



Angers TourismLab.

Recherche, Formation & Innovation en PAYS de la LOIRE

Rapport d'activités 2015

Philippe BROIX

Directeur

Tél : 02 44 68 81 81

Mobile : 06 07 69 13 88

Courriel : philippe.broix@univ-angers.fr

Sophie CHAILLON

Chargée de développement de la formation continue & de l'alternance

Tél : 02 44 68 81 80

Courriel : sophie.chaillon@univ-angers.fr

Solène CHESNEL

Chargée de développement de l'innovation & la recherche partenariale

Tél : 02 44 68 81 85

Courriel : solene.chesnel@univ-angers.fr

Virginie GUILLOTEAU

Assistante de direction & Chargée de communication

Tél : 02 44 68 81 83

Courriel : virginie.guilloteau@univ-angers.fr

Elisabeth PELLETIER

Chargé de développement de la recherche

Tél : 02 44 68 81 82

Courriel : elisabeth.pelletier@univ-angers.fr

Clémence RATEL

Chargée de développement de la formation initiale & de l'action internationale

Tél : 02 44 68 81 84

Courriel : clemence.ratel@univ-angers.fr

Université d'Angers

ESTHUA Tourisme et culture

7 allée François Mitterrand - BP 40455 - 49004 ANGERS Cedex 01

Le tourisme, un secteur économique majeur

Le tourisme en Pays de la Loire : **48 400 salariés** et près de 3 milliards de valeur ajoutée, soit près de 8 % du PIB régional, 18 millions de visiteurs, 80 millions de nuitées touristiques ce qui fait de la région la 6^{ème} destination touristique française.

Cette importance est renforcée par la présence à Angers de : **l'UFR ESTHUA Tourisme et Culture** (Etudes Supérieures en Tourisme et Hôtellerie de l'Université d'Angers) avec : **3 000 étudiants** (dont près de 30 % d'étrangers avec la moitié d'étudiants chinois), son équipe pédagogique de 58 enseignants et ses 450 intervenants professionnels en font **le 1^{er} lieu de formation supérieure aux métiers du tourisme à l'échelle européenne.**

Avec une trentaine de chercheurs engagés sur la thématique, les Pays de la Loire sont devenus **le 1^{er} centre de recherche en tourisme au plan national.**

Une démarche régionale volontariste

La Région des Pays de la Loire a engagé depuis novembre 2012 une réflexion afin d'accompagner les thématiques fortes de son territoire dans le cadre d'approches intégrées **Recherche - Formation - Innovation.** L'objectif est de renforcer la visibilité et l'attractivité du territoire sur chacun des axes, à partir d'une réflexion stratégique engageant l'ensemble des acteurs de la recherche, de la formation, et de l'innovation.

Une mobilisation inédite au service d'une ambition partagée

Forts de ces atouts discriminants et de la réalité touristique régionale, les partenaires : l'Université d'Angers, la Région des Pays de la Loire, Angers Loire Métropole, Appart'City, l'Université du Maine, l'ESSCA, la Chambre de Commerce et d'Industrie Régionale, le Comité Régional du Tourisme, le Groupe ACCOR, la SOPRAF, Le Voyage à Nantes, Saint Jean-de-Monts Activités se sont donnés pour ambition de faire en sorte que :

Les Pays de la Loire deviennent en 2020 un pôle leader en France et reconnu au plan international en termes de :

- **Recherche académique et appliquée**
- **Formation aux métiers du tourisme**
- **Innovation dans les entreprises et destinations touristiques.**

L'objectif d'Angers TourismLab.

Faire du tourisme un pôle d'excellence mieux intégré et reconnu dans les réseaux de recherche, plus attractif pour les étudiants et les chercheurs, y compris à l'international grâce à la mise en place de partenariats stratégiques, et mieux préparé pour répondre aux enjeux socio-économiques de la région en renforçant le dialogue entre l'amont de la recherche et l'aval de la formation et l'innovation.

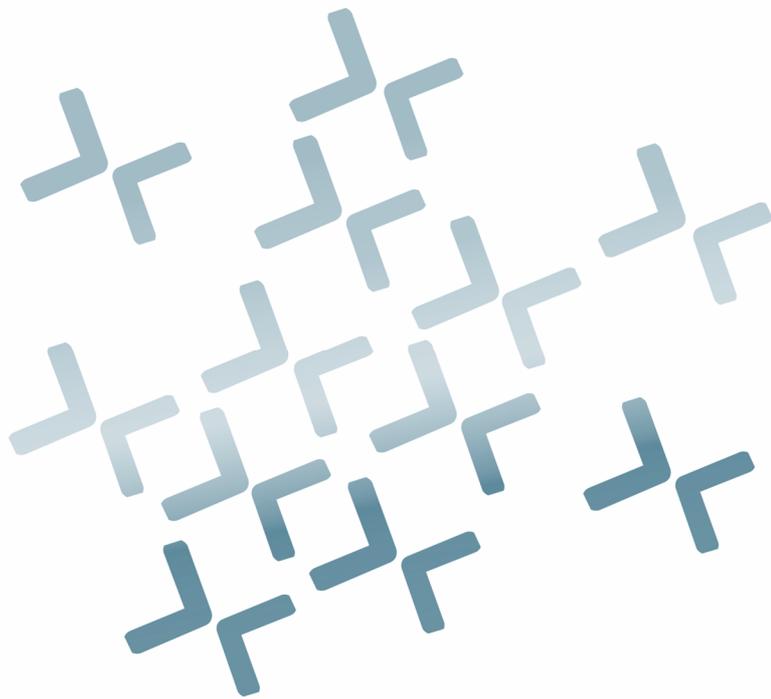
Introduction

Le secteur du tourisme a fait l'objet de mi 2013 à fin 2014 d'une réflexion collective à l'instigation du conseil régional des Pays de la Loire visant à déterminer l'intérêt et les conditions de succès de la mise en place d'une politique publique de soutien au pôle académique ligérien pour en faire un pôle leader en France et reconnu au plan international en termes de recherche, de formation aux métiers du tourisme et d'innovation dans les entreprises et destinations touristiques principalement par un renforcement des relations entre les professionnels et le monde de la recherche.

Cette réflexion a débouché début 2015 sur la création d'Angers TourismLab., porté par l'université d'Angers pour le compte des 12 membres fondateurs, qui se veut être un accélérateur de savoirs, de compétences, d'innovation et de rayonnement au profit des acteurs socio-économiques du secteur touristique régional.

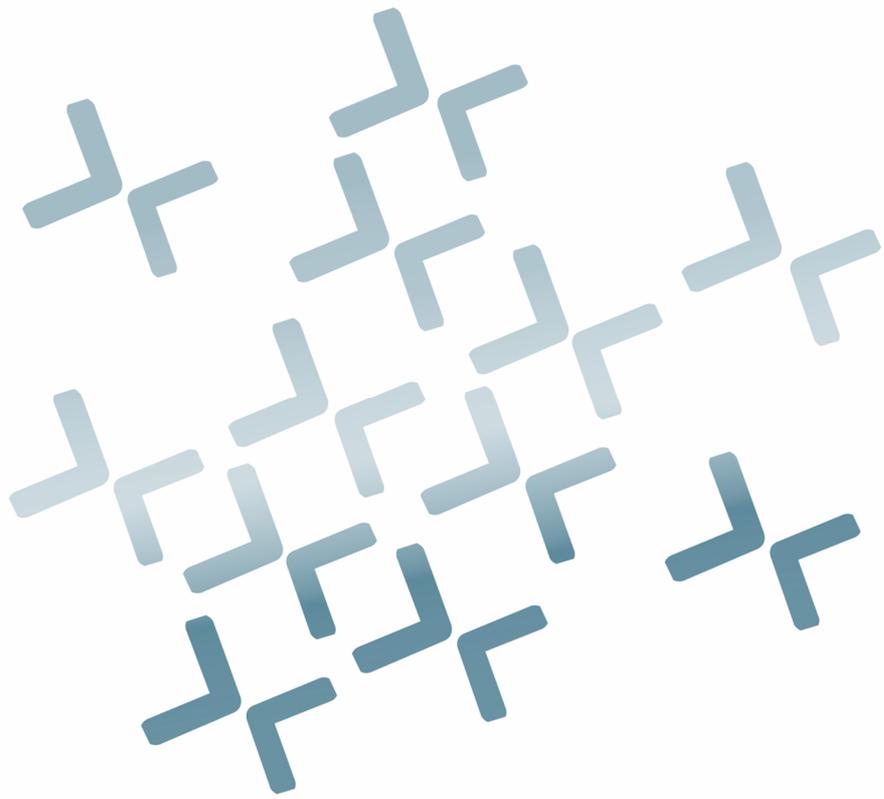
Doté d'une feuille de route sur 5 ans, d'un Fonds d'intervention et d'une équipe support, l'année 2015 a vu le démarrage du plan d'actions dont une synthèse est présentée par axe de travail (gouvernance, recherche, formation initiale et continue, innovation et international).

L'équipe d'Angers TourismLab. vous en souhaite une bonne lecture.



Sommaire

Les ambitions	p 7
Les faits marquants 2015 et perspectives 2016	p 9
La gouvernance	p 14
Le programme d'actions	
La Recherche	p 16
La Formation initiale	p 18
La Formation continue	p 20
La Valorisation de la recherche et l'Innovation	p 22
L'Internationalisation	p 24
Le site d'application et expérimental	p 26
Conclusion	p 27



Les Ambitions

La Recherche

Créer et structurer une équipe de recherche pluridisciplinaire en réseau (en particulier à partir de l'Unité Mixte de Recherche avec le CNRS du laboratoire Espaces et Sociétés et du laboratoire Groupe de Recherche ANgevin en Economie et Management) de taille comparable aux plus grands centres de recherche internationaux en développant l'excellence, l'insertion dans les réseaux et les liens avec les entreprises.

Le projet scientifique repose sur trois axes de recherche :

- Accès au tourisme des sociétés émergentes.
- Diversification des pratiques, stratégie des territoires et management des organisations.
- Valorisation économique et touristique de la culture et du patrimoine.

Il est complété par cinq thématiques transversales :

- Le territoire et l'impact du tourisme en termes de structuration,
- Le numérique et les nouveaux usages et outils se développant,
- La mobilité et le transport,
- Les ressources humaines,
- L'optimisation de la valeur pour les entreprises et le territoire.

Les principaux résultats attendus pour 2020 sont :

- **1 doublement des effectifs en recherche** (soit une équipe de 60 enseignants-chercheurs, chercheurs et doctorants),
- **la création d'1 Fédération de Recherche** en Tourisme du Grand Ouest
- **1 rayonnement international de premier plan** grâce à des partenariats structurants avec l'Asie et l'Amérique du Nord.

La Formation

Former un vivier de professionnels répondant aux besoins des entreprises et de la recherche grâce à une pluridisciplinarité marquée, une ouverture internationale (création de masters conjoints dans Erasmus + organisation de Summer School...), **des méthodes pédagogiques innovantes** (e-learning, projet d'études appliquées...) et des liens forts avec les entreprises et les destinations régionales et nationales s'appuyant sur une offre de formation continue, des stages (pour tous les étudiants en master avec 50 % à l'étranger pour les M2) et des formations en alternance (Licence Pro et Master ...).

Les principaux résultats attendus sont **la création de parcours de formation complet du CAP au Doctorat**, avec une ambition de leadership national, structuré autour des métiers de 3 grands pôles thématiques :

- Hôtellerie / Restauration / MICE (Meeting, Incentive, Congress and Events),
- Tourisme et Loisirs,
- Valorisation économique et touristique de la Culture, des Arts et du Patrimoine

en appui principalement sur l'UFR ESTHUA Tourisme et culture pour ses formations supérieures et la CCI.R pour ses formations professionnelles.

L'Innovation

Structurer un écosystème d'innovation complet autour du tourisme tant dans le processus de valorisation de la recherche (du laboratoire vers l'entreprise) que dans le développement de la culture de l'innovation au sein des entreprises et destinations touristiques par la mise en relation avec les acteurs de la recherche, la formation et de l'innovation (technopoles, pôles de compétitivité, plateformes régionales d'innovation - PRI, incubateurs, Ouest Valorisation, agences de développement,...).

Les principaux résultats attendus sont :

- **1 renforcement de l'activité de recherche collaborative** avec le développement des contrats de prestations de service et des bourses CIFRE en entreprises ou la création de chaires d'entreprises,
- **1 montée en puissance de l'innovation dans les entreprises et destinations touristiques** à travers la création de produits et services innovants, la création de start-up et le soutien à l'entrepreneuriat étudiant,
- **la mise en place d'1 cluster** dédié à l'innovation pour le marché du tourisme.

L'internationalisation

Construire des partenariats stratégiques avec un nombre limité d'universités étrangères qualifiées, reconnues, intéressées et présentes à minima en Asie, Amérique et Europe afin de renforcer le rayonnement international de la recherche et formation en tourisme ligérienne.

Leur mise en place s'appuiera sur des programmes de recherche collaboratifs, des doubles diplômes voir des master conjoints, des Summer Schools, des conférences internationales, des co-publications en langue anglaise, des co-directions de thèses et des échanges de chercheurs, d'enseignants-chercheurs et d'étudiants.

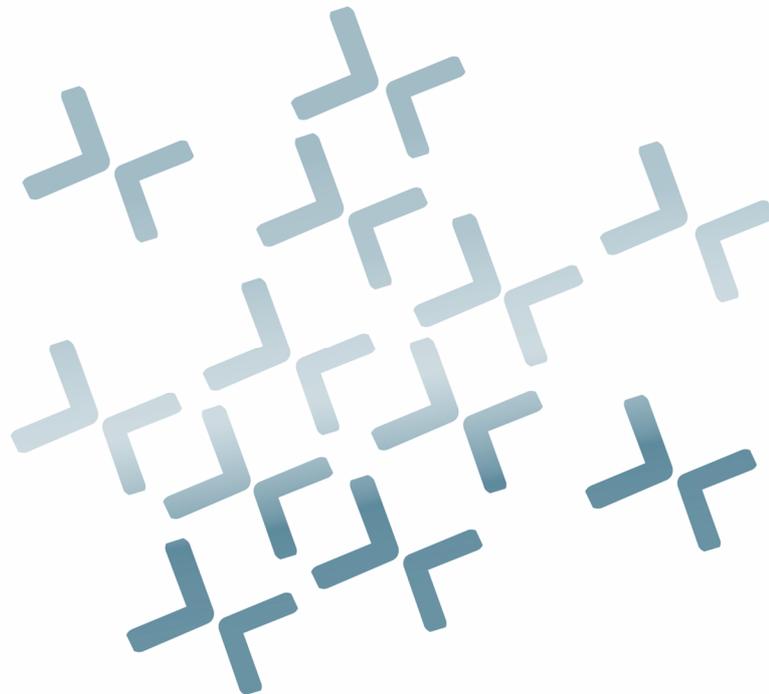
Renforcer la visibilité européenne par le dépôt de dossiers à des programmes européens.

Les principaux résultats attendus sont :

- **25 publications** en langue anglaise,
- **3 congrès internationaux**,
- **4 partenariats stratégiques** avec programme de recherche collaboratif,
- double diplôme,
- **chaire senior**, chaire internationale,
- **mobilité sortante**,
- **des Summer Schools**,
- **1 école de formation doctorale européenne**,
- 1 ANR international, 1 H2020, 1 Bourse Marie Curie et 1 ERC...

Les faits marquants 2015

Les perspectives 2016



Les temps forts de 2015

La création d'Angers TourismLab. le 10 Avril

- L'approbation d'une feuille de route pour 5 ans
- La signature d'une convention de partenariat entre les 12 membres fondateurs



- La désignation d'un Président du Comité de Pilotage: **Pierre DENIZET**, actuel Président du directoire d'APPART'CITY



- L'inauguration de l'extension de l'ESTHUA avec 1000m2 supplémentaires



La réunion du Conseil d'Orientation Scientifique le 1^{er} juillet

(Comité d'orientation stratégique) en présence de 4 experts internationaux avec validation de la feuille de route

Le lancement du Tourisme InnovationLab. le 18 Novembre

Association de préfiguration d'un cluster sur l'innovation pour le marché du tourisme qui fédère 40 membres à fin 2015 (dont 10 sont membres d'ATL)



Le soutien à 3 manifestations internationales

- Le colloque sino-européen du tourisme les



« Travailler avec les marchés touristiques chinois »

Dans le cadre du 4th colloque sino-européen « Épistémologie et recherche en tourisme », une table ronde professionnelle est organisée pour échanger autour des spécificités du marché chinois

Venez nombreux échanger avec des entreprises qui ont déjà une expérience sur ce marché :

CONTINENTS INSOLITES - Jean-Christophe GUERIN (PDG)
HUTTOPIA - Jean-François BARRAL (PDG)
LE GRENIER A PAIN - Michel GALOYER (Fondateur PDG)
ESTHUA - Marine L'HOSTIS (docteure tourisme Chine)
 Un responsable hôtelier sera aussi présent
 Discutant : **DOLAIS** Yves

La table-ronde se tiendra :
 le 2 Juillet de 17h à 19h à l'Université d'Angers - UFR ESTHUA Salle 505
 7 Allée François Mitterrand BP 40 455 49004 Angers Cedex 01

Pour tout contact : christophe.galoyer@univ-angers.fr

30 juin et 1 - 2 Juillet organisé par l'ESTHUA

- Les rencontres franco-Indonésiennes du tourisme à Fontevraud les 5 et 6 octobre (organisées par l'ESTHUA)
- Le 1^{er} colloque international sur le Revenue Management à Paris les 17 et 18 décembre (organisé par l'ESSCA)

Participation au CALEP (Forum emploi / professions) à destination des étudiants, lycéens et collégiens à Angers les 10 - 11- 12 décembre

Les actions phares 2015

La réalisation de travaux de benchmark pour identifier :

- Les domaines d'expertise des chercheurs régionaux en tourisme et de l'Ouest français
- Les formations initiales et tout au long de la vie existantes en Pays de la Loire
- Les universités leader en tourisme aux USA
- Les hôtels d'application les plus importants dans le monde
- Les clusters et Living Labs en tourisme en France

L'accompagnement à l'émergence et à la structuration de 7 projets de recherche dans les thématiques de l'évènement (créativités et innovations), de l'hôtellerie et la restauration (l'expérience), du tourisme et santé, du tourisme végétal (innovation et identités territoriales), des ressources humaines (travail et émotions),... avec un soutien permettant le financement de 3 doctorants, de 3 post-doctorants et de programmes scientifiques

L'accompagnement en termes d'ingénierie à l'émergence de 4 projets de formation collaboratifs ou mettant en œuvre des pédagogies innovantes dans le e-learning avec l'université du Maine et des projets collaboratifs ESTHUA/ESSCA ou ESTHUA/ESSBA (Hébergement et digital/ Management/ Tourisme et Art contemporain)

La mise en place d'une Summer School ESTHUA/CCI

La labellisation de deux universités chinoises comme partenaires stratégiques : NINGBO et SUN YAT-Sen

Le pilotage de l'étude de faisabilité du TIL avec l'agence régionale pour le compte du conseil régional des pays de la Loire

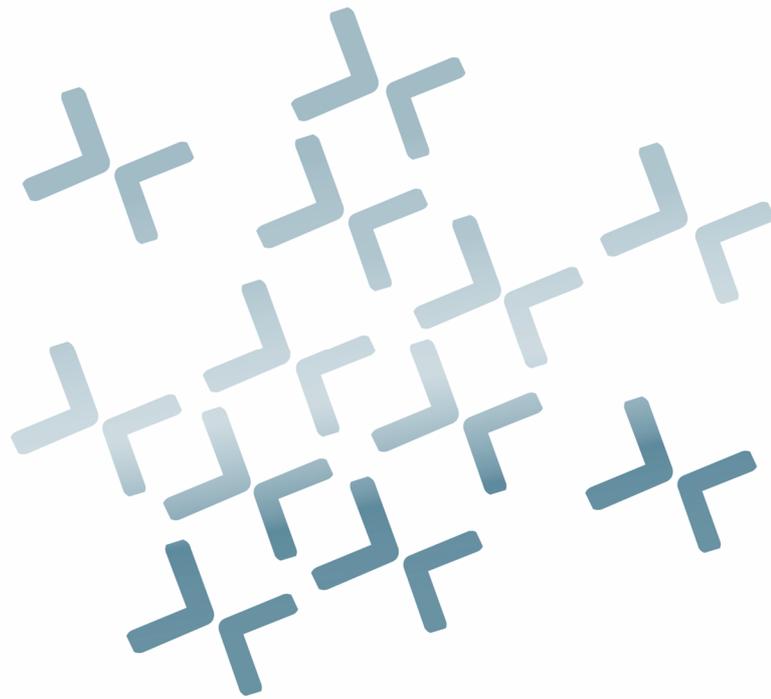
La mobilisation d'une cinquantaine d'acteurs académiques et professionnels autour de la dynamique du RFI Tourisme et du TIL : 40 pour le TIL et 20 pour Angers TourismLab. dont 10 en commun

Appui à la définition du contenu de la **Maison Internationale des Chercheurs**

Les perspectives 2016

- Organisation des **1ères Assises régionales de la formation en tourisme**
- Elaboration et mise en œuvre d'un programme d'animations et d'un plan d'actions autour de **l'innovation dans le tourisme** avec pour ambition la création d'un cluster dédié
- Construction de **nouveaux partenariats internationaux** avec l'Amérique du Nord et l'Europe pour plus de formation en double diplôme et de programmes de recherche collaboratifs
- Mise en œuvre **d'une Summer School** avec davantage de partenaires associés (ESTHUA/CCIR/ESSCA/Université du Maine)
- Ouverture d'un **campus ESTHUA aux Sables d'Olonne** (avec 2 Licences)
- Candidature à une **Ecole de Formation Doctorale Européenne**
- Structuration d'un **groupement de chercheurs en tourisme dans l'Ouest**
- Création d'une offre de services pour développer **la recherche partenariale**
- Mise en place d'une **stratégie de communication** et d'outils dédiés.

Le programme d'actions



ACCÉLÉRATEUR DE COMPÉTENCES, DE SAVOIRS ET D'INNOVATION EN TOURISME DANS LES PAYS DE LA LOIRE.

NOS ATOUTS

- 17^e pôle européen de formation supérieure en tourisme avec l'ESTHUA (études supérieures en tourisme et école de l'Université d'Angers) et ses 3 000 étudiants issus des 12 départements et 410 établissements professionnels.
- 1^{er} pôle national de recherche en tourisme.
- Le secteur économique majeur : 48 000 emplois, 7,8 % du PIB régional, 18 millions de visiteurs et 80 millions de nuitées touristiques.
- Un réseau de partenaires académiques internationaux sur la grande Océanie, l'Europe, l'Amérique du nord et l'Indonésie.
- Un dynamisme remarquable sur le marché du tourisme, en croissance.
- 12 partenaires fondateurs et 7 partenaires associés.

NOS MOYENS

- Une équipe support à votre service.
- 3 directeurs.
- 4 chargés de développement.
- 1 assistante de direction & 1 chargée de communication à temps partiel.
- Une offre de services diversifiée :
 - aux enseignants chercheurs,
 - aux entreprises, groupes professionnels et territoires,
 - aux étudiants,
 - aux partenaires universitaires internationaux pour mettre en place des doubles diplômes et des programmes de recherche collaborative.

NOTRE AMBITION
Faire de la région des Pays de la Loire un pôle leader en France et reconnu au plan international en termes de :

- Recherche académique et appliquée au tourisme.
- Formation aux métiers du tourisme.
- Innovation dans les entreprises et les destinations touristiques.

Elaboration de la **convention de partenariat** qui constitue la feuille de route pour les 5 prochaines années-avec les 12 membres fondateurs puis proposition à d'autres structures de devenir partenaire associé (obligation de participer à au moins une action). 8 partenaires dont 5 académiques ont rejoint le consortium portant ainsi le **nombre de membres à une vingtaine.**

Installation des **instances de gouvernance d'Angers TourismLab.** que sont le COPIL (Comité de Pilotage), le COS (Conseil d'Orientation Scientifique), le COMOP (Comité Opérationnel) et les commissions sectorielles (recherche, formation et innovation) ainsi que du Groupe de travail International avec désignation des présidents.

- **COPIL** : Pierre DENIZET, Président du Directoire d'APPARTCITY,
- **Commission recherche** : Philippe DUHAMEL, Directeur du laboratoire ESO-Espaces et Sociétés - site d'Angers - UMR avec le CNRS et à Eric STEVENS, Directeur de la recherche à l'ESSCA,
- **Commission formation** : Jean-René MORICE, UFR ESTHUA Tourisme et culture et François-Xavier de BOUARD, administrateur CCI.R
- **Commission innovation**, installée fin 2015 : Aude DUCROQUET-UFR ESTHUA Tourisme et culture et Thomas YUNG, ARTIREF-consultant-formateur en hôtellerie et numérique.

Mise en œuvre effective de 2 COPIL (10.04 et 18.11), 1 COS (02.07), 6 ComOp (02.03, 20.05, 10.07, 21.09, 02.11 et 14.12), 3 réunions de la commission recherche (02.04, 03.07 et 12.10), de 3 réunions de la commission formation (07.04, 06.07 et 02.11) et d'une réunion du Groupe de travail International (12.10).

L'ensemble des réunions a fait l'objet de convocations avec ordre du jour puis élaboration de compte-rendu.

Recrutement de l'équipe support



- **Philippe BROIX** - directeur
- **Solène CHESNEL** - Chargée de développement Innovation & la recherche partenariale
- **Sandrine GILLETTE** - Chargée de développement Formation continue & en alternance
- **Clémence RATEL** - Chargée de développement Formation initiale & de l'Action internationale
- **Julien VAN SIMAEYS** - Chargée de développement Recherche
- **Virginie GUILLOTEAU** - Assistante de direction & Chargée de communication à mi-temps

L'équipe a été constituée à partir de mars/avril et a été installée à l'UFR ESTHUA Tourisme et culture dans les bureaux 304 et 305 (avec une petite salle de réunion dédiée).

En février et mars 2016 :

Sophie CHAILLON
a succédé à
Sandrine GILLETTE



Elisabeth PELLETIER
a succédé à
Julien VAN SIMAEYS



Mise en place des premiers éléments de la **charte graphique** avec le concours d'une agence de communication (LINER) et des services communication de l'agence régionale, de la région Pays de la Loire et de l'Université d'Angers (nom, logo, charte graphique, cartes de visite, signatures

électroniques) puis création en interne de posters présentant le RFI, la recherche, la formation, l'innovation et l'international ainsi que de fiches métiers sur l'évènementiel, le tourisme et les loisirs ainsi que sur l'hôtellerie et la restauration.

Organisation de l'opération de lancement d'Angers TourismLab.

- Le 10.04 en présence des élus et de personnalités qualifiées
Signature officielle de la convention de partenariat



Christophe Clergeau, 1^{er} vice-président du Conseil Régional, Jean-Paul Saint André, président de l'Université d'Angers et Christophe Béchu, président d'Angers Loire Métropole

- Le 08.07 d'un **petit-déjeuner Presse à Paris** où ont été accueillis 5 journalistes de la presse professionnelle touristique.



François-Xavier de Bouard, fondateur de Sélectour Afat
Philippe Violier, directeur de l'UFR ESTHUA Tourisme et culture
Pierre Denizet, président du directoire d'Appart'City et Philippe Broix, directeur de l'Angers TourismLab.

- Organisation **de l'opération de lancement du Tourisme InnovationLab.**

le 18.11 en présence des membres fondateurs et des partenaires de l'écosystème régional de l'innovation touristique puis d'un point presse auprès de la Presse Quotidienne Régionale.



- Installation **du Tourisme InnovationLab. (TIL)** avec la rédaction des statuts de l'association de préfiguration du cluster, élection du bureau, du Président (Pierre DENIZET pour assurer une cohérence totale avec le RFI) et de 2 Vice-présidents (Thomas YUNG et Jean-René CAMUS représentant la CCI.R). Promotion du TIL dans diverses instances avec pour résultat **une quarantaine de membres à fin 2015.**



Thomas Yung, gérant d'Artiref
Pierre Denizet, président du directoire d'Appart'City
François-Xavier de Bouard, fondateur de Sélectour Afat.

4 pré-projets de recherche sont par ailleurs accompagnés pour des dépôts de projets lors du prochain appel à projet interne ou de toute autre source de financement.

Accompagner les chercheurs dans les réponses aux appels à projets régionaux, nationaux et européens (notamment ANR, bourses Marie Curie bourse ERC)

Accompagnement de plusieurs projets d'envergure, dans la construction de leur dossier de candidature, à savoir :

- 1 projet collaboratif européen intitulé " Horse EU Heritage" répondant à un appel à projets du défi 6 d'Horizon 2020
- 1 projet ERC Starting Grant intitulé "Body Destination" intégrant des recherches sur les nouvelles pratiques touristiques
- 1 projet collaboratif ANR bilatéral intitulé "IDD Tour" avec le Mexique (Projet de Recherche Collaborative Internationale)
- 2 projets de recherche retenus à l'appel à projet (CREER et VEGETOUR) dans des candidatures à l'ANR
- 1 projet collaboratif d'ANR international avec Hong-Kong

Participation à une réunion nationale d'informations sur l'appel à projets générique ANR 2016, et à des réunions d'informations sur les programmes Horizon 2020 et Erasmus+ en vue de préparer des réponses aux appels à projets 2016.

Piloter le projet de construction d'une fédération de la recherche pluridisciplinaire en tourisme du Grand Ouest avec les établissements intéressés (identification des acteurs, cartographie des compétences, définition du projet scientifique, etc.).

Organisation de trois réunions regroupant les universités et Ecoles de Commerce du Grand Ouest ayant le tourisme pour objet de recherche :

- le 2 avril 2015 : présentation du projet de fédération de recherche en tourisme dans le Grand Ouest et des organismes présents à la réunion et premières pistes de réflexions sur les axes de recherche à développer dans la fédération,
- le 1er juillet 2015 : présentation du premier travail de cartographie des compétences dans le Grand Ouest, échanges avec les partenaires sur le projet scientifique et retour sur les échanges avec le CNRS.
- le 16 novembre 2015 : information sur la non volonté du CNRS de soutenir l'initiative mais décision de poursuivre le projet dans le cadre d'une structuration à construire (type GIS) sur la base d'une charte définissant la vision du tourisme portée par les chercheurs et en s'appuyant principalement sur les chercheurs de l'ouest tout en étant ouvert à des adhésions d'autres chercheurs nationaux.
- Un séminaire de construction du projet de groupement (charte, projet scientifique et type de groupement) a été arrêté au 17 mars 2016.





La Formation Initiale

ETAT DES LIEUX DES RÉALISATIONS ET DES PROJETS EN COURS

Dresser un état des lieux des formations initiales en tourisme dans les Pays de la Loire (tous niveaux) et des formations supérieures (Licence, Master, Doctorat) dans la COMUE Bretagne Loire et le Grand Ouest.

- Lexique des diplômes existants en formation supérieure dans le domaine du tourisme.
- Réalisation d'un Benchmark des formations initiales en tourisme en Pays de la Loire du CAP au doctorat. La veille informatique a été effectuée en fonction des cinq départements de la région Pays de la Loire et des acteurs de la formation susceptibles de dispenser des formations en tourisme tels que les Chambres de Commerce et d'Industrie, Centres de formation d'Apprentis, Maison Familiales Rurales, Conservatoire National des Arts et Métiers, Ecoles de Commerces, Chambre des Métiers et de l'Artisanat, Lycées et les universités. Ce travail a permis d'observer l'importance des formations en tourisme en Pays de la Loire et plus particulièrement en Maine et Loire.
- Cartographie des formations initiales en tourisme en Pays de la Loire.

Nombre de formations en tourisme et leur répartition par département en Pays de la Loire

	Loire Atlantique	Vendée	Maine et Loire	Sarthe	Mayenne
Certificat d'Aptitude Professionnelle	20	14	17	13	11
Brevet Professionnel	2	2	3	0	2
Baccalauréat Professionnel	17	10	16	9	6
Baccalauréat Technologique	2	2	1	1	0
Brevet de Technicien Supérieur	17	7	6	3	1
Bachelor	10	1	1	0	0
Mention Complémentaire	8	3	4	3	1
Mise A Niveau BTS	2	1	0	1	0
Licence	1	0	1	0	0
Licence Professionnelle	2	1	8	1	0
Master Professionnel	1	0	2	0	0
Diplôme Universitaire	0	0	2	0	0
Formations	5	2	2	1	1
Autres	1 Master Professionnel Mention Histoire	0	1 Licence Professionnelle Patrimoine	1 Master Patrimoine	0

Etablissements dispensant des formations en tourisme en Pays de Loire, répartition par département

	Loire Atlantique	Vendée	Maine et Loire	Sarthe	Mayenne
Chambre de Commerce et d'Industrie	1 (Negoventis)	Pas de formation en tourisme	2 centres de formations (Angers et Saumur)	1 (CFA de la CCI)	Pas de formation en tourisme
Centre de Formation d'Apprentis	1	2	Pas de formation en tourisme	1	2 pôles de formation à Laval
Maison Familiale Rurale	3	13	11	6	3
Centre National des Arts et Métiers	1	Pas de formation en tourisme	Pas de formation en tourisme	Pas de formation en tourisme	Pas de formation en tourisme
Chambre des Métiers et de l'Artisanat	1	1 (ESFORA)	Pas de formation en tourisme	Pas de formation en tourisme	1
Ecoles de Commerce et/ou Ecole de Tourisme	5 (Forteam, ENSEC, IMS Nantes, AERO-SCHOOL, ISEFAC)	1 (Etablières)	3 (ESPL, ICOGES, Centre de formation & développement du Bois Chauvigné)	Pas de formation en tourisme	Pas de formation en tourisme
Lycée	12	5	7	4	3
Université	1	1 (Antenne délocalisée de l'Université de Nantes)	1 (UFR Esthua Tourisme et Culture – Université d'Angers)	UFR de Droit et faculté des Lettres – Université du Maine	Pas de formation en tourisme

Identifier les éventuels besoins en formation initiale nouvelle puis assurer le montage de ces formations (en cas de besoin) dans le cadre de la construction d'une offre de formation intégrée du CAP au Doctorat.

Proposer, puis mettre en œuvre des projets expérimentaux dans le cadre des pédagogies innovantes (e-learning, etc.).

- Organisation et mise en place d'un appel à projets interne sur la formation pour faire émerger des projets de pédagogie innovante et/ou de nouvelles formations
- Acceptation du projet "Master 2 en E-Learning - Gestion et Valorisation des Patrimoines naturel, culturel et immatériel" de l'Université du Maine dans ce cadre. Le point d'étape sur ce projet est traité dans le paragraphe 3.2.

- Décision de mettre en place des Assises régionales de la formation en tourisme (initiale et tout au long de la vie) avec l'objectif premier de renforcer le dialogue entre les acteurs de la formation et les professionnels du tourisme pour mieux répondre à leurs besoins d'aujourd'hui et anticiper sur les besoins de demain

Assises
régionales
de la Formation
en Tourisme

- Soutien à la mise en place de nouvelles formations collaboratives comme la licence cuisine et gastronomie entre la CCI et l'ESTHUA avec réflexion sur la possibilité de construire un parcours complet du CAP au Doctorat sur la thématique <<gastronomie, cuisine, vins et spiritueux>>





La Formation Continue

ETAT DES LIEUX DES RÉALISATIONS ET DES PROJETS EN COURS

Dresser un état des lieux de la formation continue en tourisme en région des Pays de la Loire (tous niveaux), de la formation continue qualifiante dans l'Ouest et de la formation continue qualifiante pour les managers et cadres du tourisme en France.

Synthèse des certifications en alternance et formation continue a été présentée lors de la commission formation du 06 juillet 2015.

Il y a 135 certifications en alternance et 132 en formation continue répertoriées en Pays de la Loire. L'essentiel de l'offre de formation est composée de niveau V et IV (du CAP au BAC PRO) réparties comme suit :

- 132 actions de formations continues en Pays de la Loire axées sur les secteurs du développement local, de la restauration et du numérique.
- 135 certifications en alternance centrées sur les niveaux 5 & 4 en apprentissage dans les domaines de la restauration et de l'hôtellerie.

L'offre en contrat de professionnalisation se situe sur les niveaux supérieurs (3,2 & 1), essentiellement dans les filières de la restauration, de l'hôtellerie et de l'accueil / tourisme.

Suite au rapport du conseil de Promotion du Tourisme, le renforcement des compétences sur les domaines du numérique, de l'accueil et dans les langues étrangères est essentiel. Il semble également important de développer l'apprentissage sur les niveaux supérieurs (de la licence 1 au Master) et de mettre en place des actions de formations sur les nouvelles pédagogies (E Learning, MOOC...).

Piloter la construction de projets identifiés avec les partenaires socio-économiques intéressés, tant dans l'ingénierie de formation que dans leur commercialisation.

Construire le modèle économique des formations nouvelles avec les partenaires fondateurs.



Piloter l'ouverture à l'alternance des licences 3, licences professionnelles et master.

Etat de l'avancement des projets et pré projets :

Le COMOP du 10.07 a retenu les projets et les pré-projets ci-dessous :

- le projet présenté par l'Université du Maine sous réserve de mieux prendre en compte la dimension tourisme
- les 2 pré- projets en Formation continue et initiale dans le cadre d'un partenariat ESSCA/ESTHUA
- le pré- projet en Formation continue et initiale dans le cadre d'un partenariat ESBA TALM/ESTHUA

- L'Université du Maine : **Projet "Master 2 en E-Learning** - Gestion et Valorisation des Patrimoines naturel, culturel et immatériel"

Les premiers échanges avec l'université du Maine ont permis de se fixer un objectif d'ouverture d'un MOOC de 5 semaines en janvier 2017 pour promouvoir l'ouverture envisagée du Master II en septembre 2017. Le contenu et les attendus du MOOC restent à construire.

- ESSCA Angers / UA ESTHUA : **Pré Projet : "Formation continue- Master 2- Management des organisations et des destinations touristiques"** Cible : Manager / Directeur de structures touristiques en activités.

Un contenu pédagogique modulaire est en cours de construction entre l'ESTHUA et l'ESSCA. L'ouverture de la formation est envisagée en 2017.

- UA ESTHUA / ESSCA Angers : **Pré Projet "Formation continue-Licence 3 - Parcours Hébergement et Digital"** en alternance dont apprentissage.

Une rencontre avec les professionnels de l'hôtellerie (Groupe Louvre Hôtel) a été organisée afin de travailler le contenu pédagogique de la Licence en partenariat avec les professionnels. L'ouverture du projet en contrat de professionnalisation est envisagée en septembre 2016. Une habilitation en apprentissage sera sollicitée auprès du conseil régional avec un objectif d'ouverture en septembre 2017.

- ESBA TALM/UA Angers : **Pré projet "Master 2 Tourisme et Art Contemporain"**

Cible : salarié en activité - Module en E Learning

Organisation d'une rencontre avec le directeur de l'ESBA TALM nous a permis de fixer les modalités suivantes :

- Journée événementielle organisée en Novembre 2016 avec les professionnels du tourisme et de l'Art contemporain pour solliciter l'adhésion des professionnels
- Ouverture envisagée du Master 2 en septembre 2017

Finaliser, lancer le master : Accompagnement des seniors dans la pratique touristique et de loisirs

Des actions de communication et de commercialisation sont mises en œuvre avec le Gérontopôle des Pays de la Loire pour assurer la promotion de ce projet de formation.



Objectifs

L'objectif de la formation est de se spécialiser sur les problématiques et l'accompagnement de la longévité dans les loisirs et le tourisme. Le contenu permet de maîtriser la culture professionnelle du secteur touristique, hôtelier et gérontologique. Par cette formation, le public prendra conscience de l'adaptation nécessaire pour répondre aux attentes et attirer la clientèle « senior ». L'objectif est d'investir ou de créer une structure, de créer des concepts et de démarquer sur le marché, de développer une activité parallèle, une niche dans une activité déjà existante.

Les modules courts permettent de se spécialiser sur un domaine précis :

- Maîtriser et se spécialiser sur les problématiques de l'accompagnement de la vieillesse
- Maîtriser la culture professionnelle touristique, hôteliers et gérontologique
- Connaître les offres patrimoniales et touristiques pour le clientèle senior
- Répondre aux attentes de cette clientèle et de leurs accompagnements dans les loisirs, les hébergements, les transports, la gastronomie.
- Maîtriser les règles architecturales des bâtiments dans le respect des contraintes de cette clientèle.

Publics concernés

Toute personne en activité dans les secteurs du tourisme, de l'hôtellerie, de l'hôtellerie de plein air, de la gérontologie. Toute personne en reconversion ou en recherche d'emploi souhaitant se mettre à jour dans les domaines du tourisme, de l'hôtellerie, de l'hôtellerie de plein air, de la gérontologie. Toute personne possédant une expérience significative en lien avec la formation souhaitant repenser la formation par validation des acquis professionnels.

Secteurs d'activités

- Secteur du Tourisme (loisirs - affaires)
- Secteur de l'hôtellerie
- Secteur institutionnel
- Secteur social et médico-social

L'innovation

Pilotage pour le compte de la Région Pays de la Loire, l'étude de définition d'un laboratoire régional d'innovation touristique (Tourisme Innovation Lab) réalisée par le groupement Praxidev / Nolia / Décision publique



Le Tourisme InnovationLab.

Etude de définition d'un laboratoire régional d'innovation touristique (le TIL). L'objectif de cette étude était de donner des préconisations opérationnelles sur ce que pourrait être un Tourisme InnovationLab à travers une méthodologie participative (ateliers de travail avec des acteurs économiques).

La méthodologie de cette étude a reposée sur :

- 4 ateliers de travail avec des acteurs du tourisme,
- des réunions de coordination avec l'Agence régionale et la Région des Pays de la Loire,
- la réalisation d'un benchmark sur les clusters en tourisme.

Les préconisations résultant de l'étude sont les suivantes :

Création d'un cluster dédié à l'innovation sur le marché du tourisme (appelé TIL) qui serait 1 plateforme d'innovation ouverte (connexion entreprises/recherche), 1 accélérateur de projets innovants individuels collaboratifs et de projets collectifs par l'incubation, l'expérimentation, la formation et l'animation et 1 vitrine des innovations touristiques. Pour préparer sa mise en œuvre et organiser la mobilisation des acteurs intéressés, une association de préfiguration a été créée le 18 novembre 2015. Elle a désigné Pierre DENIZET comme président. Une quarantaine de membres ont adhéré à fin 2015.

Lancement d'un appel à projets régional <<Tourisme et innovation>> permettant d'accompagner 5 projets individuels collaboratifs et 1 projet collectif - montant sollicité : 140 K€ (en attente décision de la région)

Réalisation d'un cahier des tendances des pratiques touristiques en coproduction avec l'ES-THUA- montant sollicité : 30 K€ (en attente de décision de la région)

Dans l'attente de la création du cluster "Le TIL", un accord cadre a été signé le 18.11 2015 entre les PRI tourisme (Station de demain et IDEV), la région des Pays de la Loire et Angers TourismLab.





L'action internationale

ETAT DES LIEUX DES RÉALISATIONS ET DES PROJETS EN COURS

Identifier et qualifier les universités (ou écoles) en tourisme leader au niveau mondial (en termes de recherche et formation).

Réalisation d'un benchmark des universités américaines en tourisme leader au niveau mondial.

Lors du COPIL du 10 avril 2015, il a été entendu que la cartographie actuelle des partenariats internationaux était incomplète. Angers TourismLab a donc proposé la mise en place de partenariats académiques complémentaires, notamment aux États-Unis.

Le benchmark concernant les 20 universités américaines leader en tourisme a permis d'identifier 3 universités reconnues au niveau international et en cohérence avec les objectifs d'Angers TourismLab. Il s'agit des universités :

- **Cornell University, School of Hotel Administration**
- **University of Central Florida, Rosen College of Hospitality Management**
- **University of Houston, Conrad N. Hilton College**

Ces universités américaines disposent de laboratoires de recherche en tourisme conséquent puisqu'on dénombre au minimum 40 chercheurs en tourisme pour chaque université. Elles proposent également des formations continues et initiales en enseignement secondaire et supérieur, du Bachelor au PhD pour ce dernier. Ces universités américaines possèdent leurs propres sites d'application (hôtels, restaurants, parcs d'attractions) ou travaillent en partenariat avec des sites d'application touristiques de renommée internationale.

Analyse des partenariats internationaux existants à l'ESTHUA par la diffusion d'un questionnaire intitulé : « Fiche descriptive des partenariats internationaux » comprenant :

- Des caractéristiques des partenaires en nombre d'étudiants en tourisme, en nombre de formations et leurs niveaux, en nombre de chercheurs, de laboratoires, etc.
- De l'historique des relations
- Du bilan des échanges et collaborations sur les trois dernières années



Contribuer à la conception du projet de mise en œuvre de Summer Schools

Suite à l'appel à projets interne, il a été décidé de retenir le projet présenté de création d'une Summer School entre plusieurs établissements intéressés à savoir : UA-ESTHUA / ESSCA / CCI Maine & Loire / Université du Maine.

Après échanges avec les référents de chaque établissement, réunion de concertation concernant l'organisation et les moyens matériels et humains à disposition, et participation au debriefing 2015 des Summer Schools réalisées par l'Université d'Angers, il a été convenu entre les partenaires de créer deux Summer Schools de quinze jours chacune sur les thèmes de la culture, du patrimoine, de la gastronomie en ajoutant les thématiques du numérique et de la littérature. Les 2 Summer Schools seront organisées par 2 partenaires et auront lieu en parallèle du 2 au 15 juillet 2016.

Réalisation d'un benchmark des hôtels d'application leader dans le monde.

Ce travail a permis d'identifier 11 hôtels dans le monde qui ont été sélectionnés d'une part par une veille informatique et d'autre part par en croisant des données issues du benchmark des universités américaines en tourisme effectué en parallèle :

4 aux États-Unis

- The Statler Hotel - Cornell University, School of Hotel Administration,
- Hotel UMass - University of Massachusetts Amherst, Isenberg School of Management, Dept. Of Hospitality and Tourism Management,
- University of Central Florida, Rosen College of Hospitality Management (ne possède pas à proprement parlé de lieux d'application mais a mis en place de nombreuses partenariats avec les professionnels du secteur en Floride (Walt Disney World, Ritz Carlton, Sea World, Four Seasons, Universal Orlando, etc.),

- Hilton University of Houston, University of Houston, Conrad N. Hilton College.

1 en Chine

- Icon Hotel - Hong Kong Polytechnic University Hôtel de l'Institut.

1 au Québec

- L'institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec.

4 en Europe

- Teaching Hotel Château Bethlehem - Hotel Management School Maastricht - Zuyd Hogeschool,
- The Glion Institute of Higher Education,
- The Skotel Amsterdam,
- The Skotel The Hague.

Piloter la construction d'une stratégie avec des partenaires qualifiés et ciblés en vue d'un développement structurant des relations par des échanges d'étudiants, d'enseignants-chercheurs et de chercheurs, par la mise en place de summer school, de doubles diplômes voir de masters conjoints, par l'organisation de conférences ou colloques internationaux, la co-publication en langue anglaise et la codirection de thèse, par la création d'un PICS (Programme International de Coopération Scientifique) ou d'un LIA (Laboratoire International Associé) avec le CNRS, par les stages en master 2 dans les pays partenaires.

Deux partenaires stratégiques ont été labellisés par le COPIL du 18 novembre 2015. Il s'agit des universités chinoises de NINGBO et de SUN YAT-Sen pour lesquelles de nombreuses collaborations existent déjà avec l'ESTHUA et l'ESSCA pour cette dernière.

Il a été décidé de poursuivre le travail de qualification sur l'Europe (stratégique pour candidater aux fonds européens) et d'engager les négociations avec les partenaires identifiés sur les États-Unis et avec l'Université du Québec à Montréal avec l'objectif d'en labelliser de nouveau au prochain COPIL envisagé avant l'été 2016.

Renforcer la visibilité européenne par le dépôt de dossiers à des programmes européens (H2020, Marie Curie, ITN, ERC...).

Deux dossiers H2020 et ERC ont été déposés en 2015.



Le site d'application et expérimental

Etat des lieux des réalisations

La nécessité d'un lieu d'accueil et d'hébergement des enseignants-chercheurs étrangers du Pôle Universitaire angevin avec hébergement (voire restauration) intégré sur le Campus d'Angers a fait l'objet d'une décision collective et est inscrite dans le cadre du CPER 2015-2020.

Ce projet de lieu d'hébergement applicatif et expérimental est un projet structurant à la fois pour le territoire et pour l'Université. Interculturel, applicatif, expérimental et de recherche, ce site permettra à Angers de franchir un nouveau palier en termes d'attractivité de la communauté des chercheurs, de visibilité vis à vis des organismes de formations en tourisme et de créativité grâce un laboratoire de recherche et d'expérimentation marquant ainsi la dynamique angevine envers la réponse aux enjeux à la fois locaux, régionaux mais aussi européens de s'insérer dans une économie résolument tournée vers le besoin d'innover.

Ce lieu répond à différents objectifs :

- améliorer les conditions d'accueil des enseignants-chercheurs, étudiants et intervenants principalement étrangers en séjour moyen ou long
- doter l'Université d'Angers d'un hébergement d'application pour les étudiants en tourisme
- doter l'Université d'Angers d'un restaurant d'application pour les étudiants en tourisme (en option)
- effectuer des recherches et des expérimentations sur de nouveaux concepts, produits ou services via un laboratoire de recherches et d'expérimentations en tourisme



Angers TourismLab. a été missionné pour suivre l'étude de ce projet notamment par :

La réalisation d'un benchmark national et international sur les hôtels d'application et les livings labs hôteliers

Le benchmark réalisé montre que les hôtels d'application en France sont majoritairement de petite taille (inférieure à 20 chambres) et principalement portés par des lycées hôteliers. En tant qu'UFR de l'Université d'ANGERS, l'ESTHUA doit se différencier dans l'utilisation de l'outil à des fins pédagogiques en permettant de répondre à ses besoins de formation de futurs managers sans omettre le nécessaire apprentissage des autres métiers pratiqués dans ces équipements. A l'international, les hôtels d'application sont privés et de plus grande envergure (plus de 100 chambres), d'un niveau de prestige et de services élevés (piscine, sauna,...) non recherchés sur notre territoire.

En ce qui concerne les hôtels/livings labs identifiés, nous avons constaté que les thématiques d'expérimentation sont variées (aménagement des chambres, services proposés, modes de management d'équipe, nouveaux équipements,...) et ainsi susceptibles d'intéresser un large champ d'acteurs.

Une contribution à la rédaction du cahier des charges pour les études de programmation et faisabilité économique de l'équipement

L'enjeu de ces études est de définir le contenu programmatique et les conditions économiques de mise en œuvre d'un lieu répondant aux quatre missions :

1. accueil des chercheurs étrangers
2. hébergement d'application
3. restaurant d'application (en option)
4. lieu de recherches et d'expérimentations

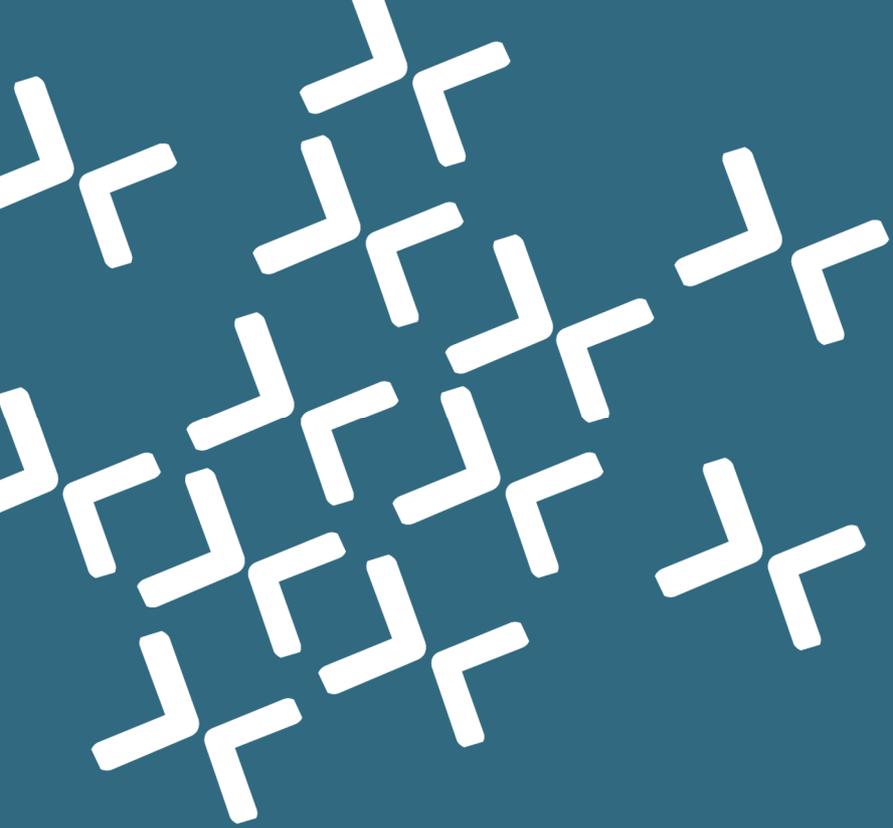
Conclusion

La dynamique d'Angers TourismLab. est en marche grâce à la forte mobilisation de tous les acteurs impliqués dans la démarche notamment les membres fondateurs et les financeurs sans oublier le cercle des membres associés qui vient de s'élargir à d'autres partenaires académiques ligériens. Au total ce sont 20 membres qui sont engagés dans ce projet qui se veut être un accélérateur de savoirs, de compétences et d'innovation dans le secteur du tourisme et ses différentes filières (hôtellerie, restauration, transport, évènements, sites de visite, animation et loisirs, développement local et politiques publiques, distribution et intermédiaires traditionnels, prestataires de service en ligne,...)

Les premiers projets de recherche collaboratifs viennent de démarrer, l'ingénierie de construction des projets de formation inter-établissements est en marche, les premières assises régionales de la formation en tourisme sont arrêtées pour Avril 2016, les 2 premiers partenariats internationaux structurants avec les universités chinoises de NINGBO et SUN YAT-Sen labellisés, l'association de préfiguration d'un cluster dédié à l'innovation sur le marché du tourisme créée avec une quarantaine de membres à fin 2015 et le travail de définition d'un concept et d'un contenu sur le site d'application, expérimental et de recherche se poursuit et s'enrichit compte tenu de l'intérêt réel de se doter d'un lieu différenciant.

Beaucoup reste encore à faire et à construire pour comprendre et imaginer le tourisme de demain mais les fondations sont posées pour que les Pays de la Loire puissent davantage affirmer leur leadership sur la scène nationale et être mieux reconnus au plan international.

2016 devrait permettre à nouveau d'avancer dans la structuration de la démarche et la mise en œuvre du plan d'actions dans toutes ses dimensions avec pour principaux objectifs le succès des assises régionales de la formation en tourisme, l'organisation de Tourism Summer Schools, l'ouverture d'une formation inter-établissement, la labellisation de nouveaux partenaires internationaux, la création d'un groupement de chercheurs en tourisme dans l'ouest avec pour noyau dur les chercheurs ligériens, la candidature à une école de formation doctorale européenne, la création du cluster dédié à l'innovation pour le marché du tourisme, la mise en place d'une activité de recherche partenariale entre laboratoires et entreprises touristiques, le lancement du 2^{ème} appel à projet interne pour faire émerger des projets collaboratifs de recherche, de formation et des actions à l'international avec nos 2 premiers partenaires,la liste est longue et ambitieuse.... mais l'équipe est prête à relever le défi.



Angers TourismLab.

Recherche, Formation & Innovation en PAYS de la LOIRE

Financé et porté par :



Financé par :



Partenaires fondateurs :



Partenaires associés :

