

Campus des métiers et des qualifications de l'économie touristique

Note de présentation 13/07/2015

Projet présenté par :

- **Le Cluster Tourisme Paris-Val d'Europe**
- **La Communauté d'Universités et d'Établissements Université Paris-Est**

Et soutenu par :

- **La Région Ile-de-France**
- **L'Académie de Créteil**
- **Le Syndicat National des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers et Traiteurs**
- **Le Syndicat National des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels**
- **Le Syndicat National des Agents de Voyages**

SOMMAIRE

I.	Analyse d'opportunité économique régionale	page 4
II.	Offre de formation	page 7
III.	Partenariat avec le tissu économique et les laboratoires de recherche	page 8
IV.	Projet pédagogique	page 11
V.	Pilotage et organisation	page 13
	a. Modalités et moyens	
	b. Suivi et évaluation	
	c. Communication	
VI.	Ouverture européenne ou internationale	page 16
VII.	Vie du campus	page 16

I. Analyse d'opportunité économique régionale

La labellisation d'un campus des métiers et des qualifications touchant au tourisme en Ile-de-France est légitime. Les chiffres montrent que Paris et la Région constituent une destination mondiale majeure par le nombre des visiteurs accueillis et la diversité de leurs origines nationales, même si des marges de progression existent en matière d'optimisation financière des flux. Le nombre des emplois induits constitue aussi pour la Région comme pour l'Etat un levier économique et un enjeu stratégique pour l'orientation des jeunes, la lutte contre le chômage et la montée en gamme des compétences. Les conclusions des Assises régionales du tourisme puis des Assises nationales le montrent, reprenant en cela plusieurs orientations du rapport Nogué et les prescriptions de l'Institut Montaigne qui les ont précédées.

Les chiffres clés du tourisme en Ile-de-France

- 1ère destination touristique internationale
- 1ère région économique européenne
- 1er bassin d'emploi européen avec une main-d'œuvre très qualifiée
- 2e plate-forme aéroportuaire d'Europe
- La plus importante offre hôtelière d'Europe.
- La plus grande surface d'expositions d'Europe dédiée aux salons et autres manifestations professionnelles
- 79 064 entreprises dans les activités liées au tourisme soit 23,1% des entreprises touristiques françaises
- 10 753 créations d'entreprises en 2013 soit 8,1% des créations d'entreprise de la région
- 514 817 emplois salariés soit 9,5% des effectifs salariés de la région et 34,4% des emplois touristiques en France
- 15,2 milliards d'euros de dépenses réalisées par les touristes français et internationaux venus en avion et en train à Paris Île-de-France en 2013

Sources année 2013 : CCI Paris Île-de-France – DGCIS – INSEE – OMT.

Avec 30 millions de visiteurs par an, l'Ile-de-France est la première destination touristique mondiale, générant 22 milliards de recettes avec plus de 500 000 emplois concernés. Dans le contexte économique actuel et conformément aux différentes annonces faites ces derniers mois, la richesse dégagée par le tourisme, particulièrement forte sur une grande partie du territoire régional, est une opportunité pour le développement de la région et pour son efficacité économique si elle sait accompagner ces activités à forte valeur ajoutée.

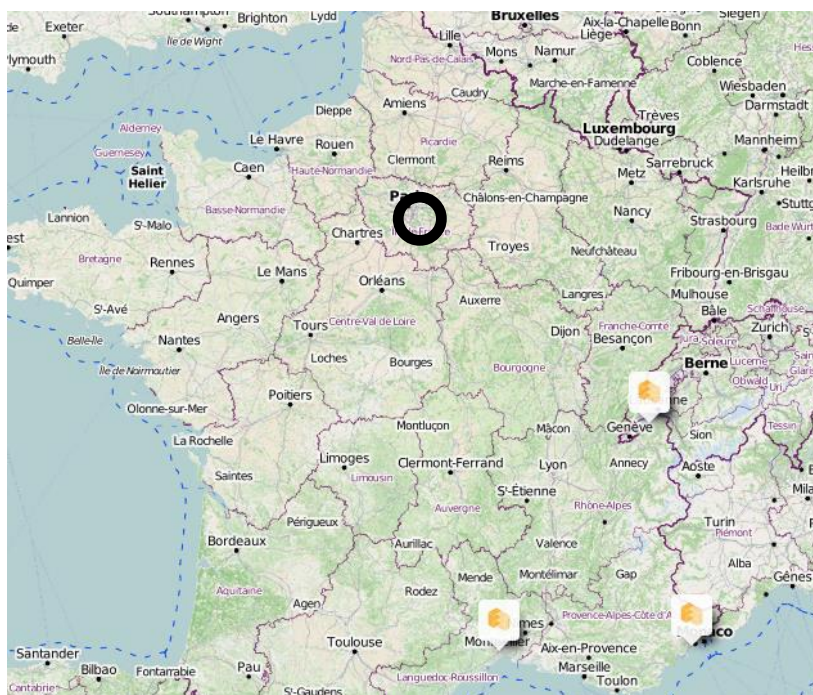
Toutefois, le tourisme, secteur économique en plein essor, demande aujourd'hui une grande réactivité des professionnels pour faire évoluer l'offre au plus près des standards de cette demande mondiale, mais aussi des acteurs institutionnels et des acteurs de la formation. Afin de consolider la place de leader de la France, de conserver son héritage touristique et de la projeter efficacement dans les prochains défis à venir (perspective de l'organisation des Jeux Olympiques de 2024), l'approche coordonnée de l'ensemble des parties prenantes du tourisme fait du campus des métiers et des qualifications le cadre pertinent pour accompagner le développement de l'emploi de l'économie touristique et anticiper les évolutions.

Le campus trouve donc toute sa place dans la stratégie de développement économique de la région Ile-de-France, il a également vocation à apporter une expertise afin d'éclairer les politiques régionales et à organiser les débats dans le domaine de la formation tout au long de la vie aux métiers du tourisme.

Pourquoi un quatrième campus des métiers et des qualifications lié au tourisme ?

Il s'inscrit dans la carte des campus des métiers et des qualifications déjà labellisés dans le champ du tourisme et lui apporte une valeur-ajoutée :

- Une visibilité nationale en raison du poids de la région dans le tourisme français et européen
- Un rééquilibrage territorial de la réflexion « campus » ciblée sur le principal point d'entrée des touristes internationaux sur le territoire français
- Un spectre plus large des métiers concernés
- Une concentration importante des acteurs du tourisme, notamment les représentants institutionnels des réseaux d'entreprises



Le Cluster Tourisme Paris-Val d'Europe, créé sous forme d'association structurée en commissions de travail, est fondé à prétendre porter un tel projet et à constituer le cœur de son développement. D'abord en ce qu'il rassemble un potentiel incomparable d'opérateurs de formation (CFA, lycées, universités) accueillant des jeunes sous statut scolaire, d'apprenti ou d'étudiant auxquels des parcours sont proposés comportant des sorties au niveau CAP, baccalauréat technologique ou professionnel, STS, DUT, licence professionnelle ou encore master et doctorat. Ensuite, parce que ces opérateurs sont en capacité de répondre aux entreprises en matière de formation continue et de validation des acquis de l'expérience. L'adhésion du CNAM au cluster apporte sur ce dernier point un surcroît d'expertise. Enfin la présence d'entreprises comptant parmi les plus importantes et les plus innovantes du secteur, celle de collectivités territoriales ou de leurs regroupements, font du cluster un cadre approprié de concertation mais aussi de pilotage de projets sur le modèle d'un pôle de compétitivité ; il répond en cela au critère de gouvernance précédemment mentionné.

Solidement ancré territorialement, le Cluster Tourisme Paris-Val d'Europe a construit sa notoriété en deux ans, devenant un acteur reconnu dans les débats qui marquent actuellement le secteur. Outre sa participation aux Assises régionales puis nationales du tourisme, il est partie prenante du groupe de travail chargé de formuler des propositions au Conseil de promotion du tourisme sur le projet de grande école française du tourisme. Dans le même esprit, il est intervenu aux côtés du président du Conseil régional du tourisme devant le comité des partenaires de la Métropole du Grand Paris pour apporter sa contribution à la réflexion sur la distribution envisageable des rôles entre les différents échelons territoriaux dans le cadre des réformes territoriales en cours. Il a contribué, courant janvier 2015, au séminaire que la région Ile-de-France a consacré au tourisme sur le volet formation au cours duquel le projet de campus a été présenté et a suscité l'intérêt de l'ensemble des participants.

Cette visibilité renforcée déborde le cadre local pour s'inscrire dans une dimension européenne. Le cluster est à ce titre, aux côtés de l'université Paris-Est Marne la Vallée, partenaire d'un programme

Erasmus + associant une université espagnole et une université italienne visant à améliorer la maîtrise des langues étrangères pour les étudiants se destinant au tourisme et corriger ainsi une fragilité couramment relevée.

Localisation du campus

Le campus des métiers et des qualifications de l'économie touristique a pour vocation de se structurer, dans un premier temps à Marne la Vallée, autour d'un axe territorial allant de Paris au Val d'Europe. Cette volonté s'appuie sur :

- l'identité du territoire fortement imprégnée du tourisme comme le montrent les récents travaux effectués en collaboration avec Atout France sur les caractéristiques de la destination,
- la richesse de l'offre de formation déjà existante,
- la forte implication des acteurs locaux,
- la densité des infrastructures.

Cette organisation sera ouverte pour renforcer la dynamique engagée. Si d'autres initiatives émergent, elles seront intégrées de façon à faire du territoire régional, l'échelle pertinente d'intervention.

Le tourisme, cœur de l'identité du réseau initié à partir de l'axe Paris-Val d'Europe

Si la place de Paris dans le tourisme national et international n'est plus à démontrer, le territoire du Val d'Europe, qui s'est développé à partir de l'installation de Disneyland Paris en 1992, constitue également un pôle touristique européen majeur. Outre le nombre de personnes qui visitent annuellement les grandes marques présentes sur le territoire, la destination se caractérise par une prise de conscience collective de l'importance du tourisme pour l'économie, le territoire et la population. Cette prise de conscience s'exprime désormais par une volonté de l'ensemble des acteurs de penser le Val d'Europe comme une vitrine d'excellence et de modernité autour de nombreux domaines parmi lesquels :

- La formation tout au long de la vie,
- La recherche fondamentale et appliquée,
- La construction d'une destination intelligente avec en première ligne les problématiques sociales, économiques et environnementales,
- La collaboration entre acteurs institutionnels, économiques et de la formation

Un territoire de projets :

- La densification de l'offre touristique du Val d'Europe avec l'ouverture de Villages Nature, fer de lance du tourisme durable du 21^{ème} siècle et le projet de centre de convention qui augmentera considérablement les capacités d'accueil pour le tourisme d'affaires de la destination
- L'ouverture à la rentrée 2015 de l'école française de l'hôtellerie, de la gastronomie et du luxe dans le cadre du château de Ferrières
- La validation récente des crédits du CPER fléchés sur le projet de nouveau campus urbain de l'université Paris-Est-Marne-la-Vallée (15 M€) dont une partie est destinée à accueillir dans de meilleures conditions les formations et la recherche dédiée au tourisme au Val d'Europe
- Les projets de candidature de Paris et de l'Île-de-France à l'organisation des Jeux Olympiques de 2024 et de l'Exposition Universelle de 2025

La proximité de ces deux grands pôles touristiques internationaux, la complémentarité de leur offre et de leur approche ainsi que la densité des liens existants (infrastructures, institutionnels, etc.) fait de cet axe Paris-Val d'Europe le cadre pertinent de l'émergence du campus des métiers et des qualifications de l'économie touristique.

II. Offre de formation

Filières de formation

L'offre touristique sur le territoire ainsi défini, ou plus largement sur le territoire régional, se caractérise par son abondance et sa grande diversité. Elle couvre l'essentiel du spectre de l'économie touristique.

Dès lors, il semble inopportun de circonscrire le champ d'intervention du campus à une filière spécifique. La préférence est donnée à un campus des métiers et des qualifications portant sur le tourisme au sens large. Il appartiendra, le cas échéant, au conseil d'orientation stratégique de structurer et de prioriser le travail des commissions par pôle de réflexion et de concertation correspondant à des familles de métiers déjà identifiées et articulées autour des axes suivants :

- Les métiers de l'hôtellerie, de l'hébergement et de l'accueil
- Les métiers de la restauration et de la gastronomie
- Les métiers des loisirs, de l'animation et des sports
- Les métiers du tourisme d'affaires, des congrès, des salons et des expositions
- Les métiers de la promotion et du développement des territoires touristiques
- Les métiers de l'innovation touristique : développement durable, mobilités, nouvelles technologies et destination intelligente

Acteurs de la formation présents dans le projet

Lycée Emilie du Châtelet – Serris

- Formations scolaires dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration

Lycée Jean Moulin – Torcy

- Formations scolaires dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration

Lycée A. Carême – Savigny

- Formations scolaires dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration

Lycée du Gué à Tresmes –

- Formations scolaires dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration

CFA de l'Académie de Créteil

- Formations en apprentissage dans le domaine de l'hôtellerie internationale

CFA des métiers du tourisme

- Formations en apprentissage dans le domaine du tourisme

CFA UTEC

- Formations en apprentissage dans le domaine de l'hôtellerie-restauration et du tourisme de loisirs et d'affaires

INFA

- Formations en apprentissage dans le domaine de l'hôtellerie-restauration et du tourisme de loisirs et d'affaires

Ecole de Ferrières

- Formations du supérieur dans le domaine de l'hôtellerie-restauration et du luxe

Université Paris Est Marne la Vallée

- Formations du supérieur dans le domaine du tourisme

CNAM

- Formations dans le domaine du tourisme

GRETA MTE

- Formations pour salariés et demandeurs d'emploi dans le domaine du tourisme

Centre de validation des acquis –Torcy

- Accompagnement des adultes à la validation de leurs acquis

Centre de bilans de compétences -

- Prestations aux adultes

Cette liste constitue le socle de lancement du campus des métiers et des qualifications, il servira de laboratoire d'application aux ambitions exprimées par les parties qui portent ce projet de labellisation.

En portant des valeurs d'excellence et d'innovation, le campus doit devenir une référence et une vitrine dans la formation aux métiers du tourisme. Il doit être en mesure d'apporter un modèle de gouvernance et d'expérimentation nouveau pour répondre efficacement aux enjeux économiques et sociaux actuels. Pour cela, il faut développer le campus comme un outil transposable à d'autres territoires, à d'autres secteurs et à d'autres échelles pour assurer la diffusion de ses réussites et rayonner sur l'économie régionale.

Cette approche nécessite donc de créer un cercle solide et cohérent pour gagner en réactivité et adaptabilité. Le comité d'orientation stratégique aura pour mission, par la suite, d'élargir ce socle en veillant à la qualité et au bien-fondé des initiatives en fonction d'un plan régional de développement.

III. Partenariat avec le tissu économique et les laboratoires de recherche

Le tissu économique

Les professionnels du tourisme constituent la partie opérationnelle du fonctionnement de l'écosystème touristique. Toute réflexion sur la formation aux métiers du tourisme ne peut se faire qu'en étroite collaboration avec les entreprises pour la mise en commun et la synergie des ressources et des compétences. Toutefois, la transversalité du tourisme, l'éparpillement des branches professionnelles et des conventions collectives complexifient cette approche.

Le campus doit à la fois répondre aux enjeux du tourisme et rapprocher la formation au plus près de l'entreprise. Cette double mission force donc le campus à développer deux formes de partenariats :

1. Un partenariat étroit avec les réseaux d'entreprises pour capter les problématiques des branches professionnelles dans leur diversité et réduire la dispersion d'interlocuteurs à un certain nombre de personnes expertes dans leur champ d'activité.
2. Une ouverture à l'ensemble des entreprises, petites ou grandes, pour diffuser de l'information, des conseils et mettre les sujets de formation et de recherche à leur portée. Le campus doit animer et dynamiser la relation formation/recherche/entreprise.

Les liens avec le tissu économique étant inscrits dans l'ADN du Cluster Tourisme, la diversité de ses membres et son ouverture sur le territoire régional en font un atout dans l'orchestration du dispositif. Le campus pourra s'appuyer sur son emprise territoriale pour fédérer de nombreuses entreprises dont l'activité principale est le tourisme ou est impacté au tourisme. Il pourra également s'appuyer sur sa reconnaissance nationale qui en fait un interlocuteur privilégié des institutionnels pour travailler avec les réseaux d'entreprises et les grands du secteur.

Le Cluster Tourisme se compose à ce jour des membres suivants :

Etat et collectivités territoriales

- Etat
- Région Ile-de-France
- Département de Seine-et-Marne
- SAN du Val d'Europe

Etablissements de formation

- Université Paris-Est-Marne-la-Vallée
- CFA des métiers du tourisme
- Lycée Emilie du Châtelet (Serris)
- Lycée Jean Moulin (Torcy)
- CNAM (Paris)

Entreprises et organismes de formation

- Disney
- Value Retail (Vallée Village)
- Villages Nature
- Syndicat National des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (SNELAC)
- Accelis
- CCI 77
- Efficacity
- Innovigo
- Transdev
- Manpower

Il est rappelé que le projet de labellisation du campus des métiers et des qualifications de l'économie touristique est soutenu par deux organisations professionnelles :

- Le Syndicat National des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers et Traiteurs (SYNHORCAT)
- Le Syndicat National des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (SNELAC)
- Le Syndicat National des Agents de Voyages (SNAV)

Cette culture de l'approche partagée public/privé qui a déjà fait ses preuves pour le Cluster Tourisme doit contribuer à la constitution du premier noyau de la tête de réseau. Le campus devra, par ses réflexions et ses actions, s'entourer d'un panel représentatif des entreprises régionales ainsi que des réseaux d'entreprises pour renforcer la légitimité et la représentativité de son expertise. Ce développement concentrique du réseau des professionnels du tourisme assurera la bonne intégration des nouveaux membres et la montée en puissance contrôlée du campus des métiers et des qualifications.

La recherche

La recherche peine à être visible et reconnue dans le champ du tourisme. Elle ne figurait pas lors de l'ouverture des assises du tourisme courant novembre 2013 au nombre des thèmes à l'ordre du jour des travaux annoncés ; elle est absente des conclusions tirées à l'été 2014, les propositions émises en groupe de travail pour inclure des développements la concernant étant restées sans suite. Elle apparaît en revanche dans le rapport du Conseil de promotion du tourisme rendu public le 11 juin 2015 qui retient la proposition de création d'une chaire tourisme sur le modèle d'expériences étrangères ; la rupture est heureuse et reste à consolider.

Le décalage observé est assurément un signe de la difficulté pour le tourisme à s'affirmer et à être reconnu comme un domaine scientifique à part entière. Il découle de ce que son analyse requiert de mobiliser une pluralité d'objets ou de disciplines et que ses retombées en apparaissent encore peu évidentes à beaucoup de professionnels. Le potentiel existe au sein du cluster pour aller à l'encontre des idées reçues et faire évoluer les pratiques.

- *Le potentiel*

L'Université Paris-Est Marne la Vallée et le CNAM appartiennent au réseau AstRES qui réunit au plan national une quinzaine d'universités ou écoles ayant en commun des formations et une recherche de haut niveau en tourisme. Les deux établissements travaillent d'ores et déjà ensemble et s'emploient à développer des initiatives communes, particulièrement le dépôt début 2015 auprès de l'ANR d'un projet sur les usages du numérique appliqués au tourisme intitulé « smart destination » en cours d'expertise.

Plusieurs laboratoires ou équipes de recherche d'Université Paris Est (communauté d'universités et établissements) traitent de sujets ayant directement ou indirectement trait au tourisme. Pour l'essentiel, il s'agit du Laboratoire Ville, Mobilité, Transport (LVMT), du Laboratoire d'urbanisme (Lab'Urba), de l'Institut de recherche en gestion (IRG), du laboratoire Analyse comparée des pouvoirs (ACP) et du DICEN (Dispositifs d'Informations et de Communication à l'Ere Numérique Paris Ile de France). Parallèlement, le CNAM participe au Laboratoire interdisciplinaire de recherche en sciences de l'action (LIRSA). Au total, une trentaine de chercheurs et de doctorants travaillent ainsi sur des sujets, relevant de l'économie, de la gestion, de la sociologie, du droit, ou encore des sciences du territoire et de son aménagement.

Cette diversité montre que la recherche intéressant le tourisme s'inscrit dans une logique pluridisciplinaire ou transverse qu'il faut savoir entretenir parce qu'elle fait sa richesse, même si elle rend plus incertaines l'identification des chercheurs qui s'y consacrent et l'évaluation des retombées directes ou indirectes de leurs travaux.

➤ *Recherche – L'effet « campus »*

Les attentes liées à la labellisation du campus sont doubles. Donner plus de visibilité à la recherche et changer sa relation avec les professionnels du champ.

L'objectif sur le premier point est d'inscrire le tourisme dans une démarche scientifique qui soit au niveau des enjeux économiques et sociaux qu'il représente, mais aussi à la hauteur de la position dominante actuellement occupée par la France et que certains lui disputent. La mise en réseau des centres de recherche et la construction de synergies entre les pôles existants ou à venir en Ile de France concourront à leur donner une taille critique qui renforce leur potentiel et leur assure une visibilité, notamment internationale ; L'université Paris 1 et l'ESSEC constituent à cet égard des interlocuteurs majeurs dont la qualité de la recherche est avérée. Cette visibilité est aussi la condition du développement de partenariats avec des établissements étrangers de prestige ; elle est enfin nécessaire pour prétendre répondre utilement à des appels à projets de type ANR ou du programme des investissements d'avenir, a fortiori être éligible à des financements européens.

Le second objectif est celui d'un nouveau positionnement de la recherche auprès des entreprises. La production scientifique sous forme d'ouvrages et de publications dans des revues françaises ou étrangères reste un axe central, garant de la qualité et de l'attractivité des formations dispensées ; il en va de même classiquement de l'organisation de manifestations scientifiques de type séminaires ou colloques qui concourent à la notoriété des travaux et de leurs auteurs. Il importe tout autant désormais de valoriser mieux que cela n'est fait généralement les résultats de la recherche auprès des opérateurs du tourisme qui doivent pouvoir y trouver des outils d'aide à leurs décisions et des leviers d'évolution de leurs propres pratiques. L'exemple du numérique est symptomatique : faute de recherche amont sur le développement de ses usages, son impact n'a pas été anticipé générant l'obsolescence des pratiques des opérateurs de voyages et des décalages dans la formation de leurs personnels.

Adossé au Cluster Tourisme Paris Val d'Europe, le campus matérialisera un espace de concertation entre universités ou écoles, collectivités territoriales et opérateurs du tourisme, dans le cadre duquel des sujets de recherche d'intérêt commun pourront être identifiés et la mutualisation des résultats assurée, ouvrant aussi l'accès aux connaissances nouvelles à des entreprises qui, du fait de leur taille, ne sont pas en situation de mobiliser un potentiel suffisant pour espérer y parvenir seules. Concrètement cela signifie une concertation plus suivie dans la définition de sujets de mémoires de master et de thèses de doctorat pour la conduite desquelles le dispositif CIFRE est à ce jour sollicité de manière trop confidentielle. La commission recherche du cluster sera le cadre de cette réflexion commune, élargie en tant que de besoin à d'autres interlocuteurs ; elle a fait la démonstration de son savoir-faire en initiant de

premiers travaux sur le développement des usages du numérique ou sur le tourisme durable mais un changement d'échelle est attendu dont le campus sera le moteur.

IV. *Projet pédagogique*

En s'appuyant sur les conclusions des travaux des Assises du tourisme, du rapport Nogué et du rapport de Jean-Yves Durance en collaboration avec l'Institut Montaigne, il est possible de dresser un premier diagnostic sur la formation aux métiers du tourisme et donc d'élaborer le projet pédagogique. Une fois la labellisation obtenue ; il appartiendra, à la gouvernance du dispositif d'aller plus loin dans cette analyse pour approfondir le projet pédagogique et les actions à mettre en place en priorité.

Constat :

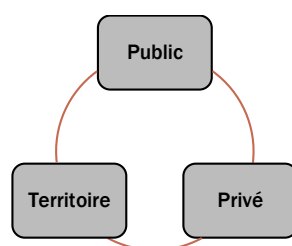
Bien que la Région Ile-de-France se place comme la première destination touristique mondiale, la filière « Tourisme » souffre d'une image peu valorisante. On constate un manque d'attractivité du secteur et une difficile pérennisation des emplois, qu'ils soient peu qualifiés ou qualifiés. Selon une étude de la Région datant de 2013, 50% des diplômés du secteur trouvent un emploi hors de celui-ci et, paradoxalement en CHR, de nombreux emplois restent non pourvus ou connaissent une forte mobilité de celles ou de ceux qui les occupent. On constate également une inadéquation entre l'offre de formation et les compétences attendues par les professionnels. Outre les lacunes de professionnalisation des contenus, les dispositifs de formation négligent trop souvent un certain nombre de compétences et de savoir-être de base indispensables à la culture du tourisme. Il a été identifié, par exemple, des carences au niveau du sens de l'accueil, du sens du service et de la maîtrise des langues.

Chacun s'accorde enfin à dire que l'offre de formation n'est pas suffisamment coordonnée entre les acteurs. Elle s'est construite par juxtaposition de diplômes dont la délivrance ne garantit pas forcément une insertion satisfaisante des jeunes diplômés.

Après ce constat et sachant ce que le tourisme représente pour la France et tout particulièrement la Région Ile-de-France, il semble urgent d'apporter des réponses dans le cadre d'une démarche coordonnée et mutualisée.

Formation – L'effet « campus »

Il existe déjà une offre de formation dense sur le territoire, mais désormais l'ensemble des parties partage la volonté de passer d'un système de juxtaposition des formations à un système de parcours coordonné et piloté, permettant de structurer cette offre dans une logique de formation tout au long de la vie. Pour gagner en fluidité et en réactivité, un nouveau modèle de concertation est à bâtir, un espace de dialogue, de réflexion et d'évaluation capable de refonder les interactions entre les opérateurs de la formation, les acteurs économiques et les acteurs institutionnels.



La méthode retenue et le projet pédagogique seront développés dans un document co-construit entre les partenaires du projet pour être remis à la rentrée 2015. Ce travail aura pour but de construire les synergies entre les lycées professionnels et polyvalents, les centres de formation d'apprentis, les organismes de formation, les établissements d'enseignement supérieur, les laboratoires de recherche, les entreprises ainsi que les éventuelles actions institutionnelles.

Toutefois, il est possible d'établir un premier cadre fixant les principaux enjeux auxquels le campus devra répondre :

- La capacité à dépasser les logiciels de résolution existants pour imposer le campus comme un espace d'innovation et d'expérimentation pédagogique capable par son exemplarité de rayonner sur les autres champs de la formation professionnelle. Elle s'inscrit dans la ligne de l'expérimentation en cours du découpage de diplômes en blocs de compétences initiée par l'Inspection générale de l'éducation nationale (IGEN) à laquelle elle peut offrir un terrain d'application. Par son action, le campus doit être un démonstrateur d'innovations pédagogiques et un accélérateur de projets
- La gestion dynamique et concertée de la carte des formations pour la structurer à partir d'un diagnostic partagé dans une logique de parcours construits en modules et inscrite dans un processus de formation tout au long de la vie, dans une vision territorialisée.
 - Adaptation optimisée de l'offre de formation, de ses contenus et des référentiels pour répondre rapidement aux besoins des professionnels et créer un vivier de compétences
 - Professionnalisation des formations
 - Promotion de la mixité des parcours, multiplication des passerelles actives entre niveaux et parcours
 - Accompagnement des formateurs dans le cadre d'un projet plus global de formation des formateurs mobilisant notamment les ressources des Ecoles supérieures du Professorat et de l'Education (ESPE) de Créteil et de Versailles
 - Formation à l'entrepreneuriat et soutien à la création d'entreprises avec le concours de la société Innovigo, spécialisée dans l'accompagnement de start-up dans le tourisme
 - Valorisation de l'excellence et de l'innovation
 - Mise en place de critères d'évaluation et de modalités de suivi concerté ; le décret du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation continue constituera une base utile de travail
- L'imprégnation du projet d'une véritable logique de campus en travaillant sur la qualité de vie des élèves ou des étudiants et en initiant une réflexion sur l'accès aux services.
- La capacité à imposer le tourisme comme un levier d'insertion professionnelle et un tremplin pour les personnes hors emploi. Travailler sur les passerelles permettant la création de véritables parcours d'intégration et de qualification/certification dédiés à ces publics.
- La volonté de promouvoir l'innovation technologique et pédagogique, notamment, grâce au numérique.
- La capacité à renforcer le rayonnement international comme levier d'attractivité par l'accueil d'étudiants étrangers et l'organisation de summer schools associant chercheur et professionnel.
- La promotion des métiers du tourisme et des parcours de formation par l'organisation d'un forum annuel à la Cité des métiers d'Emerainville dont le modèle a été expérimenté en mars 2015. Cette action s'inscrira plus largement dans la perspective de la mise en place du Service Public Régional d'Orientation tout au long de la vie garantissant à toute personne « l'accès à une information gratuite, complète et objective sur les métiers, les formations, les certifications et les débouchés » dans les champs couverts par le campus en partenariat avec les services compétents de l'Etat et de la Région ; elle inclura dans son périmètre les jeunes sortis du système de formation initiale sans un diplôme national ou une certification professionnelle.

V. Pilotage et organisation

Le Cluster Tourisme constitue un pôle organisé de concertation entre partenaires économiques, territoriaux et académiques investis dans un projet de territoire ; il comporte d'ores et déjà une dimension formation et recherche et porte une réflexion avancée sur le concept de destination et ses applications conduite en partenariat avec Atout France. Il est dès lors le cadre approprié où s'organisent l'animation et le suivi du campus des métiers et des qualifications.

Pour autant, notamment pour ménager les perspectives d'évolution associant d'autres partenaires n'ayant pas tous vocation à intégrer le cluster, une organisation spécifique est aussi à prévoir permettant d'individualiser les fonctions propres au campus et leur structuration.

Pilotage

- **Chef de projet**

Le Directeur Général du Cluster Tourisme est le chef de projet du campus des métiers et des qualifications. Il en coordonne la mise en œuvre en lien direct avec les représentants dûment désignés par l'Etat et la Région Ile-de-France. Il prend tous contacts et toutes initiatives à cet effet et s'appuie sur les commissions du cluster directement impliquées comme la commission « Formation tout au long de la vie », la commission « Recherche » et la commission « Destination ». Chacune sera sollicitée dans son domaine de compétences pour susciter des initiatives, assurer la réalisation des objectifs du campus et concourir à la réflexion pour les enrichir ; les partenaires du campus y siègeront et à y feront valoir leurs observations ou propositions au même titre que les membres du cluster. D'autres interlocuteurs extérieurs au cluster seront mobilisés en tant que de besoin, tels que notamment le Comité régional du tourisme, les instances départementales ayant à voir avec le domaine et les organisations professionnelles.

Le chef de projet établit un rapport d'activité présenté chaque année à l'assemblée générale des partenaires. Il prépare l'évaluation prévue en fin de contrat en vue de son renouvellement et son actualisation.

- **Comité de pilotage**

Il est constitué auprès du chef de projet, composé du Recteur de l'Académie de Créteil, du Président de Région Ile-de-France, du Président de la COMUE Université Paris-Est en tant qu'établissement support, ou de leurs représentants. Il peut s'adjoindre toute personne dont il estime la présence opportune au regard des sujets inscrits à son ordre du jour.

Le comité débat de toutes questions ayant trait à l'organisation du campus et à l'accomplissement de ses missions. Il veille à la bonne application des décisions et s'assure de l'évaluation de leur impact au regard des objectifs poursuivis en matière de formation et de recherche.

Le comité dispose d'une compétence budgétaire. Il décide chaque année de l'affectation des crédits attribués au titre du campus.

- **Assemblée générale des partenaires**

Elle se compose des partenaires du campus et des membres du cluster impliqués. Elle se réunit une fois par an à l'initiative du chef de projet, débat des actions engagées au titre du campus et en suit la bonne exécution.

- **Le conseil d'orientation stratégique**

Il est composé d'experts français ou étrangers, issus du monde économique, de la formation et de la recherche.

Le conseil d'orientation stratégique a pour fonction de porter un regard extérieur sur les actions engagées dans le cadre du campus et de suggérer toutes initiatives innovantes relevant de son objet

Gouvernance du campus

Chef de projet	<ul style="list-style-type: none"> • Cluster Tourisme Paris-Val d'Europe
Comité de pilotage	<ul style="list-style-type: none"> • Région Ile-de-France • Académie de Créteil • COMUE Université Paris-Est

	<ul style="list-style-type: none"> Cluster Tourisme Paris-Val d'Europe
Assemblée générale des partenaires	<ul style="list-style-type: none"> Ensemble des parties au projet
Conseil d'orientation stratégique	<ul style="list-style-type: none"> Personnalités extérieures françaises ou étrangères
Comités opérationnels*	<ul style="list-style-type: none"> Formation Recherche Partenariats économiques Partenariats internationaux
Etablissement support	<ul style="list-style-type: none"> COMUE Université Paris-Est

* Les comités opérationnels s'appuieront sur les commissions de travail déjà organisées dans le cadre du Cluster Tourisme Paris-Val d'Europe.

a. Modalités et moyens

Organisation

L'établissement support retenu est la Communauté d'Université et établissements Université Paris-Est. Ce choix exprime la volonté politique de couvrir l'éventail le plus large de la formation pour assurer tout particulièrement « le continuum bac-3 bac+ 3 », et d'établir un lien fort avec la recherche. Il rend compte aussi de ce que plusieurs établissements membres de la COMUE Paris-Est ont un intérêt marqué pour des questions touchant au tourisme (UPEM, UPEC, ENPC, IFSTAR, ENSAPB plus précisément). Il prend aussi en considération le savoir-faire de la COMUE en matière d'innovation pédagogique, reconnu dans le cadre du programme des investissements d'avenir par le succès du projet IDEA.

Une convention de campus définira les conditions générales d'organisation et de fonctionnement des relations entre les partenaires du campus et l'établissement support. Elle finalisera les modalités d'organisation financière.

Axes de travail

- ❖ Information & Orientation
 - Forum des métiers et des qualifications de l'économie touristique
 - Création d'un outil interactif de la carte des formations dans l'esprit parcours
- ❖ Suivi d'insertion des diplômés du tourisme : élaboration d'un observatoire régional partagé
- ❖ Animation des groupes de travail sur l'offre de formation et la vie du campus
- ❖ Mise en place d'un outil concerté d'évaluation des formations
- ❖ Animation scientifique et ouverture internationale
- ❖ Accompagnement de projets à partir des travaux du conseil d'orientation stratégique et des groupes de travail
 - Identification de projets innovants
 - Aide au montage juridique et financier
 - Accompagnement de partenariats

b. Suivi et évaluation

Afin de mesurer l'« effet campus », celui-ci devra mettre en place des indicateurs de suivi :

- L'efficacité des parcours
 - Attractivité de la filière touristique
 - Taux de réussite

- Taux et niveau d'insertion
- Taux de satisfaction des professionnels
- Suivi de cohortes (partenariat avec le CEREQ)
- Taux de sorties sans diplôme ou sans qualification
- Développement de la recherche
 - Nombre de travaux consacrés aux problématiques du campus : thèses / articles / mémoires
 - Conseils/expertises à la demande d'entreprises
- Notoriété du campus
 - Extension du campus à l'échelle régionale
 - Nombre de partenariats
 - Développement de la mobilité entrante
 - Présence dans les médias

Ces indicateurs feront l'objet d'une communication annuelle devant l'assemblée générale des partenaires. Ils seront accessibles sur le site dédié au campus. Ils pourront être complétés par tout indicateur supplémentaire que le conseil d'orientation stratégique jugerait nécessaire à la pertinence du suivi.

Ils seront mobilisés à l'échéance du contrat pour son éventuel renouvellement.

c. Communication

Le campus se dotera :

- D'un espace internet adossé au site internet du Cluster Tourisme, il sera nourri par l'actualité des membres du campus, l'animation des groupes de travail et l'actualité des événements portés par le campus ou ses partenaires.
- D'une lettre numérique, elle permettra de diffuser de l'information sur les actualités du campus.
- D'une présence sur les différents médias, notamment sur les réseaux sociaux.
- D'un agenda d'événements : conférences, séminaires, rencontres.

VI. *Ouverture européenne ou internationale*

L'ouverture internationale est intrinsèque aux activités du tourisme et aux formations qui y préparent. Elle requière donc une maîtrise des langues, une connaissance des usages des visiteurs étrangers et une adaptabilité à l'accueil de ces publics. C'est aussi une capacité à valoriser le patrimoine touristique national dont les salariés du tourisme sont les premiers ambassadeurs quelque soit l'emploi occupé dans la chaîne de production du produit touristique.

Cette prise de conscience fait que les institutions engagées dans le campus ont d'ores et déjà noué des partenariats actifs à travers le monde et notamment :

- **En Europe** : Allemagne, Belgique, Croatie, Ecosse, Espagne, Hollande, Italie, Pays de Galles
- **En Amérique** : Brésil, Mexique
- **En Afrique** : Maroc
- **En Asie** : Dubaï, Corée

Il appartiendra à la commission chargée du développement des partenariats internationaux de travailler au renforcement des acquis et à la diversification de nouveaux interlocuteurs susceptibles de développer la mobilité des élèves apprentis et étudiants et de contribuer à la notoriété du territoire.

Le campus concourra à la constitution d'un « club international de partenaires » permettant l'échange d'informations, la mutualisation de bonnes pratiques et l'identification de sujets de recherche d'intérêt commun.

La commission des partenariats internationaux aura également en charge de susciter des projets de mobilité éligibles aux financements Erasmus+. Elle aidera au montage des projets, à l'identification des bons interlocuteurs et fera en sorte que les personnels en charge de l'encadrement ou de la formation des élèves ou étudiants s'inscrivent dans le processus. Elle apportera ainsi une valeur ajoutée au territoire, jouant le rôle de catalyseur de partenariats stratégiques.

VII. Vie du campus

Le territoire d'accueil du campus se caractérise aujourd'hui par une bonne accessibilité et par l'existence de plusieurs résidences susceptibles d'accueillir élèves et étudiants.

Une offre d'hébergement de proximité dense et accessible qui comprend :

Campusea (Champs sur marne)
Studea (Chelles)
Univercity Meunier (Champs sur marne)
Les Estudines Val d'Europe (Bailly-Romainvilliers)
Studea Val d'Europe 1 et 2 (Serris)
Résidente Etudiante de Bussy Saint Georges et Champs sur Marne
Univercity Pierre Gilles de Gennes (Noisiel, Ampère et Perronet (Champs),
L'Erope (Champs sur marne)
Les Feuillantines (Torcy)
Nelson Mandela (Bussy Saint Georges)
Paul Cézanne (Bussy Saint Georges)
Dionysos (Bussy Saint Georges)
Marcel Pagnol (Lognes)
Résidences Galpiges (Chelles)
Espacil (Chelles)
Résidence universitaire Condorcet, Montesquieu (Champs sur marne)
Résidence universitaire de Lognes et Torcy

Des nombreux moyens de transport :

Ligne A et E du RER
Lignes de bus
Hub TGV de Chessy
Deux aéroports internationaux à proximité

L'objectif est de renforcer cette capacité d'accueil en partenariat avec le CROUS et dans la perspective d'installation exemplaire sur le plan de la performance énergétique. Cette mise en réseau doit aller à l'encontre de toute tentation d'un fonctionnement en silo. Au delà de l'amélioration des capacités d'accueil, l'enjeu est aussi de créer une véritable vie de campus en offrant des services participatif garantissant l'apprentissage de l'autonomie, la prise d'initiatives et le renforcement du lien social :

- Des espaces de co-working
- Des espaces de socialisation
- Un incubateur lié au tourisme pour porter l'innovation

- Des mobilités douces ou partagées

Le campus ainsi entendu est aussi un espace d'apprentissage des valeurs d'accueil et de sociabilité caractérisant les métiers du tourisme.

La structuration de l'espace doit également inscrire dans une durée raisonnable le triptyque « Hébergement/Formation/Emploi ». Les contraintes spécifiques aux métiers du tourisme et aux cursus qui y préparent (horaires décalés, saisonnalité) feront l'objet d'études précises et dont les résultats seront mobilisés dans la concertation avec les opérateurs de transport public et avec les municipalités dans la perspective de promouvoir des modes de transport alternatifs sur des infrastructures adaptées.

La vie de campus, c'est aussi assurer l'accès à la culture et aux loisirs dont la fréquentation est un élément de formation pour les étudiants se destinant aux métiers du tourisme. A ce titre, le campus concourra avec ses partenaires à la mise en place d'un pass destiné aux jeunes dans les formations aux métiers du tourisme afin de leur faciliter la découverte de la diversité de l'offre francilienne. Cette initiative aura pour but d'améliorer leur connaissance du territoire, leur faire découvrir les différents métiers et initier une culture tourisme transversale.