

HCERES

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

Département d'évaluation des formations

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration

Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 29/06/2017

HCERES

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

Département d'évaluation des formations

Pour le HCERES,¹

Michel Cosnard, 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 2016-2017 sur la base d'un dossier déposé le 13 octobre 2016

Champ(s) de formations : Culture, sciences sociales et humanités

Établissement déposant : Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) *Organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration* est dispensée par l'Institut Universitaire de Technologie (IUT) de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse. La formation a été créée en 2001 sur la base d'un partenariat avec l'école hôtelière de la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) d'Avignon ; et offre une poursuite d'études aux diplômés du Brevet de technicien supérieur *Hôtellerie-restauration* de la région.

Son objectif est de former des employés ou cadres de l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie capables de gérer une offre touristique d'hébergement ou de restauration collective en France ou à l'étranger.

La formation s'effectue exclusivement en alternance, en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, 22 semaines à l'IUT, le reste en entreprise. Elle combine des enseignements commerciaux, managériaux et linguistiques et des outils pratiques de gestion hôtelière, et est accessible aux étudiants issus de filières professionnelles (Brevet de technicien supérieur - BTS ou Diplôme universitaire de technologie - DUT), ou de filières générales souhaitant se spécialiser en gestion hôtelière et touristique ; ils peuvent être en formation initiale, en formation continue, ou présenter une candidature de validation des acquis professionnels (VAE).

Elle est organisée en cinq unités d'enseignement (UE) : maîtrise de deux langues vivantes (deux unités), enseignement portant sur la gestion, le commerce et le management (une unité), apprentissage des outils pratiques de gestion hôtelière et touristique (une unité). La dernière UE regroupe les enseignements de professionnalisation et la réalisation d'un projet tuteuré en lien avec l'entreprise d'accueil, par groupe de trois à cinq étudiants, ainsi qu'un projet de création d'entreprise par groupe de sept étudiants sur une période de quatre mois.

Un accompagnement et des parcours individualisés sont mis en place : en fonction de sa filière d'origine, l'étudiant est orienté vers un parcours A à majeure hôtellerie (étudiants issus de filières généralistes) ou un parcours B à majeure langues vivantes et expression (étudiants issus de filières professionnelles).

La formation est liée par une convention de partenariat avec le centre de formation d'apprentis (CFA) Epure Méditerranée, ce dernier venant en appui pour la gestion des fonds d'apprentissage et le suivi des contrats d'apprentissage des étudiants.

Analyse

Objectifs
<p>La formation, faite exclusivement en alternance, a pour objectif de transmettre aux étudiants des connaissances spécialisées dans le domaine de la gestion au sein d'une structure d'hôtellerie, de tourisme ou de restauration collective. Elle vise à former des collaborateurs polyvalents capables de seconder efficacement les responsables, en administration, finance, management mais aussi de leur permettre de créer et de faire vivre des établissements de ce type.</p> <p>Les compétences et capacités devant être acquises par les étudiants sont clairement exposées ; la présentation de l'ensemble des enseignements constitutifs de la formation est détaillée. Les différents projets professionnalisants sont présentés et correctement décrits.</p> <p>La formation est complète et permet de répondre positivement aux objectifs poursuivis en termes de délivrance de compétences. Les métiers visés ne sont en revanche pas précisés hormis le poste d'adjoint de direction. Les métiers effectivement exercés à l'issue de la formation par les diplômés sont rapidement évoqués. Ils correspondent aux objectifs de la formation.</p>
Organisation
<p>La formation est organisée de manière très cohérente en cinq unités d'enseignement qui s'échelonnent sur trois périodes successives : la première de mise à niveau, différente selon les deux parcours adaptés à l'origine des étudiants (hôtellerie ou langues vivantes et expression) a lieu pendant le premier mois passé totalement à l'IUT, la deuxième de cours magistraux et travaux dirigés, d'octobre à février, la troisième de travaux sur projets, de mars à juin. Pendant ces deux dernières, l'étudiant est en alternance sur un rythme par quinzaine. Il est ensuite à plein temps dans l'entreprise. Ce rythme d'alternance est tout à fait satisfaisant et permet l'acquisition simultanée des connaissances théoriques et pratiques. La première période a pour but de réduire l'hétérogénéité des connaissances des étudiants à leur arrivée par des cours optionnels. Il n'existe pas d'autres cours optionnels.</p> <p>La répartition des matières enseignées dans les cinq unités d'enseignement permet d'aborder en cohérence et en bon équilibre entre eux, tous les sujets nécessaires à l'acquisition progressive des compétences recherchées et des outils pratiques de gestion. L'accent est mis sur la maîtrise de deux langues étrangères dont les enseignements composent deux UE distinctes mettant bien en relief l'importance des compétences linguistiques dans le cursus.</p> <p>L'organisation du travail par groupes de projet et par ateliers permet une bonne implication des étudiants.</p> <p>Cette organisation est bien adaptée à l'objectif recherché de la formation et permet d'y accueillir des étudiants d'origines diversifiées : formation initiale ou continue, validation des acquis.</p>
Positionnement dans l'environnement
<p>L'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse est située dans une région où le secteur Hôtellerie - Tourisme tient une place importante. Ceci est un atout fort pour cette licence professionnelle qui n'a pas d'équivalent dans sa région. Des liens forts ont été créés avec la branche professionnelle de l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie (UMIH) ainsi qu'avec les groupes ACCOR et Flunch. Ces partenaires participent effectivement à son développement (conseil de perfectionnement, conférences, offres de contrat d'apprentissage et offres d'emploi).</p> <p>La formation a développé un partenariat constructif avec une autre licence professionnelle de l'université (<i>Métiers du tourisme et des loisirs</i>) en organisant des rencontres entre étudiants et en croisant certains enseignements. Les responsables pédagogiques des deux formations participent aux conseils de perfectionnement respectifs. La licence professionnelle constitue une offre de formation professionnalisante pour les étudiants de licence <i>Langues étrangères appliquées</i> (LEA) de l'université. Dans son périmètre géographique proche, quatre BTS, deux DUT et deux licences permettent l'accès à la licence professionnelle.</p> <p>Ainsi, cette formation bénéficie d'un très bon positionnement dans son environnement.</p>

Equipe pédagogique
<p>L'équipe pédagogique est composée de dix-huit intervenants : trois enseignants de l'université (deux professeurs agrégés, dont la responsable pédagogique, une lectrice mais aucun enseignant-chercheur), huit autres enseignants appartenant à des lycées et collèges (cinq professeurs certifiés, un professeur agrégé, un professeur de lycée professionnel et un doctorant) et sept professionnels.</p> <p>Si on est proche de l'équilibre entre enseignants et professionnels, le nombre de représentants de l'université est trop faible, de même que le taux d'enseignement qu'ils assurent : 23 % des enseignements sont réalisés par des enseignants de l'établissement ; 31 % par des professionnels extérieurs ; 47 % par des enseignants provenant de quatre lycées et trois collèges. De manière encore plus fondamentale, l'absence totale d'enseignants-chercheurs dans l'équipe pédagogique est un réel problème pour faire de cette LP un véritable diplôme universitaire. Par ailleurs, les professionnels exercent uniquement dans les métiers du conseil ou de l'enseignement supérieur privé. Il serait souhaitable que des responsables de structures opérationnelles puissent intervenir.</p> <p>La totalité des membres de l'équipe pédagogique est impliquée dans le suivi des étudiants en entreprise et dans le développement de la formation (réunions pédagogiques, conseil de perfectionnement). Les deux professeurs agrégés se partagent la responsabilité du tutorat en entreprise et du suivi de projets.</p> <p>L'équipe pédagogique se réunit deux à trois fois par an en réunion plénière qui fait l'objet de compte-rendu précis. Les étudiants sont informés des conclusions de ces réunions.</p> <p>Le pilotage de la formation par l'équipe pédagogique et par la responsable de la formation est satisfaisant.</p>
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>La formation bénéficie d'une assez bonne attractivité. Elle reçoit entre 100 et 200 dossiers de candidatures par an, ce qui traduit le fort intérêt manifesté par les diplômés à bac+2. Toutefois, le nombre annuel de candidatures reste très volatil et connaît en tendance un repli proche de 10 % entre 2011 et 2015. Les effectifs suivent cette tendance avec un nombre moyen d'inscrits de 42 étudiants sur les 5 promotions observées. La licence professionnelle n'est accessible que par la voie de l'alternance. Elle est ouverte aux étudiants en formation initiale titulaires de BTS, DUT, issus de deuxième année de licence, ainsi qu'aux salariés en formation continue ou par le biais de la validation des acquis. Le recrutement toutefois n'est pas très diversifié, la majorité des étudiants étant diplômés de BTS (73 % pour les 5 dernières années).</p> <p>Le taux d'abandon est élevé, de 15 % sur la période (pour l'année 2014 - 2015, 58 candidats ont été inscrits et seulement 36 étaient encore présents en fin de parcours). Les causes en sont connues (difficultés avec l'entreprise d'accueil, problèmes d'ordre matériel, embauche par l'entreprise en cours d'année), et une réduction de ce taux doit être un des objectifs d'amélioration de la formation, des pistes concernant une aide financière étant évoquées dans le dossier. Le taux de réussite est bon (90 % sur les quatre dernières années).</p> <p>Les enquêtes de suivi des diplômés donnent des résultats similaires, qu'elles soient nationales (à 24 mois) ou internes (à moins d'un an). Le nombre de répondants est moyen (plus de 50 %). L'insertion professionnelle est bonne (75 %), sans qu'il soit précisé si les recrutements ont eu lieu au sein des entreprise d'accueil des alternants. Le nombre de poursuites d'études est élevé, en particulier pour les 2 dernières années (20 %). Une moyenne de 2 diplômés par an (5 %) est en recherche d'emploi, un an après l'obtention du diplôme. L'insertion professionnelle se fait au sein des établissements du secteur hôtellerie - tourisme. Les diplômés semblent y bénéficier d'évolution de carrière intéressante mais il n'est malheureusement pas présenté d'éléments chiffrés à l'appui de ces informations.</p>
Place de la recherche
<p>La formation n'a pas de lien avec la recherche. Aucun enseignant-chercheur ne fait partie de l'équipe pédagogique. Des rapprochements ont eu lieu dans le passé avec des instituts spécialisés en gestion hôtelière et marketing mais n'ont pu être poursuivis pour des questions financières. Des projets de rapprochement en particulier avec le laboratoire Biens, Normes, Contrats de l'Université sont à l'étude mais ils ne sont pas précisés.</p> <p>C'est un manque certain pour cette formation de n'avoir pas d'accès à la recherche, en particulier dans les thématiques liées au tourisme.</p>
Place de la professionnalisation
<p>La professionnalisation est une orientation très forte de cette licence.</p> <p>Les compétences et capacités enseignées sont tout à fait adaptées aux métiers visés. La formation met en place un nombre conséquent d'outils d'accompagnement à la professionnalisation de l'étudiant (une UE Professionnalisation est constituée de techniques d'expression et de présentation, de méthodologie, de projets tuteurés, de projets de création d'entreprise et d'ateliers d'aide à l'insertion professionnelle). Le suivi de la formation uniquement par alternance entraîne une forte immersion dans le milieu professionnel dès le début de l'année universitaire. La formation propose un volume horaire significatif de conférences (24 heures) permettant aux étudiants de s'ouvrir au secteur professionnel.</p>

<p>La participation des entreprises d'accueil et des instances professionnelles dans le recrutement, l'évaluation et l'enseignement est importante. La fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) est jointe au dossier et est de bonne qualité.</p> <p>En présentant les activités visées et les capacités attestées, elle indique bien l'objectif et les modalités de professionnalisation de la formation.</p>
<p>Place des projets et des stages</p>
<p>La période d'immersion en entreprise est de 33 semaines. Un référentiel des objectifs de formation en entreprise est établi. Un suivi individuel de l'étudiant et une évaluation en entreprise sont effectués par le maître d'apprentissage et l'enseignant-tuteur. La communication avec les entreprises d'accueil, les rencontres entre tuteurs d'entreprise et de l'université sont organisées régulièrement. Toutes ces dispositions sont précises et de bonne qualité.</p> <p>Les étudiants doivent réaliser deux projets. Un premier projet tuteuré en lien avec les entreprises d'accueil fait l'objet d'un travail en groupe de 3 à 5 étudiants. Il se conclut par la rédaction d'un mémoire de 30 pages et une présentation orale de 30 mn. Un second projet de création d'entreprise est mené par groupe de sept étudiants sur une période de quatre mois, à partir d'un cahier des charges. Il fait l'objet d'un mémoire écrit de 100 pages et d'une soutenance orale. L'organisation, l'encadrement et les modalités d'évaluation de ces projets sont parfaitement décrites ; ils sont présentés aux étudiants en début d'année.</p> <p>L'ensemble constitué par la période en entreprise et les projets a une place tout à fait adaptée au sein de la formation. Les modalités, l'organisation, le système d'évaluations sont pertinents et de bonne qualité.</p>
<p>Place de l'international</p>
<p>Il n'y a pas d'ouverture à l'international. Il est regrettable que la formation, qui est en partenariat avec des grands groupes hôteliers internationaux, n'accueille pas des étudiants étrangers en particulier européens qui peuvent eux-aussi bénéficier de contrats d'apprentissage ou de professionnalisation.</p> <p>Les langues étrangères ont une place importante dans la formation (20 % du volume horaire total des enseignements), puisque la maîtrise de deux langues étrangères en est un des objectifs : l'anglais est obligatoire ainsi qu'une deuxième langue au choix de l'étudiant (allemand, espagnol ou italien). Le niveau visé pour ces enseignements est B1. La certification en langue anglaise par le TOEIC (<i>Test of English for international communication</i>) est prise en charge par la formation. En revanche, aucun enseignant anglophone ne fait partie de l'équipe pédagogique et on peut déplorer qu'aucun enseignement de spécialité ne soit actuellement délivré en anglais.</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>
<p>Le recrutement se fait en deux étapes. La première étape conduite par les enseignants s'effectue sur dossier, selon une grille d'évaluation, qui aboutit soit à un refus, soit à une admissibilité suivie soit d'une convocation à un entretien, soit d'une admission directe. Le choix entre ces deux modalités est établi à partir d'une grille d'évaluation où onze items sont notés. La deuxième étape est celle de l'entretien pour les admissibles devant un jury composé de la responsable de formation et d'enseignants. Les critères de recrutement reposent sur les résultats académiques et le projet professionnel. Les candidats non retenus reçoivent une explication motivée et les possibilités qui leur sont offertes d'orientation. Ce dispositif est bien adapté. Toutefois, décider de l'admission directe sur dossier présente l'inconvénient de ne pas connaître le candidat avant son entrée en formation et de s'appuyer uniquement sur la grille d'évaluation sans pouvoir vérifier ses réelles motivations, analyser son savoir-être...</p> <p>Une mise à niveau est prévue pour chacun des deux parcours, pour permettre aux étudiants de combler des déficits en langue ou de compléter leur connaissance dans certaines disciplines. Elle a lieu pendant le premier mois de formation. Des mesures individuelles peuvent être proposées à certains étudiants mais le dossier ne dit pas celles qui ont pu être effectivement mises en œuvre.</p> <p>Dans l'ensemble, le dispositif de mise à niveau semble satisfaisant en permettant de réduire l'hétérogénéité des connaissances entre étudiants.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>
<p>La formation s'effectue par l'apprentissage et, pour la partie universitaire, exclusivement en présentiel. La formation privilégie les enseignements sous forme de travaux dirigés/travaux pratiques (57 % des heures totales) en imprimant une progression pédagogique qui consiste à placer les cours théoriques au premier semestre de l'année universitaire pour favoriser les travaux en équipe (projets) sur le second semestre.</p> <p>Des pratiques pédagogiques innovantes sont mises en place dans l'organisation de certains enseignements : travail sur projet en regroupement avec plusieurs enseignants, jeux d'entreprise... La mise en ligne de documents et la mise à disposition d'outils numériques se développent, par l'utilisation de la plateforme Espace numérique de travail (ENT). La poursuite du développement de l'utilisation du numérique étant un véritable axe d'amélioration.</p>

<p>Aucune adaptation pour étudiants ayant des contraintes particulières n'est évoquée. La licence traite des demandes de validation des acquis (une à deux par an). Le traitement des demandes se fait en coordination avec le service de la Formation continue selon une procédure bien définie. Le jury est composé de la responsable pédagogique, d'un enseignant et d'un professionnel, sous la présidence de la responsable validation des acquis de l'université. Les étudiants utilisant cette possibilité sont peu nombreux (trois diplômés sur les cinq dernières années).</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>
<p>Le principe adopté est le contrôle continu, adapté au type d'activité ou à la discipline concerné. La notation est individualisée, y compris pour les restitutions en groupe. Les étudiants sont informés en début d'année des modalités d'évaluation et des dates de contrôle, ainsi que des règles de délivrance du diplôme et des crédits européens (ECTS - European Credit Transfer System).</p> <p>Le jury d'examen est composé de la responsable de formation, de deux à trois membres de l'équipe pédagogique et d'un à deux représentants des employeurs. Ce jury se réunit une fois par an, en fin de période. On peut toutefois se poser la question de l'organisation d'une deuxième session lorsque l'étudiant ne répond pas aux critères lui permettant de valider la licence professionnelle au regard du contrôle continu uniquement (ce qui correspondrait à la première session). Le dossier ne mentionne aucune seconde session en cas d'échec à la première session. Le jury respecte les règles de constitution d'un jury de licence professionnelle mais ne se réunit qu'une fois par an (septembre). Il apparaît donc qu'il n'y a pas de jury de premier semestre.</p>
<p>Suivi de l'acquisition de compétences</p>
<p>Les compétences à acquérir sont parfaitement et totalement décrites dans le document Contenus des enseignements.</p> <p>Chaque étudiant dispose d'un livret d'apprentissage où il reporte ses résultats et suit sa progression. Pour les projets, un cahier des charges précise les objectifs à réaliser. Tous ces documents sont précis et permettent à l'étudiant de bien suivre la progression de sa formation. Le supplément au diplôme est bien rédigé et récapitule bien toutes les informations concernant le contenu du diplôme.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>
<p>La formation utilise les résultats de l'enquête du ministère (à 24 mois). Elle administre également des enquêtes en interne (à 6, 12 et 18 mois). La Région Provence, Alpes, Côte d'Azur (PACA) effectue en outre un suivi des diplômés dans le cadre du Centre de formation des apprentis (CFA). Le service de Formation Continue de l'établissement mène enfin une enquête qualitative sur le devenir des diplômés. La formation a ainsi une très bonne vision à court, moyen et long terme de l'évolution de ses diplômés sur le marché du travail. Toutefois, les résultats détaillés obtenus ne sont pas disponibles dans le dossier fourni.</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>
<p>Le conseil de perfectionnement est en place. Sa composition est bien déterminée. Elle permet une participation importante des représentants des différentes institutions professionnelles partie prenante de la formation (Directeur du CFA, Directrice formation Chambre de Commerce et d'Industrie, syndicat des métiers du tourisme Vaucluse), à côté des représentants universitaires. Deux étudiants en sont membres. Son rôle est bien fixé. Il se réunit une à deux fois par an et fait l'objet de compte rendu précis (l'un d'eux est présenté dans le dossier). Les recommandations faites à l'occasion des conseils de perfectionnement se sont traduites par des améliorations concrètes de l'organisation de la formation.</p> <p>Le service de formation continue a mis en place en mars 2015 une enquête de satisfaction et d'évaluation par les étudiants, à mi-parcours. Les résultats ne sont pas connus. Une autre a eu lieu en mars 2016. Ses résultats ont été portés à la connaissance du conseil de perfectionnement et à l'équipe pédagogique. Des actions d'amélioration ont été engagées.</p> <p>Le dossier rédigé pour l'évaluation externe présente un certain nombre de commentaires sur les actions engagées, les points forts (maquette de la formation, partenariats avec les entreprises, parcours individualisés, place des langues...) et les axes et pistes d'amélioration.</p> <p>Ces analyses sont tout à fait intéressantes et montrent la volonté d'évolution de cette formation.</p>

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Formation, uniquement en alternance, très professionnalisante et bien placée dans son environnement.
- Implication forte et réelle des structures professionnelles locales dans le développement stratégique de la formation.
- Organisation très cohérente de la formation : programme pédagogique favorablement progressif, cohérent et pertinent pour l'immersion professionnelle ; choix de renforcer la formation académique par des projets tutorés ambitieux et par le développement de projets de création d'entreprise, ce qui est un atout pour l'insertion professionnelle.

Points faibles :

- Nombre trop restreint de représentants de l'université (aucun enseignant-chercheur) et des enseignants professionnels appartenant essentiellement à des structures de conseil ou des institutions.
- Ouverture à l'international inexistante.
- Taux d'abandon élevé au cours de la formation.

Avis global et recommandations :

La formation est de bon niveau et bénéficie, depuis sa création, d'une très bonne implication des professionnels, entreprises comme institutions (en termes d'enseignements et d'accueil des étudiants en alternance). Son objectif de fournir des employés et cadres du secteur de l'hôtellerie et du tourisme est bien défini ainsi que les métiers visés. Son organisation s'appuyant sur l'alternance, avec un temps significatif passé en entreprise, le contenu et le déroulement des unités d'enseignement, la réalisation de deux projets permettent d'atteindre les buts fixés et une bonne intégration professionnelle.

Toutefois, il est nécessaire de faire évoluer la composition de l'équipe pédagogique, les membres de l'université étant en proportion trop faible et aucun des professionnels assurant des enseignements n'étant en position opérationnelle dans une entreprise. L'équipe pédagogique devrait donc à la fois s'ouvrir sur les acteurs économiques locaux relevant du secteur visé pour la délivrance de la formation et se recentrer sur les compétences universitaires existantes de l'établissement.

Observations de l'établissement



MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

>>>

Présidence
Direction Générale des Services

Le Président de l'Université d'Avignon et des Pays de
Vaucluse

à

Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de
l'enseignement supérieur – HCERES
2 rue Albert Einstein
75013 PARIS

À l'attention de Monsieur Jean-Marc GEIB
Directeur du département d'évaluation des formations

Avignon, 27 avril 2017

**V/Réf. : DEF-LP180013976 Licence professionnelle « Organisation et gestion des
établissements hôteliers et de restauration »**

N/Réf. : PhP/JD – 2017-116

**Observations de portée générale sur le rapport d'évaluation de la licence « Organisation et
gestion des établissements hôteliers et de restauration », établi par l'HCERES.**

Les responsables de la licence « Organisation et gestion des établissements hôteliers et de
restauration » n'ont aucune observation à formuler au sujet dudit rapport.

Philippe ELLERKAMP

UNIVERSITÉ D'AVIGNON
ET DES PAYS DE VAUCLUSE

Présidence

Direction Générale des Services

Campus Hannah-Arendt
Site Centre-Ville

74 rue Louis Pasteur – Case 1
84029 AVIGNON CEDEX 1
Tél. + 33 (0)4 90 16 25 25
Fax. + 33 (0)4 90 16 25 20
<http://www.univ-avignon.fr>