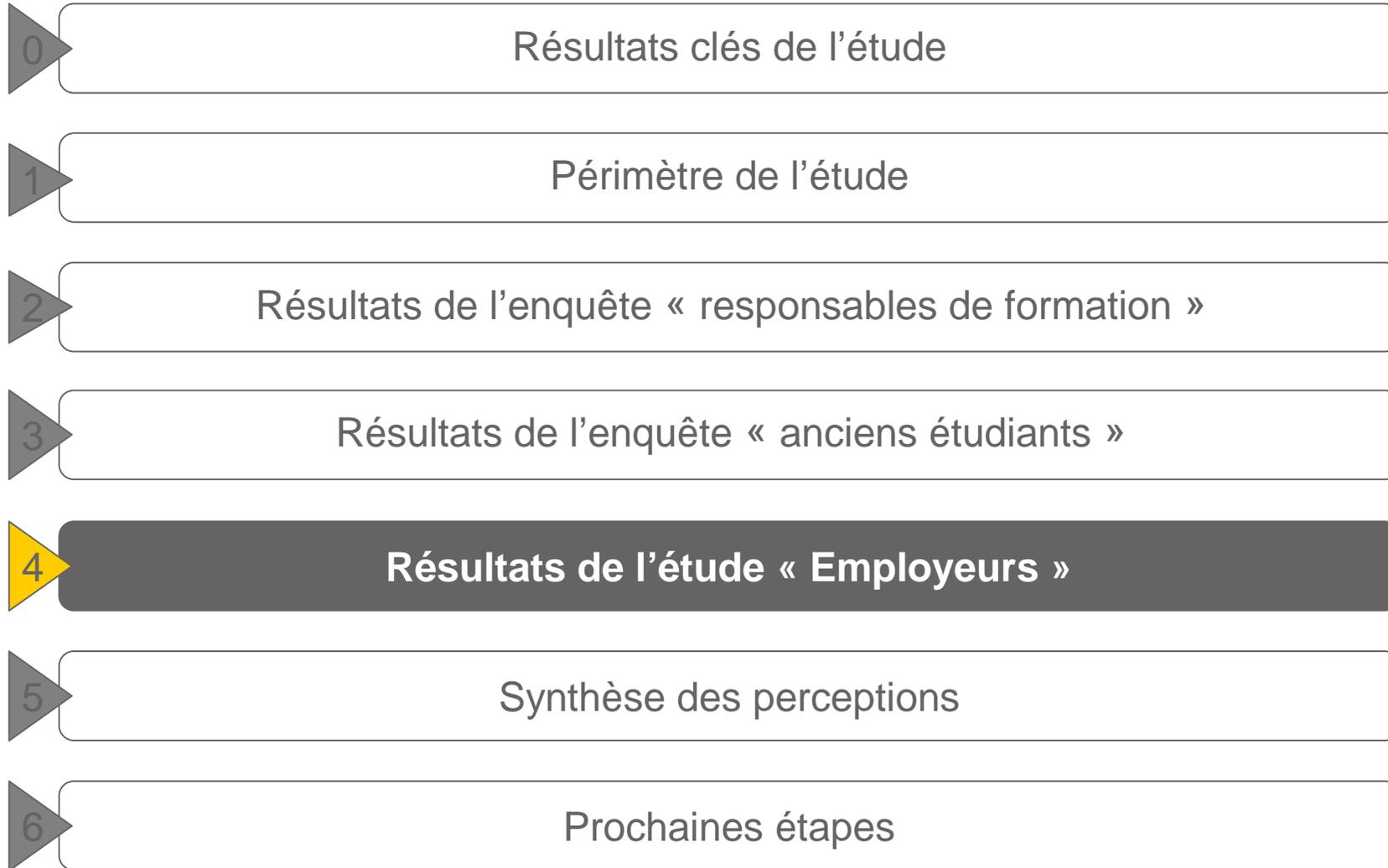
*Perception de l'adéquation entre l'emploi occupé et la licence professionnelle suivie*



# L'accompagnement des étudiants de licence professionnelle vers l'emploi et la mise en relation avec des professionnels pourrait être utilement renforcée

*Mode d'accès à l'emploi pour les anciens étudiants de licence professionnelle*





---

# Les points forts des formations universitaires Tourisme aux yeux des employeurs

---

- ▶ **Une valeur ajoutée souvent reconnue** : la connaissance du secteur et de ses acteurs, qui favorise une prise en main plus rapide du poste
  - ▶ La valeur ajoutée se traduit notamment par les stages réalisés par les étudiants, ciblés sur les secteurs du Tourisme, qui accroissent considérablement leur employabilité auprès des professionnels
  
- ▶ Une tendance constatée à **l'élévation du niveau de formation** qui correspond aux besoins de professionnalisation du domaine Tourisme, dû à la complexification de la demande et la concentration du secteur
  - ▶ Des jeunes diplômés qui font preuve de compétences indéniables en matière de connaissance du secteur et de marketing
  
- ▶ Un niveau plus élevé de qualification, **signal d'un potentiel et d'une adaptabilité** plus grande, qualités recherchées par les employeurs
  
- ▶ Des jeunes diplômés qui, une fois embauchés, **satisfont** le plus souvent leurs employeurs sur le **plan des compétences**
  
- ▶ Des jeunes diplômés qui intègrent les **nouveaux enjeux** liés au développement durable et aux NTIC : il semble s'agir néanmoins plus de sensibilités fortes partagées par la nouvelle génération que de compétences acquises par la formation initiale

# Un manque de passerelles reconnu par le monde professionnel avec les formations universitaires

- ▶ Des formations universitaires Tourisme souvent **mal connues** ou inconnues des employeurs quant à leurs contenus voire leur existence même. Une vision des formations initiales tourisme monopolisée en grande partie par les BTS Tourisme
- ▶ Une visibilité insuffisante due selon les employeurs à un **déficit communication** de la part des établissements
- ▶ Des employeurs souvent contactés pour des demandes de partenariats avec des formations mais assez rarement pour des formations universitaires tourisme. Il s'agit le plus souvent de partenariats avec les programmes ESC, les BTS ou les écoles hôtelières
  - ▶ Des partenariats limités en raison du faible volume en besoins de recrutement
  - ▶ Des modalités de partenariat qui se limitent le plus souvent à l'accueil de stagiaires
- ▶ Des employeurs qui se déclarent prêts et disposés à intervenir au sein de ces formations, et un souhait d'être davantage associés en amont
  - ▶ Un groupe de professionnels intervenants qui doit être constitué en fonction des objectifs pédagogiques et du pré-programme et non l'inverse
  - ▶ Un **cadrage de l'intervention** des professionnels par les responsables pédagogiques jugé parfois insuffisant
- ▶ Un manque de réactivité des formations universitaires quant à l'évolution de leur contenu : des formations qui s'adaptent aux enjeux du secteur mais avec un temps de retard
- ▶ En corrolaire, des étudiants disposant d'une **vision déformée de la réalité** des métiers du tourisme

## Les établissements spontanément mentionnés et reconnus par les employeurs

- ▶ ESTHUA
- ▶ ESSCA
- ▶ ESCAET
- ▶ ESC la Rochelle
- ▶ Ecoles Hôtelières Bocuse, Vattel, Savignac et de Lausanne
- ▶ ESC Troyes
- ▶ CERAM Sophia Antipolis
- ▶ IMHI / ESSEC
- ▶ INFA

---

# Des lacunes récurrentes rencontrées chez les diplômés et soulignées par les employeurs

---

- ▶ Une **mobilité géographique** des candidats en progrès, mais qui demeure encore **insuffisante** aux yeux des employeurs
  
- ▶ Des **périodes d'expérience en entreprises/collectivités** mais qui demeurent encore insuffisantes aux yeux des employeurs, malgré un progrès en la matière
  - ▶ Un temps encore insuffisant notamment au regard de la concurrence des formations privées
  - ▶ La subsistance de stages de courte durée (inférieure à trois mois) jugée inopportuns par les professionnels
  
- ▶ Un niveau **alarmant dans la maîtrise des langues étrangères**
  - ▶ Alors que la pratique de deux langues est jugée aujourd'hui nécessaire, la majorité des étudiants peinent à en maîtriser une.
  - ▶ L'absence de prise de conscience par les étudiants du caractère discriminant de cette compétence est soulignée
  
- ▶ Des compétences jugées souvent **insuffisantes en gestion, en management / encadrement d'équipe** et en compréhension des enjeux financiers. Il s'agit d'un manque handicapant :
  - ▶ à l'embauche sur les postes de management opérationnel de sites
  - ▶ tout au long de la carrière pour évoluer vers tout type de poste de management
  
- ▶ Des lacunes qui génèrent des besoins forts en terme de formation continue
  
- ▶ Le reproche souvent répété d'une **absence de culture du service au client**, pourtant centrale dans les métiers du Tourisme
  
- ▶ Un niveau technique globalement au rendez vous, mais un **niveau de culture général** (historique, géographique) perçu comme déclinant, tout comme la capacité d'expression d'idées et de construction d'une argumentation

---

# Le constat par les employeurs d'un écart **quantitatif** entre offre et demande ...

---

## ***Un secteur privilégiant la promotion interne au recrutement***

- ▶ Un secteur où les cadres le deviennent principalement par promotion interne et apparaissent majoritairement issus de BTS Tourisme (« co sanguinité » exprimée par certains employeurs). L'expérience semble en effet privilégiée aux diplômés pour les postes de cadres.
  - ▶ Les premiers postes proposés aux jeunes diplômés des formations supérieures correspondent ainsi souvent à des postes de terrain, parfois éloignés de la vision et des aspirations des diplômés souhaitant un recrutement au statut cadre.
  - ▶ Les formations Bac + 5 spécialisées Tourisme sont ainsi parfois perçues comme un moyen de prolonger « artificiellement » la période d'études afin d'éviter de passer par certains métiers de terrain pourtant fondamentaux.
- ▶ Pour de nombreux employeurs, la réponse aux défis du secteur passe par une professionnalisation des collaborateurs (développement de l'alternance, etc.) à tous les niveaux, plus que par un renforcement de l'encadrement

## ***Des formations dédiées au Tourisme souvent écartées des recrutements aux fonctions supports***

- ▶ Le recrutement de cadres sur des fonctions support est réalisé pour l'essentiel dans des formations généralistes reconnues (notamment écoles de commerce, facultés de droit...), les profils « spécialisés Tourisme » retenant plus souvent l'attention pour des postes en marketing.
- ▶ Les employeurs partagent le même sentiment d'une sur-offre de formations en « marketing touristique » par rapport au nombre de postes disponibles en recrutement.
- ▶ De même, l'image de formations universitaires Tourisme préparant majoritairement au secteur institutionnel et au développement territorial apparaît relativement partagée par les professionnels du Tourisme.

---

... souvent renforcé d'un écart qualitatif perçu entre les attentes des professionnels et les compétences développées par ces formations (1/2)

---

***Le besoin n°1 : des compétences techniques ...***

- ▶ Un constat unanimement partagé : il est plus facile d'acquérir sur le terrain les spécificités d'un secteur qu'une compétence fonctionnelle. Ainsi, les formations métiers (RH, management, ingénieurs, marketing....) sont souvent privilégiées aux formations sectorielles Tourisme
  - ▶ La priorité : la compétence technique...
  - ▶ ... avant une expérience et une sensibilité au secteur

***... mais aussi un savoir-être***

- ▶ Un secteur où « l'état d'esprit » et la « flexibilité au rythme de travail » sont primordiaux. La personnalité, l'adaptabilité, le leadership sont le plus souvent considérés comme prépondérants par rapport aux formations initiales qui importent souvent peu aux employeurs.
- ▶ Un travail sur le « développement personnel » jugé insuffisant dans les formations universitaires par comparaison aux établissements privés

***L'apparition de profils très spécialisés***

- ▶ Des **spécialisations souvent perçues comme devenant excessivement précises et subtiles**, les employeurs jugeant risqué d'enfermer les étudiants dans une spécialisation pointue où les débouchés sont incertains et où les métiers s'avèrent difficiles en terme de contraintes de vie
- ▶ Certains employeurs (Club Med, VVF par exemple) font de la diversité des profils et des expériences dans d'autres secteurs un axe de leur politique de recrutement, au détriment des profils spécialisés Tourisme
- ▶ En revanche, certaines spécialisations sont pertinentes et nécessaires, principalement les spécialisations « Tourisme d'affaires » ou « Hôtellerie » car il s'agit de domaines d'activités bien distincts par leurs caractéristiques et les compétences qu'ils requièrent

---

... souvent renforcé d'un écart qualitatif perçu entre les attentes des professionnels et les compétences développées par ces formations (2/2)

---

- ▶ Le **modèle souvent plébiscité par les employeurs** : une formation généraliste de base solide, complétée d'une spécialisation professionnalisante courte, étroitement construite avec des professionnels du secteur
- ▶ Un **secteur considéré comme étant passé d'un excès de sous-qualification à un excès de surqualification**. Des formations Bac+3 qui peuvent être pertinentes mais des formations Bac+5 qui le sont rarement car en inadéquation avec les faibles niveaux de rémunération et le contenu très opérationnel des métiers du tourisme

### ***Une valeur ajoutée qui s'estompe au fil de la carrière ?***

- ▶ Les formations du domaine Tourisme peuvent conférer un atout au jeune recruté (la connaissance technique du secteur) à l'embauche. Mais cet atout se résorbe rapidement et devient un handicap par la suite, sur le plan des évolutions de carrière, par rapport aux jeunes recrues disposant de compétences Métier fortes ou d'une expérience professionnelle forte.

---

# Des formations fortement concurrencées par les écoles de commerce ...

---

- ▶ Un secteur caractérisé par un afflux important de candidatures et qui ne souffre pas de difficultés d'embauches
- ▶ Des formations universitaires souffrant d'une concurrence forte des programmes Tourisme des ESC mais aussi des programmes généralistes des ESC.

## ***Les avantages concurrentiels des programmes ESC soulignés par les employeurs***

- ▶ Une avance en matière de professionnalisation : des périodes de stages en entreprise plus nombreuses, des expériences à l'étranger plus développées
- ▶ Une meilleure maîtrise des langues étrangères
- ▶ Des compétences acquises en management et en gestion
- ▶ Des enseignements généralisés sur le « développement personnel » et sur la construction des projets professionnels
- ▶ Un effet « réseau des Anciens » performant

---

## ... et les écoles hôtelières

---

- ▶ Une concurrence également très forte des écoles hôtelières

### ***Les avantages concurrentiels des écoles hôtelières***

- ▶ Plus de périodes de stages en entreprise et à l'étranger
- ▶ Une meilleure maîtrise des langues étrangères (périodes à l'étranger et des cours dispensés en anglais dans certaines de ces écoles). 50% des jeunes diplômés de ces écoles choisissent de débiter leur carrière à l'étranger.
- ▶ Des écoles disposant d'installations d'application
- ▶ Un suivi personnalisé des étudiants grâce à des effectifs restreints
- ▶ Une sélection assez stricte des profils à l'entrée
- ▶ Un effet « réseau des Anciens » efficace et un travail fort sur l'intégration et le suivi des diplômés (exemple : Vatel, un ETP dédié au suivi des diplômés),

---

# Un domaine Tourisme qui souffre dans certains secteurs d'un manque relatif de stabilité du personnel

---

- ▶ Des taux de turn-over très variables selon les types de postes et les secteurs (exemple : faible dans le milieu institutionnel, fort sur les postes de manager opérationnel dans l'hôtellerie)
- ▶ Des métiers faiblement rémunérés de l'aveu même des employeurs, au regard des contraintes horaires
- ▶ Des évolutions de postes souvent très limitées, en raison d'une taille moyenne réduite des organisations d'un domaine Tourisme qui reste atomisé

## ***Proposer des parcours évolutifs, pré requis pour fidéliser les diplômés***

- ▶ Des métiers proposant de plus en plus d'évolutions de carrière en interne grâce à la concentration du secteur (constitution de groupes proposant de nombreuses possibilités d'évolutions horizontales et verticales)
- ▶ Cette évolution permettrait de pallier le problème de fort taux de turn-over caractéristique des métiers du Tourisme

# Quelle adéquation entre les métiers du secteur et les formations Tourisme ?

## Métiers pour lesquels les formations universitaires répondent au besoin des professionnels du Tourisme

- ▶ Les chargés de mission Promotion ou Aménagement des organismes publics locaux
- ▶ Les postes techniques dans le Yield Management et le Revenue Management
- ▶ Les postes de chargés de partenariats des sites avec les collectivités locales
- ▶ Les postes de chargés de marketing décentralisés dans les sites et stations
- ▶ Les postes de chargés d'affaires dans le tourisme d'affaires



# Quelle adéquation entre les métiers du secteur et les formations Tourisme ?

## Métiers pour lesquels les formations universitaires ne répondent pas aux besoins des professionnels du Tourisme

- ▶ Les fonctions de siège ou fonctions support (Marketing – Rh – Finance...) : les compétences Métiers sont privilégiées aux compétences sectorielles pour ce type de postes. Le recours aux formations ESC est prépondérant.
- ▶ Les postes de commerciaux et de vente : la compétence Métier est privilégiée. Ainsi, les employeurs ont plutôt recours aux formations ESC, BTS ou IUT Force de Vente.
- ▶ Des postes dédiés aux e-commerce : les formations en informatique ou en communication sont privilégiés
- ▶ Les postes de management opérationnels d'équipe : les candidats de formations universitaires fortement diplômés montrent peu d'intérêt pour ces postes très opérationnels et qui rebutent par le choix de vie qu'ils imposent
- ▶ Les postes de management de sites : les diplômés de ces formations ne disposent pas d'assez de compétences en management et en gestion. Des formations ESC sont privilégiées afin de gérer ces sites comme des entreprises.

# Renforcer l'adéquation : les pistes d'amélioration suggérées par les professionnels (1/2)

## Mieux accompagner l'orientation et l'insertion

- ▶ Une vigilance accrue de la part des établissements sur le suivi des stages et des activités réalisées dans ce cadre, en s'accordant avec l'employeur en amont du stage sur sa finalité
- ▶ Augmenter le nombre / la durée des stages (à minima 3 mois)
  - ▶ Privilégier une période longue plutôt qu'une multiplication des périodes
  - ▶ Idéalement, généraliser les stages de plus en plus tôt dans le cursus, avec une durée croissante au fil du parcours
- ▶ Généraliser le recours à l'alternance et à l'apprentissage
- ▶ Informer les candidats étudiants et les étudiants de la réalité des métiers du tourisme

## Rapprocher l'offre des besoins

- ▶ Un travail à mener au niveau des fédérations professionnelles nationales pour mieux identifier et exprimer plus clairement leurs besoins en matière de compétences / profils
- ▶ Créer un comité de pilotage associant les professionnels (notamment régionaux) du secteur lors de la création d'une nouvelle formation
- ▶ Associer davantage de professionnels dans les conseils d'administration des établissements
- ▶ Structurer la concertation avec les entreprises du secteur et consulter plus régulièrement les anciens étudiants pour identifier les lacunes et besoins d'évolutions
- ▶ Supprimer des formations pour ne pas nuire à celles qui sont performantes et reconnues
- ▶ Ne pas instiller une dichotomie secteur public/secteur privé dès la formation alors que ces deux mondes doivent travailler plus étroitement

# Renforcer l'adéquation : les pistes d'amélioration suggérées par les professionnels (2/2)

## Renforcer le lien professionnels / enseignants

- ▶ Une meilleure rétribution des intervenants professionnels, dont le temps est limité, dans les formations
- ▶ Le développement de périodes d'accueil des enseignants chez les professionnels (« stages ? ») pour assurer une meilleure emprise des évolutions sur le terrain
- ▶ Faire travailler les étudiants de master sur des problématiques / sujets clés pour le secteur (enjeux, perspectives etc), dont les sujets seraient identifiés par les professionnels des secteurs
- ▶ Plus de culture d'entreprise, de management, de finance

## Développer la dimension internationale

- ▶ Renforcer l'enseignement des langues étrangères et les cours en langue étrangère
- ▶ Une dimension internationale (avec possibilités d'échanges à l'étranger) à renforcer

## Accroître la visibilité de l'offre de formation

- ▶ Communiquer davantage sur l'offre (existence, contenu...)

---

---

|          |  |
|----------|--|
| 0        | Résultats clés de l'étude                            |
| 1        | Périmètre de l'étude                                 |
| 2        | Résultats de l'enquête « responsables de formation » |
| 3        | Résultats de l'enquête « anciens étudiants »         |
| 4        | Résultats de l'étude « Employeurs »                  |
| <b>5</b> | <b>Synthèse des perceptions</b>                      |
| 6        | Annexe   |

---

# Un décalage de perception sur les formations mais une relative convergence sur leurs atouts distinctifs

---

- ▶ **Un décalage de perception entre les trois publics cibles**
  - ▶ **D'un côté les employeurs**, relativement critiques sur la capacité des formations dédiées Tourisme à répondre à leurs besoins et regrettant l'absence de lien entre celles-ci et le monde professionnel
  - ▶ **D'un autre côté, des responsables de formation et anciens élèves** plutôt bienveillants voire positifs sur la performance des formations et leur adéquation avec les besoins du monde professionnel, avec néanmoins une différence sensible sur l'orientation et l'insertion :
    - ▶ Une opinion des anciens étudiants nettement plus nuancée que les responsables de formation concernant les dispositifs d'aide à l'orientation et à l'insertion
  
- ▶ **Un satisfecit global sur ce qui fait la différence de ces formations**
  - ▶ **Une valeur ajoutée souvent reconnue : la connaissance du secteur et de ses acteurs**, qui favorise une prise en main plus rapide du poste, notamment par les stages réalisés par les étudiants, ciblés sur les secteurs du Tourisme, qui accroissent considérablement leur employabilité auprès des professionnels
  - ▶ **Un niveau plus élevé de qualification**, signal d'un potentiel et d'une adaptabilité plus grande
  - ▶ **Des jeunes diplômés qui intègrent les nouveaux enjeux liés au développement durable et aux TIC**, même si cela peut néanmoins relever davantage de sensibilités fortes partagées par la nouvelle génération que de compétences acquises par la formation initiale

---

# Des formations souffrant de difficultés d'insertion professionnelle

---

- ▶ **Une insertion apparemment problématique des étudiants...**
  - ▶ 14 % des répondants anciens étudiants (issus depuis 1 à 3 ans d'une formation dédiée Tourisme) sont en recherche d'emploi
  - ▶ Un quart des jeunes actifs ne travaillent pas dans le domaine Tourisme
  - ▶ Une insertion dans le monde du travail rapide mais sur des postes souvent précaires : 54% de contrats précaires pour le premier emploi
  
- ▶ **...corroborée par l'écart observé entre les offres de formation et la demande des employeurs**
  - ▶ Un écart quantitatif
    - ▶ Un recrutement faible de cadres en externe dans le secteur tourisme
    - ▶ Des formations largement écartées des recrutements aux fonctions supports auxquelles les candidats souhaitent postuler
  - ▶ Un écart qualitatif entre les attentes des professionnels et la perception de l'offre de ces formations
    - ▶ Des compétences fonctionnelles préférées aux compétences sectorielles
    - ▶ Un secteur où « l'état d'esprit » et la « flexibilité au rythme de travail » sont primordiaux
    - ▶ Un excès perçu de surqualification des candidats

---

# Quatre facteurs expliquent les difficultés d'insertion professionnelle de ces formations (1/2)

---

## 1. Un déficit de visibilité et de lisibilité de l'offre de formation

- ▶ Des formations universitaires Tourisme souvent mal connues voire inconnues des employeurs quant à leurs contenus voire leur existence même
- ▶ Une vision par les employeurs
  - ▶ des formations initiales tourisme monopolisée en grande partie par les BTS Tourisme
  - ▶ des formations supérieures monopolisée par les formations privées (ESC et écoles hôtelières)

## 2. Des besoins en compétences perçus comme non satisfaits

- ▶ Des compétences jugées souvent insuffisantes en gestion et en management
- ▶ Une absence de culture du service au client
- ▶ Des périodes d'expérience en entreprises/collectivités qui demeurent encore insuffisantes aux yeux des employeurs, malgré un progrès en la matière
- ▶ Un niveau alarmant dans la maîtrise des langues étrangères

---

## Quatre facteurs expliquent les difficultés d'insertion professionnelle de ces formations (2/2)

---

### **3. Un manque de passerelles perçu entre le monde professionnel et le monde académique**

- ▶ Des partenariats entre professionnels et enseignants encore jugés insuffisants selon les employeurs
- ▶ Des formations déconnectées de la réalité du terrain aux yeux des anciens étudiants et des employeurs
- ▶ Des créations de formations qui ne répondent pas toutes aux besoins des employeurs
- ▶ Des pratiques de formation en alternation (dont apprentissage) très peu ancrées

### **4. Une concurrence protéiforme et diversement appréciée**

- ▶ La concurrence des formations privées (ESC et écoles hôtelières), perçue comme la plus forte par les employeurs
- ▶ La concurrence intrasectorielle dommageable entre les nombreuses formations universitaires tourisme
- ▶ La concurrence entre les formations universitaires spécialisées tourisme et les formations universitaires plus généralistes, perçue comme la plus vive par les responsables de formation universitaire Tourisme

---

---

|   |  |
|---|--|
| 0 | Résultats clés de l'étude                            |
| 1 | Périmètre de l'étude                                 |
| 2 | Résultats de l'enquête « responsables de formation » |
| 3 | Résultats de l'enquête « anciens étudiants »         |
| 4 | Résultats de l'étude « Employeurs »                  |
| 5 | Synthèse des perceptions                             |
| 6 | <b>Annexe</b>  |

---

# Liste des Formations ayant répondu à l'enquête Responsables de formation

---

- ▶ UFR STAPS, Licence professionnelle Tourisme et loisirs sportifs en moyenne montagne, Clermont Ferrand
- ▶ Université de Cergy Pontoise, UFR Langues, Licence professionnelle RISLAV (Responsable International de Structures de Loisirs, d'Accueil et de Voyages), Cergy Pontoise
- ▶ IUT Caen Département Techniques de commercialisation, Licence en Gestion et mise en valeur de sites touristiques et culturels, Caen
- ▶ Université Montesquieu - Bordeaux IV, Master Management/Spécialité professionnelle management des équipements touristiques, Périgueux
- ▶ Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse, Master Management du Commerce International Spécialité Tourisme, Gestion de projets et Marketing, Avignon
- ▶ Institut d'Aménagement, de Tourisme et d'Urbanisme de l'Université Michel de Montaigne - Bordeaux 3, Master 2 professionnel Aménagement touristique - parcours Aménagement et Gestion des Équipements, Sites et Territoires touristiques, Pessac (agglomération Bordeaux)
- ▶ Université de Corse, Licence tourisme Commercialisation des produits touristiques, Licence Management de l'hébergement, Master 1 et 2 Management du tourisme durable, Corse
- ▶ Université Joseph fourrier, Grenoble 1, Licence professionnelle Aménagement du territoire et Urbanisme - spécialité gestionnaire des espaces naturels de loisirs et concepteur de produits touristiques patrimoniaux, Mirabel Ardèche
- ▶ IUP Commerce et Vente, Université Pierre Mendès France, Licence Professionnelle Hôtellerie - Tourisme, spécialité Management des Unités Hôtelières, Licence Professionnelle Hôtellerie - Tourisme, spécialité Management des Unités de Restauration, Grenoble
- ▶ Université Pierre Mendès France - UFR ESE Économie - Stratégie – Entreprise, Master 2 Professionnel Stratégies Économiques du Sport et du Tourisme (SEST), Grenoble
- ▶ Université de Rennes 2 -Haute Bretagne, Diplôme National de Guide-interprète National (DNGIN), Rennes
- ▶ Université de Nantes, Licence professionnelle Tourisme hôtellerie restauration internationale LEA, la Roche-sur-Yon

---

# Liste des Formations ayant répondu à l'enquête

## Responsables de formation

---

- ▶ Université d'Avignon, Master Commerce international, option tourisme, NTIC, gestion de projet
- ▶ Université Toulouse II - Le Mirail, Diplôme National de Guide Interprète National, Toulouse
- ▶ Université de Bourgogne - UFR de Science Économique et gestion - IAE de Dijon, Master Sciences du Management, spécialité Management des Activités Touristiques et Culturelles, Dijon
- ▶ Université de Bretagne Occidentale, Licence professionnelle Hébergement et environnement touristique, Quimper
- ▶ Conservatoire national des arts et métiers (CNAM), Licence professionnelle Chef de projet touristique, Paris
- ▶ CERAM Business School, Master of Science in Strategic Tourism Management, Nice Sophia Antipolis
- ▶ Université Joseph Fourier+ EPLEA Aubenas+ CREPS Rhône-alpes (site de Vallon Pont d'Arc), Licence professionnelle Conception de produits touristiques patrimoniaux« , Mirabel (Ardèche)
- ▶ Université Joseph Fourier - Grenoble I, Master Sport Santé Société, Spécialité LEST (Loisir Environnement Sport Tourisme), Grenoble
- ▶ Université Pierre Mendès France - UFR ESE (Économie, Stratégie, Entreprise), Master Stratégies Économiques du Sport et du Tourisme (SEST), Grenoble
- ▶ IUT de Colmar, département des Techniques de Commercialisation associé à l'UFR PEPS de l'UHA, Licence professionnelle Chef de Projet Touristique, Colmar
- ▶ Université Rennes 2, Licence professionnelle Sciences et techniques des activités physiques et sportives - Spécialité: Tourisme et loisir sportif - Gestion des espaces et des équipements sportifs et de loisir, St Brieuc
- ▶ IAE, Master - IUP (Institut Universitaire Professionnalise) THTL (Tourisme Hôtellerie Transports Loisirs), Saint Denis
- ▶ Université de Pau et des Pays de l'Adour, Master Aménagement Touristique, parcours Tourisme durable : Méthodes et pratiques, Pau
- ▶ Université Via Domitia, Diplôme National de Guide Interprète National, Perpignan/ antenne de Narbonne

---

# Liste des Formations ayant répondu à l'enquête Responsables de formation

---

- ▶ CETIA (Centre D'études Du Tourisme Et Des Industries) - Université de Toulouse Le Mirail, Licence 3 Management et Ingénierie des industries du tourisme, Toulouse
- ▶ Département CETIA - Université de Toulouse 2, Master professionnel management des industries du tourisme et de l'hôtellerie (options industries du tourisme et hotellerie-restauration), Toulouse (France) - Kuala Lumpur (Malaisie) - Hanoi (Vietnam)
- ▶ UST - UFR de géographie, Master Tourisme loisirs sports , aménagement et licence patrimoine : animation et valorisation du patrimoine, Villeneuve d'Ascq
- ▶ IUT Caen département TC (maître d'oeuvre) - École des Beaux Arts Caen - Institut de Géographie Université Caen, Licence professionnelle Gestion et mise en valeur de sites touristiques et culturels, Caen
- ▶ Centre de formation des apprentis inter universitaire de la région centre CFAIURC (IUT de Tours), Licence professionnelle management d'une unité de restauration a thème (formation en apprentissage), Tours
- ▶ IAE (Institut d'Administration des Entreprises) de l'Université Jean Moulin, Lyon3 en partenariat avec l'Institut Paul Bocuse a Écully (Lyon), Master Management International de l'Hôtellerie et de la Restauration, Lyon
- ▶ Université de Savoie, Master Management du Tourisme et Loisirs, Chambéry

---

# Liste des Formations ayant répondu à l'enquête

## Responsables de formation

---

- ▶ Université de Pau et des Pays de l'Adour - Université Michel de Montaigne Bordeaux 3 (cohabitation)..Université de Saragosse (double diplôme Master Franco-espagnol), Master aménagement touristique, Pau
- ▶ Lycée Savoie lamant, Licence professionnelles en gestion reprise et création de PMI PME Hôtelières, Thonon-les-bains
- ▶ Université du Maine / Faculté des Sciences, Licence en management du sport. Option tourisme vert, Le Mans
- ▶ Université du Maine et lycée Sainte Catherine, Licence professionnelle Management de la restauration collective et commerciale, le Mans
- ▶ UFR de Lettres et sciences humaines - Université du Sud Toulon Var, licence professionnelle hôtellerie tourisme, spécialité management de projets touristiques durables, Toulon
- ▶ Université de Nice Sophia-Antipolis (partenariat avec le lycée hôtelier Paul Augier), DNGIN: Diplôme National de Guide-interprète National, Nice
- ▶ IREST Université Paris1 Pantheon-Sorbonne, Master Gestion des activités touristiques et hôtelières, Paris
- ▶ Université Paul Sabatier, IUT de Tarbes - Université UTM, CETIA, Licence professionnelle en Management de Structures d'hébergements, Thermo ludisme et Loisirs, Tarbes
- ▶ EM NORMANDIE, Msc Tourisme and Leisure Management, Deauville
- ▶ Groupe ESC Troyes, Licence EMVOL, École Internationale de Management en Tourisme et Loisirs, Troyes
- ▶ Département CETIA - Université de Toulouse II, Licence professionnelle Hôtellerie-Restauration, Toulouse (France) - Kuala Lumpur (Malaisie) – Albena (Bulgarie)

# Liste des Formations sollicitées dans le cadre de l'enquête anciens étudiants

## 26 établissements contactés

- ▶ Université d'Angers
- ▶ ESTHUA
- ▶ Université d'Avignon
- ▶ Université Bordeaux III
- ▶ Université Clermont Ferrand (Blaise Pascal)
- ▶ Université de Marne la Vallée
- ▶ Université Paris 1
- ▶ Université Paris 9 Dauphine
- ▶ Université Paris 10
- ▶ Université d'Aix en Provence
- ▶ Université de Bretagne Sud
- ▶ Université de Corse
- ▶ Université de Savoie
- ▶ Université de Toulon
- ▶ Université de Lyon 2
- ▶ Université de Montpellier
- ▶ Université de Toulouse 1
- ▶ Université de Toulouse 2
- ▶ Université de Toulouse 3
- ▶ Université de Bretagne occidentale
- ▶ ESC de La Rochelle
- ▶ ESCAET
- ▶ École de Management de Normandie
- ▶ CMH paris (Hôtellerie de luxe)
- ▶ ESSEC
- ▶ EMVOL-ESC Troyes

## Des répondants issus principalement de 14 formations\*

- ▶ Université d'Angers
- ▶ ESTHUA
- ▶ Université d'Avignon
- ▶ Université de Chambéry
- ▶ Paris 1 – IREST
- ▶ Université de Lyon 2
- ▶ Université de Toulouse 2
- ▶ Université de Perpignan
- ▶ Université Paris 3
- ▶ Université du Littoral Côte d'Opale
- ▶ Université du Maine
- ▶ Université de Compiègne
- ▶ Université de Toulon
- ▶ ESC de la Rochelle

*\* un nombre important d'étudiants n'ont pas souhaité renseigner le nom de la formation suivie / de l'établissement fréquenté*

---

# Liste des employeurs interviewés

---

## Organisation de voyages

- ▶ Voyages privés Group, Bastian David, Cofondateur de Voyages Privés Group
- ▶ Voyageurs du monde, Lallemand Myriam, DRH
- ▶ Club Med, Brisson Sylvie, responsable de l'Université des talents
- ▶ UCPA, Martini Laurent, DGA
- ▶ SNET, Schidler Thierry, président
- ▶ Observatoire des Métiers (APS - SNAV), Toromanov Emmanuel, secrétaire général

## Promotion & accueil territorial

- ▶ Office de Tourisme Lille, Goval Bruno, directeur
- ▶ CRT Aquitaine, Bloch Brigitte, directrice
- ▶ Office tourisme Cap d'Agde, Bezes Christian, directeur
- ▶ FNCDT, Brizon Véronique, directrice
- ▶ Conseil régional PACA, Greffeuille Laurent, chef du service tourisme
- ▶ Office de tourisme de Paris, Morzanski Stéphanie, responsable recrutements

## Consultants

- ▶ Planeth Consultants, Fournier Jacques, directeur

---

# Liste des employeurs interviewés

---

## **Tourisme d'affaires**

- ▶ Lyon Convention Bureau, Carton Virginie, secrétaire générale
- ▶ Belambra VVF, Dandrau Marcel, DRH
- ▶ Eurexpo Baezner Anne Marie, directrice générale
- ▶ GL Events, Chevreux Laurent, DRH
- ▶ Reed expo France, Thirion Sandrine, responsable recrutement
- ▶ Strasbourg Évènements, le Sager Laurent, directeur général délégué

## **Hébergement**

- ▶ Huttopia, Herpin Marie Charlotte, responsable ressources humaines
- ▶ Accor, Caron Laurence, directrice emploi
- ▶ Pierre et Vacances, Faure Nathalie, responsable formation
- ▶ UMIH, Monsieur Bedu, responsable formations

## **Loisirs**

- ▶ Eurodisney, Dreux Daniel, DRH
- ▶ Compagnie des Alpes, Rios Carole, directrice de la gestion Emploi et Carrières
- ▶ Lucien Barrière, Cailly Fabienne, responsable emploi & formation
- ▶ Monuments nationaux BECKER Tilly et Béatrice Vorbe, DRH et responsable formation

## **Organismes formations privées**

- ▶ CEFAC, Lescop Jean Paul, directeur des métiers et de la formation
- ▶ Institut Vatel Lyon, Jocelyne Sebban, directrice

## Détail des perceptions (1/3)

|                                       | Perception des employeurs   | Perception des anciens étudiants   | Perception des responsables de formation  |
|---------------------------------------|---|--|---|
| Motifs de la création de la formation | Des formations qui ne répondent pas toutes aux besoins des employeurs |  | Répond aux besoins exprimés par les employeurs  |
| Métiers et secteur visés              | Secteur institutionnel : promotion et aménagement du territoire       |  | Secteur institutionnel : promotion et aménagement du territoire   |
| Adaptation aux évolutions du secteur  | Adaptation avec un temps de retard                                    | Des formations souvent perçues comme déconnectées de la réalité du terrain | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Adaptation forte qui constitue un facteur clé de succès de ces formations</li> <li>▶ Des maquettes de formation modifiées très régulièrement</li> <li>▶ Des moyens insuffisants pour disposer d'une bonne vision du secteur</li> </ul> |

## Détail des perceptions (2/3)

|  | Perception des employeurs  | Perception des anciens étudiants   | Perception des responsables de formation  |
|--|--|--|---|
| Partenariats employeurs - formation    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Insuffisants</li> <li>▶ Des partenariats développés avec certaines écoles privées mais assez peu avec les universités</li> <li>▶ Des modalités qui se limitent souvent à l'accueil de stagiaires</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Des partenariats nombreux et satisfaisants (73% ont des conventions avec des entreprises en France)</li> <li>▶ Professionnels impliqués dans l'élaboration des contenus de formation et l'insertion des étudiants</li> </ul> |
| Concurrence avec les autres formations | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Concurrence forte des écoles de commerce et écoles hôtelières</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Une concurrence ressentie</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Des formations avant tout concurrencées par les formations universitaires (tourisme ou non)</li> </ul>   |
| Insertion des étudiants                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Difficile</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Insertion rapide mais sur des emplois souvent précaires</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Insuffisante : 14% des anciens diplômés en recherche d'emploi</li> </ul>   |
| Métiers et secteurs de débouchés       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Secteur institutionnel (promotion et aménagement du territoire) pour les formations universitaires</li> <li>▶ Hôtellerie pour les écoles hôtelières</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Secteur institutionnel : 26%</li> <li>▶ Hôtellerie : 15%</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Secteur institutionnel (promotion et aménagement du territoire) : 33%</li> <li>▶ Hôtellerie : 17%</li> </ul>   |

## Détail des perceptions (3/3)

|                              | Perception des employeurs   | Perception des anciens étudiants   | Perception des responsables de formation  |
|------------------------------|---|--|---|
| Ouverture à l'international  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Insuffisante : manque d'expérience à l'étranger, a contrario des écoles hôtelière et ESC et manque de cours dispensés en langues étrangères</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Insuffisante : 8% travaillent à l'étranger et des lacunes sur les langues étrangères</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Perception d'une forte mobilité géographique des diplômés : (24% travailleraient à l'étranger)</li> <li>▶ Des lacunes sur les dispositifs des formations : conventionnements avec les entreprises et seulement de 8,1% d'intervenants étrangers</li> </ul> |
| Compétences visées           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Des lacunes fortes sur les compétences critiques :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Management et gestion des entreprises</li> <li>• Maîtrise des langues étrangères</li> <li>• Compétences commerciales et relation client</li> </ul> </li> <li>▶ Des compétences techniques reconnues sur la connaissance du marché et de ses acteurs</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Des lacunes en terme de :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Langues étrangères</li> <li>• Management et gestion des équipes</li> <li>• Gestion de la relation client</li> </ul> </li> <li>▶ Des compétences indéniables en terme de connaissance du secteur</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Des compétences sectorielles perçues comme prioritaires</li> <li>▶ Des compétences en terme de langues étrangères et de gestion des entreprises considérées comme non prioritaires</li> </ul>  |
| Accompagnement à l'insertion | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Insuffisant : des périodes de stages trop courtes, peu encadrés et absence de dispositif d'alternance/apprentissage</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Insuffisants et inefficaces (61% des répondants)</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Efficaces (83% des répondants)</li> </ul>  |