

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Formations et diplômes

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Ingénierie, conception, organisation et gestion des systèmes de restauration collective

- Université Toulouse II - Jean Jaurès – UT2J

Campagne d'évaluation 2014-2015 (Vague A)

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Formations et diplômes

Pour le HCERES,¹

Didier Houssin, président

En vertu du décret n°2014-1365 du 14 novembre 2014,

¹ Le président du HCERES "contresigne les rapports d'évaluation établis par les comités d'experts et signés par leur président." (Article 8, alinéa 5)

Évaluation réalisée en 2014-2015

Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Sciences humaines et sociales

Établissement déposant : Université Toulouse II – Jean Jaurès – UT2J

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle (LP) mention *Hôtellerie et tourisme* spécialité *Ingénierie, conception, organisation et gestion des systèmes de restauration collective* (ICOGSRC) est proposée par l'Institut Universitaire de Technologie (IUT) de l'Université Toulouse II - Jean Jaurès. Les enseignements sont dispensés à l'Institut Supérieur du Tourisme et de l'Hôtellerie et de l'Alimentation (ISTHIA). Elle doit permettre aux étudiants d'acquérir suffisamment de connaissances et de compétences pour appréhender le secteur d'activité de la restauration collective et les cabinets d'études et équipementiers. Ces apports leur permettent de connaître et d'utiliser les techniques et les outils de base en Restauration collective notamment dans ses dimensions managériales, sociales et culturelles et de mieux identifier les débouchés professionnels.

Pour remplir ces objectifs, la formation expose de nombreuses études de cas, se renforce par le stage, le projet tuteuré ainsi que par les différentes interventions de professionnels. Les métiers visés sont ceux de cadres opérationnels en restauration collective (directeur de restaurant, gestionnaire, assistant de direction) ou d'assistant chef de projet en ingénierie de restauration.

Avis du comité d'experts

Le contenu du dossier montre l'adéquation entre compétences à acquérir et métiers visés. Cependant, malgré la pertinence avérée et la cohérence des enseignements présentés, il y a d'une part trop peu d'informations sur le contenu de ceux-ci. Ceci explique peut-être que, d'autre part, quelques compétences sont absentes ou non évoquées, pourtant attendues par le milieu professionnel de la restauration collective (ex : établir un budget prévisionnel, analyser un contrat et un cahier des charges). La partie « stage et projet tuteuré » est en adéquation avec les objectifs concrets de professionnalisation.

L'équipe pédagogique est nombreuse et de qualité, bien que peu diversifiée, car constituée de deux universitaires, huit professeurs de lycées et collèges, ainsi que d'une doctorante et de quatre intervenants extérieurs. Cependant, il n'y a pas parmi ces derniers de professionnel opérant en restauration collective sur un site d'exploitation « au cœur du métier » sur le « terrain », là où les étudiants sont censés opérer à l'issue de leur formation, ce qui est un problème. Pourtant, 30 % de l'enseignement est assuré par des professionnels.

Le pilotage de la formation est géré de manière informelle lors de trois réunions qui rassemblent les enseignants et les professionnels. A celles-ci s'ajoutent deux réunions d'évaluation des enseignements par les étudiants. Il existe un réel environnement en matière de recherche autour de cette formation. Malgré son côté informel, le pilotage de la licence professionnelle est assez clairement identifié, et le rôle de chacun bien défini, mais il manque des exemples concrets dans le dossier pour vérifier l'efficacité du fonctionnement. Des contenus de cours ont-ils été remis en question, et des aspects de la formation ont-ils été modifiés ou redéfinis ? Rien ne permet de l'évaluer.

Les effectifs sont apparemment corrects, mais le tableau récapitulatif fourni présente de grandes différences sur les années prises en compte, ce qui aurait mérité un minimum d'explications. Les résultats en matière d'insertion apparaissent comme modestes dans un secteur qui reste pourtant porteur. Le tableau fourni n'étant pas exhaustif, l'évaluation est là encore sujette à interprétation. Le nombre d'étudiants ayant poursuivi leurs études est trop élevé (de 20 à 50 % selon les sondés et les années), ce qui laisse penser que cette formation est davantage une étape vers le master porté par l'ISTHIA qu'un diplôme véritablement ancré dans l'esprit originel des LP. C'est une critique également notée pour l'autre spécialité de licence professionnelle de l'institut, liée également à la restauration. Ces deux formations sont

d'ailleurs assez peu différenciable et certains éléments du dossier de chacune de ces LP se retrouvent également dans le dossier de master porté par l'ISTHIA sous la forme de formules « copiées - collées », ce qui dessert la lisibilité des différences entre les deux LP.

Éléments spécifiques

Place de la recherche	Il existe un lien important entre les enseignants de cette licence et le laboratoire du Centre d'Etude et de Recherche, Travail, Organisation, Pouvoir (CERTOP). C'est notamment vrai par la présence du directeur de l'ISTHIA, co-porteur du projet et qui dirige ce laboratoire.
Place de la professionnalisation	Il y a une implication réelle des professionnels dans les différentes étapes de la licence professionnelle ICOGSRG, tant sur le plan des validations des acquis de l'expérience (VAE) que sur celui du déroulement de cette licence. La liste des compétences attendues ne correspond pas totalement à ce qu'attend le milieu professionnel de la restauration collective (ex : établir un budget prévisionnel, analyser un contrat et un cahier des charges).
Place des projets et stages	La durée des stages (imposée par le concept de LP) et les objectifs de ces derniers permettent d'acquérir les compétences fixées en amont de cette formation.
Place de l'international	Les conventions et divers partenaires favorisent l'implication à l'international. L'appui de l'ISTHIA permet une véritable ouverture à l'étranger tant sur le plan même d'Erasmus que celui d'études à réaliser en Malaisie, à Kuala Lumpur, avec un échange professoral jugé historique dans le dossier. Les stages à l'étranger sont aussi privilégiés à l'aide de bourses potentielles. Toutefois, le faible nombre d'heures d'anglais dans la formation limite les possibilités de carrière à l'international des étudiants.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	Il est regretté une absence de précisions dans le dossier concernant les actions mises en œuvre pour élargir le recrutement (filiale BTS trop largement majoritaires, sans explication).
Modalités d'enseignement et place du numérique	Un nombre important de modalités d'enseignement, issues du champ <i>Sciences humaines et sociales</i> (SHS) de l'université est à disposition des étudiants : présentiel/non présentiel, apprentissage, formation continue, adaptation aux étudiants ayant des contraintes particulières (situation de handicap, sportifs de haut niveau, salariés, etc.), ainsi que la démarche de validation des acquis de l'expérience (VAE). 180 heures d'enseignement transversal sont dispensées. Sur les aspects numériques, le dossier manque d'éléments, notamment en ce qui concerne les outils utilisés en restauration collective (Gestion de Production Assistée par Ordinateur (GPAO) par exemple).
Evaluation des étudiants	Le contrôle terminal (semestriel) est privilégié au contrôle continu. Les règles de délivrance des crédits européens (ECTS) sont aussi traditionnelles et elles correspondent au champ.
Suivi de l'acquisition des compétences	Le dossier ne permet pas de renseigner cet item, aucun référentiel de compétence n'étant évoqué dans ce dossier.
Suivi des diplômés	Les éléments fournis dans le dossier n'ont pas permis d'avoir une vision claire et précise du devenir des étudiants.
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	Les procédures d'autoévaluation sont clairement définies et actives. Cependant, il n'y a pas de conseil de perfectionnement, conseil qui devrait être mis en place en 2014-2015.

Synthèse de l'évaluation de la formation

Points forts :

- L'équipe pédagogique soudée.
- Des objectifs en adéquation avec le marché.
- La réalité de la recherche dans les projets.
- La place des projets et des stages.

Points faibles :

- L'absence au sein de l'équipe pédagogique de professionnel(s) opérant en restauration collective sur un site d'exploitation.
- La faiblesse du suivi des acquisitions des compétences.
- Le suivi des diplômés (manque de données et de suivi).
- Le faible nombre d'heures d'anglais dans une profession qui s'internationalise.
- Les données chiffrées insuffisantes et/ou manquant parfois de précision.
- La faible place faite aux outils numériques utilisés en restauration collective.

Conclusions :

Cette licence repose sur un socle solide d'enseignants et un rapport à l'international bien ancré. Mais le dossier présente de nombreux défauts. Il est par exemple difficile pour un professionnel d'en faire une expertise objective avec des documents manquant d'approche pratique et d'exemples concrets. A la lecture de projet tuteuré, il est en revanche possible de constater une bonne connaissance du secteur de la restauration collective dans toutes ses dimensions et une approche pertinente des situations rencontrées.

Il est à noter, à la lecture des documents fournis, qu'il est également difficile de déceler les facteurs de différenciation entre la licence professionnelle *Hôtellerie et tourisme* (spécialité *Ingénierie, conception, organisation et gestion des systèmes hôteliers et de restauration*) et la licence professionnelle *Hôtellerie et tourisme* (spécialité *Ingénierie, conception, organisation et gestion des systèmes de restauration collective*). Pourtant, ces facteurs de différenciation sont non négligeables. Un travail de fond sur l'identité de cette LP serait donc à envisager.

Observations de l'établissement

Licence Professionnelle

Dénomination nationale : Hôtellerie et Tourisme

Spécialité Ingénierie, Conception, Organisation et Gestion des Systèmes de Restauration Collective

Référence de l'avis : A2016-EV-0311383K-S3LP160010933-010801-RT

Observations :

Page 1 du rapport : « *Cependant, il n'y a pas parmi ces derniers de professionnel opérant en restauration collective sur un site d'exploitation « au cœur du métier » sur le « terrain », là où les étudiants sont censés opérer à l'issue de leur formation, ce qui est un problème ».*

3 à 4 professionnels opérant en restauration collective sur un site d'exploitation interviennent chaque année dans la formation pour :

- les conférences professionnelles,
- le suivi des projets tutorés,
- la soutenance des projets tutorés.

Par ailleurs, le professionnel qui assure le cours de gestion des ressources humaines est directeur d'un centre hospitalier et maîtrise parfaitement bien les enjeux de la restauration dans ce contexte.

Page 1 du rapport : « *Les effectifs sont apparemment corrects, mais le tableau récapitulatif fourni présente de grandes différences sur les années prises en compte, ce qui aurait mérité un minimum d'explications ».*

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Nombre d'inscrits pédagogiques ¹	-	-	158	188	30

La différence d'effectifs entre les années 2011-2013 et 2013-2014 tient au fait que les étudiants situés sur le site malaisien de Kuala Lumpur n'étaient pas encore inscrits administrativement à l'UT2J en 2013-2014. Ce décalage dans les inscriptions et donc dans les effectifs, s'explique par le fait que les calendriers universitaires ne sont pas identiques en France et en Malaisie. La date arrêtée par l'UT2J au moment de l'élaboration des tableaux n'incluait pas les étudiants malaisiens.

Page 1 du rapport : « *Le nombre d'étudiants ayant poursuivi leurs études est trop élevé (de 20 à 50 % selon les sondés et les années), ce qui laisse penser que cette formation est davantage une étape vers le master porté par l'ISTHIA qu'un diplôme véritablement ancré dans l'esprit originel des LP ».*

La grande majorité des étudiants s'insèrent dans la profession. Des passerelles existent et donnent une chance à des étudiants inscrits dans un cursus d'étude court, de prolonger leur formation en Master. De plus, l'ISTHIA avait sollicité la création d'une L3 générale Tourisme, Hôtellerie, Restauration (THA) pour alimenter les masters. Ce projet n'a pu aboutir en 2010 créant par là-même un vide entre le L2 et le Master 1 dans les domaines de l'hôtellerie et de la restauration.

Page 2 du rapport : « *Ces deux formations sont d'ailleurs assez peu différenciable et certains éléments du dossier de chacune de ces LP se retrouvent également dans le dossier de master porté par l'ISTHIA sous la forme de formules « copiées – collées », ce qui dessert la lisibilité des différences entre les deux LP ».*

La licence professionnelle « Hôtellerie et Tourisme Spécialité Ingénierie, Conception, Organisation et Gestion des Systèmes de Restauration Collective » a pour objectif de préparer les étudiants à assurer des fonctions de cadres opérationnels d'entreprises de l'hôtellerie (de chaîne ou indépendante) et de la restauration commerciale (de chaîne ou indépendante) aux postes d'assistant de direction, de gérant d'une unité de restauration, de directeur d'hébergement, de chef de réception, de contrôleur de gestion d'attaché commercial.

La LP « Restauration collective » a, quant à elle, pour ambition de former des étudiants à assurer des fonctions de cadres opérationnels du secteur de la restauration collective (cuisines centrales et systèmes complexes de restauration des secteurs scolaire, hospitalier et de l'entreprise...) tels que directeur de la restauration, chef de cuisine, gérant d'unité de restauration collective. Elle vise aussi à former les étudiants pour occuper des postes de « Bureau d'études » au sein des équipementiers de grande cuisine (ITW, Zanussi...) et des postes de « Chargé d'études » dans des sociétés de conseil spécialisées en restauration collective.

Cette différence est essentielle dans les enseignements même si une part de mutualisation des cours existe. Par ailleurs, la volonté d'harmoniser les pratiques (conférences professionnelles, conférences recherche...) a pour fonction de renforcer l'image de l'ISTHIA et constitue en soi son ADN.

Enfin, la distinction entre les deux LP s'opère aussi sur :

1. le projet tutoré,
2. le stage qui fait partie intégrante de la formation.

Page 4 du rapport : « *Le faible nombre d'heures d'anglais dans la formation limite les possibilités de carrière à l'international* ».

Le choix de la pluridisciplinarité opéré par l'ISTHIA, rend difficile l'augmentation du volume horaire de l'anglais.

Au demeurant, bien que la maquette n'affiche que 20 heures d'anglais, il est à noter que la moitié des conférences professionnelles sont réalisées en anglais et que les discussions qui suivent ces présentations sont également effectuées en langue anglaise. Par ailleurs, dans le cours de gestion des ressources humaines, les curriculum vitae sont également travaillés en langue anglaise.

Enfin, la possibilité offerte aux étudiants de l'ISTHIA de réaliser un stage à l'étranger, ouvre la porte à une carrière internationale : on connaît l'importance du stage comme levier vers l'emploi. Ce dispositif constitue une réelle incitation à la mobilité internationale.