



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

Section des Formations et des diplômes

Rapport d'évaluation de la licence professionnelle



Gestion des entreprises touristiques

de l'Université des Antilles et
de la Guyane - UAG

Vague E – 2015-2019

Campagne d'évaluation 2013-2014



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

Section des Formations et des diplômes

En vertu du décret du 3 novembre 2006¹,

- Didier Houssin, président de l'AERES
- Jean-Marc Geib, directeur de la section des formations et diplômes de l'AERES

¹ Le président de l'AERES « signe [...], les rapports d'évaluation, [...] contresignés pour chaque section par le directeur concerné » (Article 9, alinea 3 du décret n°2006-1334 du 3 novembre 2006, modifié).

Evaluation des diplômes Licences Professionnelles – Vague E

Evaluation réalisée en 2013-2014

Académie : Antilles-Guyane

Établissement déposant : Université des Antilles et de la Guyane - UAG

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Gestion des entreprises touristiques

Secteur professionnel : SP7-Services aux personnes

Dénomination nationale : SP7-3 Hôtellerie et tourisme

Demande n° S3LP150009159

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : Université des Antilles et de la Guyane.
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : /

Présentation de la spécialité

La licence professionnelle *Gestion des entreprises touristiques* a été ouverte en 2010. Les connaissances attendues sont celles du secteur du tourisme, et les compétences celles de la gestion d'une structure touristique, de management et de conception de projet. Les débouchés de cette formation couvrent un spectre très large, et permet au titulaire d'accéder à une multitude de métiers comme celui de directeur d'unité, d'agent réceptif mais également de guide, par exemple.

Au niveau régional, plusieurs BTS ou équivalent permettant de postuler à l'inscription ; l'effectif des étudiants inscrits est pour une large majorité, titulaire d'un BTS (80 %), d'un DUT (10 %) ou d'une L2 (10 %).

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

Cette formation ouverte récemment est uniquement proposée en formation initiale. Elle présente un programme pédagogique relativement bien structuré, lequel reste toutefois dense et peu cohérent, face à des objectifs très vastes. Pour exemple, une multitude d'unités d'enseignement, marketing touristique, tourisme durable, gestion opérationnelle, communication et expression représentant 470 heures. Malgré cette complexité dans le programme, l'articulation du contenu pédagogique semble équilibrée et présente une évolution logique au cours de l'année universitaire.

Cette formation prévoit un stage de 12 semaines dans le secteur professionnel, et comptabilise également un volume horaire de 150 heures dans le cadre du projet tuteuré. Les étudiants de cette licence peuvent utiliser la plateforme du lycée hôtelier pour les aspects professionnalisants. Le contrôle des connaissances et d'évaluation paraît maîtrisé, (taux de réussite 96 %). Le contrôle relatif au stage semble incomplet et moins bien structuré, s'appuyant sur une simple fiche.

Quelques adaptations ergonomiques (une rampe d'accès ou une salle en rez-de-chaussée) sont présentées, pour l'accueil du public en situation de handicap.

La spécialité présente peu de lien avec le monde professionnel ; toutefois, la part de leur implication dans les enseignements (187 heures sur 529 heures) correspond à 35 %. Ce volume horaire est séquencé, faisant davantage référence à des conférences de professionnels, lesquels ont des profils variés et complémentaires. Exceptée la convention avec le lycée hôtelier (et par conséquent avec le second degré), la licence professionnelle ne présente pas de partenariat avec le secteur professionnel.

Les effectifs de cette formation sont stables, entre 24 et 26 inscrits. Le ratio, nombre d'inscrits par rapport au nombre de dossiers reçus, se situe entre 0,23 et 0,40 et baisse depuis 2010. Le vivier étudiant, pour ce qui concerne les titulaires du BTS, se limite à celui du lycée hôtelier.

Une seule enquête, propre à l'établissement (à 24 mois), a été réalisée en 2013 portant sur les diplômés entre 2011 et 2012. Le taux d'insertion professionnelle correspond à 14 titulaires en emploi sur 19 répondants pour un effectif de 26 étudiants. La durée de recherche d'emploi est très courte. Les emplois occupés par les diplômés des deux premières promotions sont en adéquation avec la formation et se partagent entre l'hôtellerie et les tours opérateurs, 19 % des étudiants diplômés poursuivent leurs études. La majorité des poursuites d'études se réalisent dans un autre établissement.

Le groupe de pilotage, dont la composition n'est pas précisée, se réunit régulièrement sur des sujets orientés sur la gestion administrative de la formation. Il existe peu de précision dans le dossier permettant de comprendre le fonctionnement du conseil de perfectionnement, lequel serait une aide utile au pilotage et à l'analyse de l'évolution de la spécialité. Les éléments du dossier, ne renseignent pas sur une éventuelle démarche d'autoévaluation.

● Points forts :

- Programme pédagogique cohérent.
- Adéquation emploi/formation.
- Liens avec le lycée hôtelier.

● Points faibles :

- Spectre des métiers visés trop vaste et éloigné du programme pédagogique.
- Manque d'analyse, de recul et de réflexion sur la formation.
- Participation des milieux professionnels trop limitée.
- Aucune ouverture à l'international et/ou partenariats avec d'autres formations universitaires.
- Pilotage de la formation peu opérationnel.

● Recommandations pour l'établissement :

Le public de cette formation étant très homogène, voire restreint, la timide diversification doit être poursuivie. Il est nécessaire d'étudier l'ouverture à l'alternance par exemple, et de renforcer l'implication des professionnels dans toutes les dimensions de la formation, y compris dans le cadre du suivi et de l'accompagnement des étudiants. Ces dispositions pourraient favoriser leur intégration dans le secteur d'emploi.

Le projet pédagogique devrait être recentré autour du management intermédiaire des établissements des grandes chaînes, du management et de la création des TPE et PME et sur la polyvalence. La formation gagnerait une participation plus importante des milieux professionnels à travers un véritable conseil de perfectionnement.

L'analyse de cette récente licence professionnelle, montre que le projet nécessite, d'une part une clarification des objectifs professionnels qui sont trop larges et d'autre part, une indispensable évolution vers une plus grande diversité des publics. Le suivi de l'insertion professionnelle est à conduire avec un pilotage plus lisible et la plus-value de la dimension universitaire doit être affichée pour de contribuer à la qualité de la formation.



Observations de l'établissement

Présidence

Dossier suivi par :

Antoine Delcroix

Fixe : 0590 48 33 83

Mobile : 0690 28 10 27

Mail : adelcroix@univ-ag.fr

**La Présidente de l'Université des Antilles
et de la Guyane**

A

**Monsieur le Président de l'AERES,
AERES,
20, rue de Vivienne,
75002 Paris**

Pointe-à-Pitre, le 8 septembre 2014

Nos réf. :

UAG-PRES/CMC/AD/DSA/N°2014 - 1313

Monsieur le Président,

Je vous prie de trouver ci-joint la réponse à l'évaluation de la **licence professionnelle Hôtellerie et tourisme (rapport : 9159)**.

Aucune erreur factuelle n'a été repérée sur le document initial. Par ailleurs, je n'ai pas remarques particulières à formuler quant aux observations formulées par monsieur Joël Raboteur, actuel responsable de ce diplôme.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président à l'assurance de mes salutations distinguées.


Corinne MENCE



Pièce jointe : observations du responsable de diplôme.

Réponses à l'évaluation de l'AERES

Points faibles de la formation

- Spectres des métiers visés trop vaste et éloigné du programme pédagogique
- Manque d'analyse, de recul et de réflexion sur la formation
- Participation des milieux professionnels trop limitée
- Aucune ouverture à l'international et / partenariat avec d'autres formations universitaires
- Pilotage de la formation peu opérationnel

Réponses

- Cette formation est récente et il est vrai qu'il nous manque un peu de recul pour évaluer l'intégration de nos jeunes diplômés dans le monde professionnel. Néanmoins, il me semble que cette formation a été conçue pour **répondre aux besoins des entreprises locales**. Le tissu économique est constitué de **petites entreprises de tailles humaines**, l'une des caractéristiques de ces unités hôtelières étant de disposer d'un **personnel polyvalent** capable d'être à la fois un gestionnaire des stocks, un superviseur de la restauration et/ou également un commercial, par exemple. La finalité de cette formation est de donner aux jeunes des clefs pour être immédiatement opérationnels, compte tenu des spécificités du tissu touristique dans la région Caraïbe. Nos cibles n'étant pas, de prime abord, les grandes chaînes hôtelières où tout est cloisonné. Nonobstant ces éléments, ceci n'a pas empêché le recrutement de certains de nos jeunes dans de grandes chaînes, et c'est justement leur grande polyvalence qui a séduit ces employeurs.
- En ce qui concerne la participation des professionnels dans cette licence, le renforcement va se poursuivre, car dès la prochaine rentrée universitaire, l'équipe accueillera deux professionnels supplémentaires, le premier est le directeur du Comité du Tourisme des îles de Guadeloupe (C.T.I.G), et le deuxième un ancien directeur d'hôtel. En matière d'implication, il ne faut pas omettre d'indiquer que les étudiants de cette licence sont régulièrement **sollicités par les socioprofessionnels** lors de manifestations diverses ayant trait au tourisme et à l'animation touristique (La route du Rhum, les événements culturels divers, Festival de la Gastronomie, Eductour etc.).
- Il est vrai que notre formation manque d'ouverture vers l'international, car pour l'instant nous répondons à une demande urgente émanant des entreprises locales, notre ambition est dans un second temps de nouer des partenariats avec d'autres universités. Dès la prochaine rentrée, le responsable de la formation interviendra à l'IUT pour dispenser un cours sur le **management des services**. Il est important de sensibiliser les étudiants de l'IUT aux problématiques touristiques, car c'est un tissu industriel spécifique très développé en

Guadeloupe et dans la Caraïbe. L'expérience nous montre, qu'en plus des étudiants venant principalement du Lycée d'hôtellerie, nous intégrons également beaucoup de ceux qui viennent de l'IUT en DUT GEA (Gestion des Entreprises et des Administrations).

En partenariat avec le service de la formation continue de l'université dès la prochaine année universitaire 2014-2015 cette formation sera dispensée en **apprentissage**. Il est aussi à noter la croissance quasi-exponentielle des demandes de **VAE**. Beaucoup de professionnels souhaitent obtenir une reconnaissance universitaire de leurs savoirs, de leurs compétences, et de leurs expériences.

- Le pilotage de ce diplôme passe de toute évidence par la mise en place d'un **conseil de perfectionnement**, cela sera fait dès la nouvelle rentrée universitaire. Ce conseil se réunira une fois par an, et sera composé d'enseignants chercheurs au nombre de quatre et de quatre professionnels représentant les principales catégories de métiers visées par le diplôme : Monsieur Dominique Larivé (Hôtellerie), Monsieur J. Kichenin (restaurateur), Monsieur F. Baptise (président de la Fédération des Offices du tourisme et des syndicats d'initiative) et Monsieur P.Deblaciat (Agence de voyage et tour opérateur).

Joël RABOTEUR
Responsable de la licence
Maître de conférences en gestion