



agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

Rapport d'évaluation de la licence professionnelle



Management à l'international

de l'Université Paris Ouest Nanterre
La Défense

Vague D – 2014-2018

Campagne d'évaluation 2012-2013



agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

Le Président de l'AERES

Didier Houssin

Section des Formations
et des diplômes

Le Directeur

Jean-Marc Geib



Evaluation des diplômes Licences Professionnelles – Vague D

Académie : Versailles

Établissement déposant : Université Paris Ouest Nanterre La Défense

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Management à l'international

Dénomination nationale : Hôtellerie et tourisme

Demande n° S3LP140007282

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : L'Université Paris Ouest Nanterre La Défense
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : /
- Secteur professionnel demandé : SP7-Services aux personnes

Présentation de la spécialité

Cette licence professionnelle (LP) ouverte en 2009/2010 et 2010/2011 vise à former des cadres intermédiaires pour diriger les services des établissements d'hôtellerie restauration (directeur de l'hébergement, directeur de la restauration...). La dimension internationale constitue l'élément distinctif de cette formation dans l'ensemble des LP du secteur hôtellerie-restauration proposées dans la Région Ile-de-France. Le cursus correspond à un positionnement original dans une région où l'offre des formations dans ce secteur correspond à sept LP mais où l'activité dans l'hôtellerie-restauration est très importante : première destination touristique mondiale, l'une des premières pour l'organisation des congrès internationaux.

Cette spécificité repose notamment sur la poursuite de l'acquisition de compétences en deux langues et sur l'initiation au management interculturel. La formation est réalisée en partenariat avec le lycée René Auffray de Clichy (92). Il s'agit d'une formation récente, interrompue pendant un an (2011/2012). La spécialité est portée par l'UFR de Sciences sociales et administratives. Dans les deux années de fonctionnement, elle a accueilli un public en formation initiale sans apprentissage ni contrat d'alternance.

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

Le projet pédagogique se caractérise notamment par l'orientation internationale laquelle constitue l'un des critères d'admission dans la LP, charge horaire notable (30 heures par semestre pour l'anglais, 20 heures pour la seconde LV). Rien n'est prévu ni pour inciter les étudiants de L2 (AES ou LEA) à intégrer cette formation, ni pour les accompagner au sein d'un groupe d'effectif moyen de 15 étudiants, majoritairement (73 %) composé de titulaires de BTS déjà informés sur le secteur professionnel.

Les relations avec les milieux professionnels apparaissent fragiles, interpersonnelles et ne sont pas institutionnalisées. Par ailleurs, elles s'établissent uniquement avec des personnels du groupe Accor, qui n'est pas le seul implanté dans la région. L'équipe pédagogique est consciente de ce périmètre partenarial et envisage de renforcer la place de l'alternance que ce soit par apprentissage ou contrat de professionnalisation.

L'équipe pédagogique est diversifiée et son pilotage est bien conduit. La répartition des enseignements entre les professionnels (26,80 %), les enseignants du lycée (17 %) et le personnel universitaire, (46 % au total dont 36,50 % pour les enseignants-chercheurs), rend bien compte de la diversité et de la complémentarité des apports. La problématique nouvellement définie autour de la gestion de l'inter-culturalité dans le management au sein du secteur de l'hôtellerie restauration doit pouvoir créer des synergies. En revanche, le dossier n'est pas assez développé et n'explique pas les raisons de l'interruption de fonctionnement pendant un an ou sur la faible diversité du recrutement. Ce dernier point notamment ne fait pas l'objet d'une analyse approfondie.

Le dispositif de suivi de l'insertion professionnelle est trop fragile comme le montre l'absence de retour des étudiants aux enquêtes menées (trois réponses sur les 30 étudiants, correspondant aux deux promotions ouvertes en 2009 et 2010).

- Points forts :

- Le positionnement de la formation.
- La maîtrise de deux langues, la diversité de l'équipe pédagogique et le réel investissement des enseignants-chercheurs.

- Points faibles :

- Le manque d'information et le suivi de l'insertion professionnelle des diplômés.
- La très faible diversité des publics.
- La faiblesse des effectifs.

Recommandations pour l'établissement

Deux spécialités de LP de l'établissement partagent la même orientation vers le secteur de l'hôtellerie-restauration en partenariat avec deux lycées hôteliers. Un pilotage commun et une mutualisation des enseignements semblent d'autant plus possibles que les effectifs sont faibles dans chacune des deux formations. Une promotion d'inscrits à effectif plus important permettrait de composer deux groupes pour proposer une mise à niveau pour les étudiants de licence. La réflexion stratégique commune serait surtout efficace pour affirmer des positionnements complémentaires. En effet, l'une vise l'international, l'autre le luxe ; or, les établissements les plus internationalisés dans leurs managements, leurs RH, leurs clientèles, par exemple, sont ces établissements de luxe.

La dimension d'ouverture internationale pourrait être renforcée par l'adjonction ou l'orientation donnée dans certains enseignements existants - ce qui est peut-être le cas mais n'apparaît comme visible dans le dossier - aux problématiques de la mondialisation.

Enfin, il est recommandé d'ouvrir à d'autres enseignes hôtelières, voire aux branches professionnelles et valoriser ce cursus.

Notation

- Projet pédagogique (A+, A, B, C) : B
- Insertion professionnelle (A+, A, B, C) : C
- Lien avec les milieux professionnels (A+, A, B, C) : B
- Pilotage de la licence (A+, A, B, C) : B



Observations de l'établissement

Responsable de la formation :

NOM Prénom BRAUN Alice

Email alice.braun@u-paris10.fr

1/ Observations portant sur la rubrique « SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION »

Appréciation globale Parmi les points soulevés par les experts de l'AERES, les critiques suivantes appellent une réponse :

- **La trop faible intégration des étudiants de L2 (AES ou LEA) :** plusieurs dispositifs ont été mis en place pour informer les étudiants de L2. La directrice du département AES se déplace à plusieurs reprises dans des amphis de L2 au cours de l'année universitaire pour informer les étudiants de ce débouché possible, mais cela ne semble pas avoir d'influence sur le nombre de dossiers d'inscription déposés par les étudiants de L2 AES. On constate cependant une augmentation des dossiers provenant d'étudiants en LEA.
- **L'absence d'alternance :** depuis l'année dernière, la mise en place de contrats d'alternance a été obtenue par le CFA. Ces contrats seront proposés aux étudiants dès la rentrée 2013-2014.
- **Manque d'analyse approfondie de la raison pour la fermeture de la formation en 2011-2012 :** il s'agissait justement de laisser le temps pour la mise en place de l'alternance dans la formation, qui a été obtenue depuis.
- **Suivi insuffisant de l'insertion professionnelle :** un dispositif de suivi plus systématique sera mis en place pour les étudiants de la promotion 2012-2013.

Points forts Merci pour la reconnaissance du travail que les membres de l'équipe et moi-même avons fourni.

Points faibles Les points faibles décelés par les experts de l'AERES ont essentiellement trait à la faiblesse des effectifs et à leur manque de variété. Le bilan a été effectué sur les deux premières années de la formation (2009-2010 et 2010-2011), période pendant laquelle celle-ci était en période de « rodage » : l'information n'était pas encore tout à fait visible à l'intérieur et à l'extérieur de l'université, ce qui explique le faible nombre de dossiers qui ont au départ été déposés sur la plateforme en ligne. Il semblerait par ailleurs que les étudiants de L2 AES aient plus souvent comme projet à court terme de progresser en L3 afin d'intégrer un master. On note néanmoins un intérêt croissant de la part d'étudiants en LEA, souvent d'autres universités.

2/ Observations portant sur la rubrique « RECOMMANDATION POUR L'ÉTABLISSEMENT »

Les experts de l'AERES proposent un rapprochement avec la licence professionnelle mention « Encadrement et Exploitation dans l'Hôtellerie Restauration de Luxe ». Or, cette formation a été créée sur un positionnement différent, et les points de compatibilité avec la licence professionnelle MIMHR ne sont pas assez nombreux pour justifier un rapprochement, voire une mise en commun des enseignements. Le recrutement des étudiants ne se fait pas selon les mêmes critères (exemple : une exigence supplémentaire dans le niveau de langue pour la LP MIMHR), et les enseignements ne mettent pas l'accent sur les mêmes problématiques. Les étudiants qui proposent leur inscription

dans l'une ou l'autre formation viennent de filières souvent relativement différentes (on constate notamment qu'il y a cette année plus de dossiers d'étudiants en L2 LEA ou en BTS CI, notamment en raison de la spécialisation internationale, et de l'accent mis sur les langues). Par ailleurs, l'expérience nous a montré que les étudiants qui proposaient leur candidature sur chaque formation avaient des projets professionnels distincts, et si certains souhaitaient intégrer l'une ou l'autre licence professionnelle sans distinction, la plupart avaient une nette préférence pour l'une ou l'autre formation.

REMARQUE : Les responsables de formation ont apporté, ci-dessus, les observations relatives au rapport d'évaluation de leur formation qui leur semblaient pertinentes.

Deux précisions sont apportées par l'Etablissement :

1/ **L'Observatoire de la Vie Etudiante (OVE)** de l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense a été mis en place en juin 2013. En partenariat avec les responsables de formation, il a pour missions de collecter, analyser et diffuser des enquêtes sur la réussite des étudiants dans leur formation et sur leur devenir professionnel. Les équipes de formations bénéficieront, dans le contrat 2014-2018, de ces données demandées par l'AERES. Accessible directement sur le site de l'université (<http://ove.u-paris10.fr/>), l'OVE publiera les enquêtes nationales ou celles de l'établissement.

2/ Dans le contrat 2014-2018, **l'Etablissement s'engage également à définir et à formaliser**, en concertation avec les équipes de formation, **une procédure d'évaluation des formations par les étudiants**, en s'appuyant sur les nombreuses formes d'évaluation qui existent d'ores et déjà dans l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense.

Le Président de l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense
M. Jean-François Balaudé

