

HCERES

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

Formations et diplômes

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Management de centre de remise en forme et de bien- être par l'eau

- Université de Bordeaux

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 de la santé

Établissement déposant : Université de Bordeaux

Établissement(s) cohabilité(s) : Lycée des métiers de l'hôtellerie et du tourisme de Gascogne, Talence

La licence professionnelle (LP) *Hôtellerie et tourisme, spécialité Management de centre de remise en forme et de bien-être par l'eau* de l'université de Bordeaux a été créée avant 2011. Les enseignements sont répartis entre l'Institut du thermalisme de Dax et le lycée des métiers de l'hôtellerie et du tourisme de Gascogne, à Talence. Ils ont pour objectif de former des managers pour les entreprises exploitant des structures de remise en forme par l'eau. Pour ce faire, la formation apporte aux étudiants des connaissances sur les aspects sanitaires, techniques et réglementaires de la gestion de l'eau ainsi que sur la maîtrise de base des outils du management des équipes. Il est à noter que la formation est accessible dans le cadre de la validation des acquis professionnels (VAP) et de la validation des acquis de l'expérience (VAE).

Avis du comité d'experts

Avec 350 heures d'enseignements en présentiel auxquels s'ajoutent 150 heures pour le projet tuteuré, la formation répond aux objectifs qu'elle s'est fixée. Les unités d'enseignement (UE) proposées en particulier celles consacrées au marketing, maîtrise et valorisation de l'eau et à l'innovation des produits associés permettent à l'étudiant d'acquérir les connaissances nécessaires. L'importance de l'unité d'enseignement « communication en anglais » répond bien aux problèmes de gestion de la clientèle de ce type de secteur fortement axé sur le tourisme international. L'ensemble du cursus proposé est cohérent dans l'optique d'amener l'étudiant à communiquer aussi bien en français qu'en anglais, à maîtriser les techniques managériales ainsi que les outils de pilotage, à gérer l'appareil de production de l'eau ainsi que le risque sanitaire lié à l'eau et à impulser l'innovation de produits et de soins. Si les compétences attendues de la part d'un futur manager sont bien identifiées, le dossier manque toutefois de précisions sur le contenu des unités d'enseignement.

Très bien positionnée au sein de l'Université de Bordeaux, cette licence n'a aucun concurrent sur le plan régional. Elle bénéficie de nombreux soutiens et partenariats tant sur le plan académique (Lycée des métiers de l'hôtellerie et du tourisme de Gascogne, Talence) qu'avec des structures professionnelles du thermalisme et de la thalassothérapie : Sociétés Accor et Thalazur, France Thalasso - syndicat national de la thalassothérapie. Le besoin de ce type de formation couvre toute la France avec des secteurs d'activité divers : administration publique, hébergement et restauration ou bien encore activités de services. Au niveau national, même s'il existe d'autres licences professionnelles tournées vers le management hôtelier, aucune n'est spécialisée dans le domaine des spas, de la thalassothérapie, de la remise en forme et du bien-être par l'eau. Par contre, plusieurs formations similaires existent aux Etats-Unis, au Canada, au Royaume-Uni et en Suisse.

L'équipe pédagogique, composée d'enseignants de l'université de Bordeaux et du lycée de Talence, se répartit en 8 intervenants issus du monde professionnel et 11 enseignants. Parmi ces derniers, on peut relever le faible nombre d'enseignants-chercheurs rattachés au domaine. Il est par ailleurs regrettable que le dossier ne précise ni le niveau de compétences ni le volume horaire des enseignements effectués par les intervenants professionnels, rendant difficile l'appréciation de leur réel investissement dans la formation. L'implication des professionnels apparaît toutefois nettement dans l'accueil de stagiaires, la participation aux différents jurys dont ceux de recrutement. Le pilotage de la formation repose sur son responsable pédagogique qui s'appuie sur un conseil de perfectionnement réuni trois fois par an.

Les effectifs de la formation sont stabilisés entre 16 et 24 étudiants, 50 à 70 % d'entre eux provenant de BTS. Si la quasi totalité des étudiants des différentes promotions est inscrite en formation initiale classique, il faut relever la présence de 4 à 5 étudiants en formation continue. Le faible nombre de contrats d'apprentissage semble être le problème essentiel de cette formation puisque seul un étudiant en a bénéficié au cours des dernières années. La licence affiche un très bon taux de réussite aux examens, proche de 95%. Le taux d'insertion professionnelle est bon sans qu'il soit parfaitement lisible dans le dossier : sur les répondants à l'enquête, le taux d'insertion est proche de 100%. Il faut toutefois observer que le statut occupé (accueil, assistant spa-manager, spa-manager) est celui d'employé pour 70 % de ceux qui sont en emploi avec des rémunérations apparaissant comme relativement faibles (entre 1000 et 1500 € par mois). Au total, l'insertion professionnelle est satisfaisante, mais avec une relative déqualification en ce qui concerne les emplois occupés. Enfin, le taux de poursuite d'études est très réduit (1 seul étudiant en 2013 sur une promotion de 17).

Éléments spécifiques

Place de la recherche	Différentes actions en vue de permettre aux étudiants de prendre contact avec la recherche ont été mises en place, ce qui doit être souligné, car relativement peu fréquent dans les LP : cycle de conférences, participation de chercheurs à la formation, visites de structures de recherche, projets tuteurés, accueil de stagiaires dans les laboratoires.
Place de la professionnalisation	Pour chaque UE, les objectifs et les compétences sont bien définis et adaptés aux objectifs de la formation. Les connaissances théoriques acquises sont mises en pratique par le biais des projets tuteurés et des stages. La réflexion sur les métiers est menée dans le cadre du conseil de perfectionnement. La licence ne donne pas lieu à l'attribution d'une certification professionnelle. L'accompagnement des étudiants vers l'insertion professionnelle est basé sur l'apprentissage des techniques de recherche d'emploi et se fait via des séminaires organisés par CAP AVENIR. L'ensemble est satisfaisant.
Place des projets et stages	<p>Les projets tuteurés réalisés au premier semestre (mais mentionnés en S2 d'après l'Annexe descriptive au diplôme et les modalités de contrôle des connaissances) sont bien organisés et élaborés en coopération avec les structures professionnelles, ce qui est un point positif de la formation. Ces projets ont des objectifs clairement définis et leur évaluation fait l'objet d'un rapport écrit.</p> <p>Un stage obligatoire, d'une durée de quatre mois, prend place au second semestre. Il est axé sur une problématique professionnelle en prise directe avec le secteur d'activités locales. Le suivi du stage est assuré par un tuteur enseignant ainsi qu'un tuteur professionnel sans que soit indiqué, toutefois, le nombre de visites effectuées sur le terrain par ces tuteurs et leur contenu précis. L'évaluation du stage est basée sur trois points : appréciation du maître de stage, rapport écrit et soutenance orale.</p>
Place de l'international	En dehors de l'important volume de cours consacré à la communication en anglais dans le cadre de la gestion des équipes de l'accueil de la clientèle, l'ouverture internationale semble se résumer pour l'étudiant à la possibilité de réaliser son stage à l'étranger (10% des stages concernés). Compte tenu d'un des objectifs importants de la formation (permettre à l'étudiant de savoir communiquer aussi bien en français qu'en anglais), il est regrettable qu'une partie de l'enseignement ne soit pas donné en langue anglaise.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	De nombreuses actions sont menées pour promouvoir la formation (presse, média, plaquette, participation à des forums de poursuite d'études post-BTS) et la sélection des candidats s'effectue sur dossier et après entretien. Ces mesures semblent efficaces, si on en juge par la stabilité constatée des effectifs. Il n'y a pas de dispositif spécifique d'aide à la réussite, à l'exception d'enseignements de remise à niveau proposés dans le cadre de

	certains projets tuteurés, mais sans que l'on sache le nombre d'étudiants concernés. Il n'existe pas non plus de dispositif de réorientation. L'autoévaluation soulève le point de la quantité et de la qualité des dossiers de candidature reçus sans qu'aucun commentaire à ce sujet ne soit formulé dans le dossier.
Modalités d'enseignement et place du numérique	L'accès à la licence peut se faire dans le cadre d'une formation initiale, en formation continue, ou en contrat d'apprentissage depuis 2010 (avec le CFA Métiers de la santé). Un aménagement des études est possible pour les sportifs de haut niveau, les étudiants en situation de handicap ou les stagiaires dans le cadre d'un Congé individuel de formation (CIF). L'enseignement de l'anglais particulièrement mis en avant dans cette formation est bienvenu compte tenu de la finalité professionnelle de la licence. Par ailleurs le fait qu'aucune innovation pédagogique spécifique ne soit mise en place ainsi que l'absence du numérique dans l'enseignement aurait dû conduire l'équipe pédagogique à émettre un avis dans l'auto-évaluation.
Evaluation des étudiants	L'évaluation des étudiants se fait de façon classique, à la fois à l'écrit et à l'oral avec des jurys mixtes constitués pour moitié d'universitaires (2 enseignants de l'Institut du Thermalisme) et pour moitié de professionnels issus des établissements partenaires, ce qui doit être souligné.
Suivi de l'acquisition des compétences	Les aptitudes à l'insertion professionnelle sont vérifiées pour partie par le biais de l'évaluation des projets tuteurés et des stages. De plus, un portfolio ayant rôle de livret de compétences (mais sans précision sur son contenu) ainsi qu'un livret d'apprentissage ont été mis en place et permettent de suivre l'acquisition des compétences par l'étudiant.
Suivi des diplômés	Le suivi des diplômés est réalisé de façon efficace par le service de statistiques de l'université. De plus, le responsable de la licence a mis en place une collecte des données via les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Viadeo) et l'association des anciens étudiants de l'Institut du Thermalisme (ASS'Eau Dax).
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	Le dossier fait état d'un conseil de perfectionnement bien structuré comprenant à la fois des enseignants, des professionnels et des représentants étudiants. Les résultats de l'évaluation annuelle des enseignements y sont discutés, mais sans que soit précisé son impact sur la structure de la formation et le contenu des cours.

Synthèse de l'évaluation de la formation

Points forts :

- Partenariat professionnel bien développé s'appuyant sur les structures régionales du thermalisme et de la thalassothérapie.
- Bon suivi des diplômés faisant apparaître un taux d'insertion professionnelle satisfaisant.
- Equipe pédagogique permettant à l'étudiant d'acquérir les compétences professionnelles requises.
- Bonne structuration de la gouvernance de la formation.

Points faibles :

- Absence d'inscription en contrat d'apprentissage.
- Ouverture internationale insuffisante.
- Place du numérique peu développée.
- Relative déqualification des emplois offerts aux diplômés.

Conclusions :

La licence professionnelle *Hôtellerie et tourisme, spécialité Management de centre de remise en forme et de bien-être par l'eau* est une formation de qualité, bien positionnée dans son environnement régional. L'ensemble des enseignements dispensés est en bonne adéquation avec les objectifs fixés. Toutefois, dans le cadre du champ de formation santé dont relève la formation, les dimensions bien-être et santé pourraient être mieux mis en valeur. Cette formation affiche une bonne insertion professionnelle des diplômés, mais avec un niveau de salaire relativement décevant. Par ailleurs, l'ouverture internationale devrait être nettement plus prononcée, compte tenu de l'objectif fixé par la formation : « savoir communiquer aussi bien en français qu'en anglais ». D'autres points d'amélioration de la formation apparaissent : favoriser la mise en place de contrats d'apprentissage et l'utilisation des nouvelles technologies numériques par les étudiants.

Observations de l'établissement

L'établissement n'a pas formulé d'observation.