Licence professionnelle Responsable de l'hôtellerie en milieu médicalisé

Rapport Hcéres

▶ **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Responsable de l'hôtellerie en milieu médicalisé. 2017, Université de Limoges. hceres-02027487

HAL Id: hceres-02027487

https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027487

Submitted on 20 Feb 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

HCERES

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

Département d'évaluation des formations

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Responsable d'hôtellerie en milieu médicalisé

Université de Limoges

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 06/07/2017

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 : Droit, économie, gestion

Établissement déposant : Université de Limoges

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) *Responsable de l'Hôtellerie en Milieu Médicalisé* (*RHMM*) a été ouverte en 2012 à l'Institut des Administrations et des Entreprises (IAE) de Limoges. Certains travaux pratiques ont néanmoins lieu au lycée Jean Monnet, lequel est partenaire de cette licence.

Cette formation ambitionne de former des managers d'hôtellerie restauration en unité de santé (hôpitaux, cliniques, maisons de retraite du secteur public ou privé). Elle est réalisable en formation initiale, en alternance (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation) ou en formation continue.

La formation est déclinée en six unités d'enseignement (UE), dont trois théoriques et trois professionnelles. Elle associe des enseignements en management et en gestion à des enseignements plus spécifiques liés à l'hôtellerie en milieu médicalisé.

Les objectifs de cette LP semblent cohérents avec les débouchés au regard du programme pédagogique proposé.

Analyse

Objectifs
La formation répond à un besoin nouveau de former des managers d'hôtellerie restauration en unité de santé (hôpitaux, cliniques, maisons de retraite du secteur public ou privé). Le cursus semble adapté aux objectifs de la formation et au niveau LP. Les objectifs sont très professionnels et prennent en compte le domaine particulier de la santé et du médical. Les métiers indiqués comme étant possibles à la sortie de la formation correspondent à l'intitulé de la formation. Toutefois, il semblerait plus opportun, comme cela est fait pour l'un des intitulés, de préciser ou d'ajouter « adjoint » à chaque fois, poste qui semble plus accessible à l'issue d'une LP en management.

Organisation

La formation est structurée en 6 unités d'enseignement (UE). Les 3 premières UE constituent des enseignements théoriques. Les 3 autres UE sont des enseignements techniques. Ils peuvent faire l'objet de validation d'acquis professionnels. Au sein de ces UE, un équilibre est recherché entre la pratique et l'enseignement théorique. A la marge, on pourra regretter que certains enseignements ne bénéficient pas de temps de cours magistraux (comme la gestion des ressources humaines) ou à l'inverse que des enseignements très pratiques ne comptent que des cours magistraux (technique d'expression et conduite de réunion).
Le contenu de la formation respecte les dispositions prévues par l'arrêté portant création des LP, à savoir 450 heures d'enseignement et 150 heures de projet tuteuré. Le stage en entreprise s'effectue sur une période de 16 semaines. Un travail de groupe au sein d'une structure médicalisée est en outre demandé aux étudiants. A cette occasion, les étudiants traitent un sujet relatif à la fonction de « responsable de l'hôtellerie en milieu médicalisé » en accord avec la direction de l'établissement partenaire. Une place prépondérante dans la formation est accordée à la méthode des cas pratiques.

Positionnement dans l'environnement

La LP constitue un débouché aux BTS Hôtellerie-restauration, hébergement, carrières sanitaires et sociales. Elle est aussi en relation avec le DU *Restauration collective* dans le secteur sanitaire et social et la Licence AES (Administration Economie et Sociale). Le positionnement de cette licence au sein des parcours proposés par l'université de Limoges est donc pertinent.
Aucune formation concurrente à cette LP n'existe à l'échelle régionale. Au niveau national, les universités de Bourgogne, Montpellier et Paris-Est Marne la Vallée proposent des LP spécialisées dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration. Toutefois, aucune d'elles ne forme les étudiants à une fonction de responsable de l'hôtellerie en milieu médicalisé, domaine d'activité spécifique qui diffère sur certaines facettes de la restauration collective traditionnelle et de la restauration touristique.
Cette LP a établi des partenariats étroits avec le groupe SODEXO spécialisé dans les services aux entreprises, administrations et collectivités et avec l'UDIHR. Le groupe SODEXO la soutient en participant à l'élaboration et au suivi du programme, en assurant certains enseignements, en accueillant des étudiants en apprentissage et en stage ainsi que des diplômés et en finançant une partie de la formation par le biais de la taxe d'apprentissage. De son côté, l'UDIHR s'engage à assurer certains enseignements et à proposer des stages. L'unique partenariat avec le groupe SODEXO amène à s'interroger sur le devenir de la formation en cas de retrait de cette entreprise privée.

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique se compose comme suit : 6 enseignants-chercheurs, 1 attaché temporaire d'enseignement et de recherche (ATER) et 1 enseignant d'anglais. Ils assurent 116 heures de formation. Le reste des enseignements est dispensé par des professionnels associés de l'université, des professionnels occupant des fonctions d'encadrement et de direction et d'autres enseignants du lycée Jean Monnet. Ces 21 intervenants se répartissent 382 heures dont 206 pour les seuls enseignants du lycée Jean Monnet.
Même si les compétences des enseignants-chercheurs et des enseignants sont complémentaires, on peut s'interroger sur le volume horaire conséquent réalisé par ces derniers (206 heures versus 116 heures). Les enseignants du secondaire assurent notamment des cours de comptabilité analytique, de gestion des risques et de management des entreprises (99H) qui sont des enseignements classiques à l'université en gestion.
Les enseignants-chercheurs appartiennent à des domaines disciplinaires différents et apportent des compétences particulières et complémentaires aux étudiants de cette LP. Les professionnels intervenant sur le parcours occupent tous des fonctions importantes dans de grandes structures locales (CHU, APAVE, etc.).

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

Le recrutement se fait principalement auprès d'étudiants venant de BTS et BTSA. Aucune information n'est fournie sur le type de BTS (brevets de techniciens supérieurs) d'origine des étudiants. Il serait souhaitable de diversifier plus largement l'origine des inscrits (Licence 2 AES, DUT *GEA* (*Gestion des entreprises et des administrations*) et carrières sociales.
L'université de Limoges impose comme critère d'ouverture d'une formation un nombre minimum de 12 inscrits qui n'a pas été atteint en 2013-2014. Seulement 13 et 14 étudiants ont été inscrits pour les années 2014-2015 et 2015-2016.
Cette LP est ouverte en formation initiale (classique ou apprentissage) et en formation continue (contrat de professionnalisation) sans qu'il soit précisé la ventilation des étudiants selon ces différentes modalités.
La formation connaît un échec par an mais pas d'abandon en cours d'année.
Aucune enquête nationale n'a été effectuée sur la période 2011-2013. Une seule étude interne a été réalisée en 2013. Parmi les diplômés, 6 ont trouvé un emploi et 1 est en poursuite d'études. Le nombre d'étudiants en poursuite d'études est en cohérence avec la finalité d'une LP. On peut regretter l'absence d'informations sur le type de contrat et le salaire. De manière générale, il est difficile d'apprécier le suivi des diplômés.

Place de la recherche

Cette formation n'a aucun lien avec le Centre de recherche sur l'entreprise, les organisations et le patrimoine (CREOP) de l'équipe d'accueil (EA) 4332 ni avec l'Observatoire des mutations institutionnelles et juridiques de l'EA 3177. Ce résultat s'explique sans doute par le nombre important d'enseignants non chercheurs impliqués dans cette LP. Même si certains enseignants-chercheurs font partie de l'équipe pédagogique, les informations communiquées ne permettent pas de déterminer si leurs activités de recherche présentent des liens avec la licence.
Des liens pourraient être faits avec d'autres collègues d'autres universités travaillant sur des problématiques abordées dans le cadre de cette licence. Capitaliser sur le colloque organisé en collaboration avec l'Union des ingénieurs hospitaliers en restauration (UDIHR) chaque année sur divers thèmes de l'hôtellerie et de la restauration en milieu médicalisé pourrait être un point de départ intéressant pour donner une place plus importante à la recherche.

Place de la professionnalisation

Cette LP est construite autour de plusieurs UE professionnalisantes et 35% des enseignements sont assurés par des professionnels occupant des fonctions importantes dans de grandes organisations. Un certain nombre d'initiatives ont par ailleurs été développées afin de renforcer le lien entre la LP et le monde professionnel. Des visites d'établissements sanitaires et médico-sociaux sont planifiées afin de sensibiliser les étudiants aux problématiques auxquelles ils seront confrontés dans le futur. Un colloque portant sur différentes thématiques de l'hôtellerie et la restauration en milieu médicalisé se tient chaque année. Il permet aux étudiants de pouvoir échanger aussi bien avec des professionnels qu'avec des universitaires. Une journée spécifique de *Stage Dating* est également organisée chaque année depuis 2015. Des conférences et des rencontres avec des anciens diplômés de l'IAE permettent également aux étudiants d'échanger avec des professionnels et de bénéficier d'opportunités de stage.

Place des projets et des stages

Un stage d'une durée minimale de 16 semaines, réalisable dans une entreprise du secteur, en France ou à l'étranger, est obligatoire. Il compte pour 11 crédits. Des dispositifs d'aide à la recherche de stage sont mis en place. Il incombe à l'enseignant tuteur de prendre contact avec l'étudiant et son entreprise d'accueil.
L'accompagnement des alternants est renforcé avec le remplissage du livret d'alternance et la réalisation de visites en entreprise.
Cette LP prévoit la réalisation d'un projet tuteuré par groupe de 4 étudiants. 150 heures sont allouées à ce projet qui prend appui sur une problématique liée à la position de cadre intermédiaire chargé de l'hôtellerie en milieu médicalisé.
Ce projet fait l'objet d'un rapport écrit ainsi que d'une soutenance orale et compte à hauteur de 5 ECTS.

Place de l'international

La place de l'international est réduite à la dispense de cours d'anglais à hauteur de 36 heures. Les étudiants ont l'opportunité de préparer et de passer le TOEIC (Test of english for international communication reconnu par les entreprises. Pourtant, l'ouverture à l'international de la formation apparaît possible compte tenu de l'existence du *Codex Alimentarius* développé conjointement par l'Organisation des nations unis pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) et l'Organisation mondiale de la santé (OMS).

Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite

Le processus de recrutement est classique. Il s'opère en lien avec des professionnels. La LP est également ouverte dans le cadre de la formation continue où les candidats peuvent demander une validation d'acquis professionnels leur permettant de candidater.
En matière d'aide à la réussite, la taille des effectifs relativement réduite permet un accompagnement personnalisé des étudiants. Il n'existe aucune passerelle vers d'autres formations en vue d'une réorientation. Toutefois, aucun abandon ni réorientation n'ont eu lieu en raison d'un niveau inadapté ou d'un manque d'intérêt pour le secteur d'activité.

Modalités d'enseignement et place du numérique

La place du numérique est abordée à travers divers dispositifs mis en œuvre aussi bien à l'échelle de l'université de Limoges qu'à celle de la LP. En complément des cours magistraux et des travaux dirigés, plusieurs outils numériques sont mobilisés (jeux d'entreprises, outils d'analyse de données, bibliothèque numérique). Les étudiants bénéficient en outre d'un environnement numérique de travail (ENT) leur permettant d'accéder aux supports mis à leur disposition en ligne. Aucun élément n'est communiqué quant à l'appropriation effective de cet outil par les étudiants. Un module de 54 heures de TD d'informatique est prévu au programme de cette LP. Les étudiants ont la possibilité de pouvoir passer le Certificat Informatique et Internet (C2i) lors des différentes sessions organisées tout au long de l'année par l'établissement. Une plateforme d'autoformation est à leur disposition pour préparer cette certification. Le taux de réussite à la certification n'est pas communiqué.

Evaluation des étudiants

Les modalités d'évaluation des étudiants sont identiques à celles des autres formations proposées par l'IAE de Limoges. Le jury est constitué d'un président, de deux assesseurs et de deux assesseurs suppléants choisis parmi les enseignants intervenants. Il n'est pas précisé de manière explicite si les intervenants professionnels sont considérés comme des enseignants intervenants. Les évaluations prennent différentes formes : contrôle continu, examen terminal, travaux de groupes, etc. La compensation des semestres et des UE est possible sauf pour l'UE Stage. Aucune information n'est donnée sur l'existence de notes éliminatoires.

Suivi de l'acquisition de compétences

Cette LP vise à développer des compétences de management et de gestion appliquées aux spécificités du secteur de l'hôtellerie dans les établissements sanitaires et/ou médico-sociaux. Le suivi de l'évaluation des compétences est réalisé à partir de l'évaluation des enseignements, de l'évaluation du stage et du mémoire de stage. Il ressort la volonté de confronter les compétences supposées acquises en cours à celles devant être mobilisées en situation professionnelle.

Suivi des diplômés

Plusieurs initiatives sont avancées pour créer du lien avec les anciens étudiants (organisation d'une rencontre annuelle entre les anciens diplômés et les étudiants, encouragement des étudiants à créer un profil sur un réseau social, etc.). Toutefois, le suivi des étudiants de cette LP mériterait d'être amélioré. On peut regretter l'absence d'informations sur le devenir des étudiants pour les années 2014 et 2015. Aucune personne référente pour suivre les relations avec les anciens n'est nommément indiquée, ce qui peut être dommageable eu égard au fort souhait d'entrée en apprentissage exprimé par les étudiants de cette LP.

Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation

Le pilotage de la LP s'appuie sur un conseil de perfectionnement composé du responsable pédagogique, de membres de l'équipe pédagogique, d'enseignants du lycée Jean-Monnet, de représentants du monde socio-économique, de représentants du personnel administratif et de représentants étudiants. Il se réunit une à deux fois par an. Il dresse le bilan du semestre ou de l'année et discute des améliorations à apporter au fonctionnement de la LP. Le dossier ne permet pas de juger si les derniers conseils de perfectionnement ont conduit à une évolution de la LP.
Il est spécifié que l'université de Limoges invite les étudiants à évaluer leur formation. Toutefois, aucune information n'est communiquée sur la satisfaction à l'égard de la LP *RHMM*.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Bon ancrage dans le monde socio-économique avec des partenariats privilégiés (Sodexo et UDIHR) et une participation active de professionnels dans les enseignements.
- Formation au positionnement clair dont le contenu est équilibré entre les enseignements théoriques et pratiques.
- Organisation annuelle d'un colloque portant sur différentes thématiques de l'hôtellerie et de la restauration en milieu médicalisé.

Points faibles :

- Part des enseignements assurés par des enseignants de l'université faible.
- Effectifs étudiants faibles et peu diversifiés dans leur origine.
- Part des contrats de professionnalisation ou d'apprentissage non communiquée.
- Suivi des diplômés insuffisant (aucune étude interne effectuée depuis 2013).

Avis global et recommandations :

La LP *Responsable de l'hôtellerie en milieu médicalisé* est bien intégrée à son environnement et offre une spécialisation de niche intéressante mais peut-être un peu trop pointue pour attirer un nombre significatif d'étudiants. Le contenu de la formation est cohérent avec les objectifs affichés, ce qui se traduit par un taux de réussite très satisfaisants. L'insertion professionnelle est a priori bonne mais cet item est difficile à évaluer au vu du faible nombre d'étudiants interrogés.

Néanmoins, la formation souffre d'un déficit d'attractivité ne lui ayant pas permis d'ouvrir une promotion tous les ans sur la période évaluée. Un renforcement des partenariats avec plus d'étudiants alternants (information non disponible sur le nombre d'alternants) et une communication en direction des étudiants de licence (en particulier *AES*) sont autant de pistes qui permettraient de rendre plus attractive cette licence pour les étudiants. De même, la mise en place d'un suivi des diplômés efficace est importante pour mesurer l'insertion professionnelle de ces derniers et créer des liens entre étudiants et diplômés au sein d'un réseau.

Enfin, il pourrait être pertinent de chercher à capitaliser sur l'organisation du colloque organisé chaque année afin d'accorder une place plus importante à la recherche et renforcer la place des enseignants-chercheurs d'une manière générale, et en particulier ceux en gestion.

Observations de l’établissement

Pôle Formation et Insertion Professionnelle
Direction des Etudes
Campus des Jacobins
88 rue du Pont Saint-Martial
87000 Limoges
T. 05 55 14 92 81
F. 05 55 14 92 85

Université de Limoges

Limoges, le 12 mai 2017

Alain CELERIER,
Président de l'Université de Limoges

à

Monsieur le Président du HCERES
A l'attention de Monsieur le Directeur du Département d'Evaluation des Formations
2 rue Albert Einstein
75 013 PARIS

Affaire suivie par
Virginie Lefebvre
Directrice des Etudes
Tél. 05.55.14.92.81
virginie.lefebvre@unilim.fr

et Pascale TORRE
Vice-présidente CFVU
pascale.torre@unilim.fr

Réf :PFIP/DE/VL/1085

OBJET :
Réponse aux observations sur le rapport d'évaluation de la formation Licence Professionnelle Responsable d'hôtellerie en milieu médicalisé

Monsieur le Président,

La gouvernance de l'Université de Limoges et l'équipe de formation remercient le comité d'évaluation HCERES et ses différents membres pour le travail d'expertise réalisé et la qualité des échanges.

Le rapport qui en résulte analyse parfaitement le bilan de cette formation sur la période d'évaluation 2011-2016. Nous nous engageons à mettre en œuvre les démarches visant à satisfaire aux recommandations inscrites dans ce rapport.

Les observations du comité sur les différents critères de l'évaluation ne conduisent donc pas à des remarques particulières.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de notre considération distinguée.

Alain CELERIER

UNIVERSITE DE LIMOGES