



HAL
open science

Licence professionnelle Management des activités hôtelières

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management des activités hôtelières. 2012, Université de Lorraine. hceres-02027641

HAL Id: hceres-02027641

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027641v1>

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.



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 des activités hôtelières

de l'Université de Lorraine

Vague C 2013-2017

Campagne d'évaluation 2011-2012



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 C

Académie : Nancy-Metz

Établissement déposant : Université de Lorraine

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Management des activités hôtelières

Dénomination nationale : SP7-Hôtellerie et tourisme

Demande n° S3LP130004932

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : Le lycée des métiers de l'hôtellerie et de la restauration, Metz
- 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

L'objectif de cette spécialité, ouverte en 2002 à l'ESM-IAE de l'université Paul Verlaine de Metz, est de former des managers destinés à être les repreneurs de petites structures, des adjoints de direction, des assistants dans les équipements de taille moyenne, assistants gestion dans les centres de loisirs, voire des professeurs dans des lycées hôteliers. Les aspects professionnalisants se déclinent dans toutes les dimensions, stage de quatre mois en entreprise, projet tuteuré, pour aborder l'ensemble des aspects du métier, de la cuisine à la gestion des commandes jusqu'au management du personnel.

Pour le prochain contrat, il existe une volonté de multiplier la formation en associant l'université aux lycées hôteliers sur d'autres sites en Alsace-Lorraine et en Champagne-Ardenne avec un projet de délocalisation au Maroc. Le recrutement est essentiellement celui de titulaires de BTS, de DUT et autres cursus universitaires grâce à une remise à niveau des étudiants.

La formation est attractive avec une place pour sept candidats. Le recrutement s'effectue sur entretien, présentation d'un projet professionnel et une épreuve d'anglais. Le positionnement dans l'offre régionale et nationale est pertinent, comme le souligne une réelle dynamique de formation autour de cette spécialité.

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

Il n'existe pas de convention établie avec les partenaires professionnels mais leur implication dans la formation correspond à 16 % du volume horaire. Ils interviennent dans le recrutement, au sein du conseil de perfectionnement et participent au bilan annuel de la formation. La création en 2009 d'un master a conduit à une augmentation de la poursuite d'études de 6 % en 2009 à 45 % en 2010. Les responsables de la formation ont bien identifié le risque associé à cette nouvelle architecture de l'offre pédagogique.

La politique des stages est volontaire et correspond à une période clef de la formation des étudiants. Leur importance est majeure puisque près de 50 % des stages conduisent à une proposition d'emploi. Deux parcours d'adaptation sont prévus pour les étudiants en fonction de leur formation initiale. Le pilotage est partagé entre un universitaire et un co-responsable de la licence professionnelle, le chef de travaux du lycée professionnel. L'organisation et la composition de l'équipe pédagogique sont variées.

Les effectifs sont stables avec une majorité (70 %) d'étudiants titulaires du BTS *Hôtellerie restauration*. La qualité des enquêtes sur l'insertion professionnelle est correcte avec un taux de réponse important, 96 % en 2009 et un taux d'insertion moyen de 95 %. Les emplois occupés correspondent aux emplois visés dans le cadre de la licence professionnelle et le stage est perçu comme un tremplin à l'emploi. Le dossier mentionne un certain nombre d'éléments contradictoires mais l'autoévaluation est correcte et bien utilisée. Le tableau des indicateurs fournis ci-après ne correspond pas aux données réelles de l'insertion professionnelle.

- Points forts :

- Une formation reposant sur des bases solides et anciennes.
- L'adéquation emploi et formation.

- Points faibles :

- Le volume horaire d'enseignements confié aux professionnels est non conforme à l'arrêté de 1999.
- Le manque de diversité dans le recrutement des étudiants en formation initiale.
- Des données contradictoires entre le dossier principal de l'établissement et le document Licence professionnelle (tableau des indicateurs).

Recommandations pour l'établissement

L'établissement pourrait veiller à ce que la licence professionnelle donne une chance aux étudiants issus de cursus universitaires généraux de trouver grâce à elle des formations professionnalisantes. Le pilotage stratégique de la formation pourrait faire l'objet d'un argumentaire plus complet et serait l'occasion d'une réflexion sur l'évolution de la spécialité. Il est indispensable de transmettre des éléments cohérents, certaines données telles que les indicateurs sont en contradiction avec les commentaires de l'établissement.

Notation

- Note de la spécialité (A+, A, B ou C) : B

Indicateurs

| TABLEAU DES INDICATEURS DE LA SPECIALITE (fourni par l'établissement) | | | |
|---|-------|-------|------|
| | 2008 | 2009 | 2010 |
| Nombre d'inscrits | 25 | 25 | 28 |
| Taux de réussite | 100 % | 92 % | 82 % |
| Pourcentage d'inscrits venant de L2 | 8 % | 4 % | 7 % |
| Pourcentage d'inscrits venant de DUT | 16 % | 20 % | 14 % |
| Pourcentage d'inscrits venant de BTS | 68 % | 72 % | 71 % |
| Pourcentage d'inscrits en formation initiale (hors apprentissage et contrats de professionnalisation) | 76 % | 100 % | 82 % |
| Pourcentage d'inscrits en formation continue | 24 % | 0 % | 18 % |
| Pourcentage d'inscrits en contrat en alternance (d'apprentissage ou de professionnalisation) | 0 % | 0 % | 0 % |
| Pourcentage d'enseignements assurés par des professionnels | 17 % | 14 % | 16 % |
| ENQUETES NATIONALES | | | |
| | 2007 | 2008 | 2009 |
| Taux de répondants à l'enquête | 77 % | 73 % | |
| Pourcentage de diplômés en emploi (3) | 90 % | 100 % | |
| Pourcentage de diplômés en poursuite d'études (3) | | | |
| Pourcentage de diplômés en recherche d'emploi (3) | 10 % | | |
| ENQUETES DE SUIVI PROPRE DE LA FORMATION | | | |
| | 2007 | 2008 | 2009 |
| Taux de répondants à l'enquête | 80 % | 84 % | 96 % |
| Pourcentage de diplômés en emploi (3) | 75 % | 94 % | 50 % |
| Pourcentage de diplômés en poursuite d'études (3) | 19 % | 6 % | 45 % |
| Pourcentage de diplômés en recherche d'emploi (3) | 6 % | 0 % | 5 % |

- (1) Données des trois dernières années (pour lesquelles on dispose du nombre d'inscrits et du taux de réussite), pourcentages arrondis à l'unité.
- (2) Préciser l'année d'obtention du diplôme et combien de mois après cette obtention a été réalisée l'enquête, ceci pour chacune des trois dernières enquêtes nationales et de suivi propre.
- (3) Pourcentages calculés sur la base des diplômés ayant répondu aux enquêtes et arrondis à l'unité.



Observations de l'établissement

EVALUATION DES LICENCES PROFESSIONNELLES DE L'UNIVERSITE DE LORRAINE

REPONSE DE L'ETABLISSEMENT

LE PRESIDENT



Pierre Mutzenhardt

Evaluation des diplômes Licences Professionnelles – Vague C

Réponses au rapport d'évaluation de l'AERES

Académie : Nancy-Metz

Établissement déposant : Université de Lorraine

Spécialité : Management des activités hôtelières

Dénomination nationale : SP7-Hôtellerie et tourisme

Demande n° S3LP130004932

L'équipe pédagogique a bien pris note des commentaires et des préconisations formulés par les experts de l'AERES et apporte quelques précisions et réponses.

1. Le volume horaire d'enseignements confié aux professionnels est non conforme à l'arrêté de 1999

Le volume horaire prévu par l'arrêté est de 25% au moins. Les chiffres fournis par l'établissement sont inexacts. Une vérification auprès des services comptables de l'université permet de rectifier, sur la base des chiffres exacts des heures effectuées et payées aux intervenants extérieurs de la licence. La liste établie à l'UFR et adressée à l'université pour mise en paiement fait simplement une distinction entre extérieurs (professionnels et professeurs de lycée) et universitaires. L'université connaît nominativement et globalement les vacataires extérieurs mais nous n'avons pas obtenu de réponse sur la manière dont elle a distingué entre volume horaire effectué par les professionnels et celui effectué par les autres vacataires. Selon nos vérifications (les documents comptables sont disponibles), voici les volumes horaires effectués par les professionnels travaillant dans des structures hôtelières, et qui ont fait l'objet de mise en paiement :

En 2008 : 139 heures devant étudiants (CM + TD) / total de 500 heures devant étudiants = 27,8% du volume global

En 2009 : 104,5 heures, soit 21% du volume global

En 2010 : 104,5 heures, soit 21 % du volume global

En 2011 : 128 heures, soit 25,6% du volume global

Un léger creux est observable en 2009 et 2010, mais qui est en voie de régularisation.

Il convient d'ajouter une remarque importante qui concerne la notion de « professionnel » en hôtellerie. Les intervenants professionnels pris en compte dans le calcul ci-dessus sont tous directeurs d'un établissement hôtelier (directeur d'un Mercure, Ibis, Novotel, Centre Thermal...). Ils interviennent dans les modules à contenu stratégique, marketing, gestion hôtelière, organisation. Or 100 heures de mise à niveau sont prévues pour les étudiants venant de l'université ou de section de BTS tertiaires, ou encore d'étudiants inscrits en FC. Cette mise à niveau porte sur les bases indispensables des métiers de l'hôtellerie (génie culinaire, arts de la table, service en salle, hébergement...). Sur ces modules basiques, il est quasiment impossible de trouver des vacataires professionnels (chef de cuisine par exemple) pour assurer ces cours, pour des questions de disponibilité des professionnels, de règles administratives et d'assurance pour la tenue des cours avec public étudiant. Ces cours sont de ce fait confiés à des professeurs du lycée des métiers de l'hôtellerie, sur le plateau technique du lycée, et avec l'organisation du lycée qui sait gérer les contraintes fortes pour la tenue de ces cours de spécialités. Ces cours sont hautement professionnalisés, et les professeurs qui les assurent sont des professionnels indiscutés. L'un d'eux s'est vu décerner le titre de Meilleur Ouvrier de France, et en 2011-2012, un second professeur de l'équipe pédagogique s'est vu attribuer la même distinction. Le haut degré de technicité et de compétence de

ces enseignants inspirent un profond respect des gens de la profession, qui n'hésitent d'ailleurs pas à faire appel à eux pour des vacances sur événements exceptionnels dans leurs propres établissements.

2. Manque de diversité dans le recrutement des étudiants en FI

Un rappel sur le schéma d'origine de la licence professionnelle, qui est construite sur un double flux entrant d'étudiants :

- le partenariat avec le lycée des métiers de l'hôtellerie de Metz impliquait de donner aux filières de BTS A et B de l'hôtellerie des possibilités de poursuite d'études en licence professionnelle. Le lycée, soutenu par le rectorat nous avait il y a 10 ans, sollicité pour construire cette licence, en apportant l'indispensable plateau technique et les compétences professionnelles qui vont avec. Il en a résulté qu'à chaque promotion nouvelle, 12 étudiants de BTS, sévèrement sélectionnés sur les 3 lycées phares du grand est (Metz, Nancy et Illkirch Graffenstaden) sont recrutés dans la licence. Ce flux entraîne une mise à niveau au 1^{er} semestre dans les domaines de l'organisation, de la gestion, du commercial.
- L'autre flux d'étudiants vient des filières universitaires (DUT et licences) et de la formation continue et de BTS tertiaires en quête d'une poursuite d'études. Ce flux de « non hôteliers » justifie l'organisation au 1^{er} semestre de cours de mise à niveau dans les métiers de base de la profession hôtelière.

Les chiffres annoncés dans nos tableaux sont exacts, mais demandent une explicitation pour bien éclairer la situation. Nous évoquons plus bas la discordance avec les indicateurs fournis par l'établissement.

| Origine des étudiants (dernier diplôme obtenu) | 2007-2008 | | 2008-2009 | | 2009-2010 | | 2010-2011 | |
|---|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | Effectifs | % | Effectifs | % | Effectifs | % | Effectifs | % |
| DUT | 2 | 8% | 4 | 16% | 4 | 14% | 1 | 4,5% |
| BTSB – BTS (Filières hôtellerie) | 12 | 48% | 12 | 48% | 13 | 46% | 12 | 54,6% |
| BTS tertiaires | 3 | 12% | 8 | 32% | 3 | 11% | 6 | 27,3% |
| L2, L3 | 2 | 8% | 1 | 4% | 3 | 11% | 1 | 4,5% |
| VAE ou VAP pour accéder à la LP | 2 vae | 8% | | | | | | |
| Autres (FC) | 4 | 16% | | | 5 | 18% | 2 | 9% |
| TOTAL | 25 | 100 % | 25 | 100 % | 28 | 100 % | 22 | 100 % |

Au regard de ces chiffres, il apparaît que l'attractivité de la licence est forte en FC, l'AERES nous avait demandé au précédent quadriennal de faire un effort de recrutement dans ce secteur. C que nous avons fait.

Elle demande aujourd'hui des efforts soutenus pour attirer en FI des étudiants de l'université. DUT + L2 L3. Il est vrai que nous avons un peu de mal à attirer de bons candidats venant de ces filières, bien que les chiffres sont en augmentation régulière sur le quadriennal en cours. De 16% de l'effectif en 2008, ce public passe à 25% en 2010 (l'année 2011 est atypique, une mauvaise gestion de la liste complémentaire expliquant une baisse de l'effectif global de la licence). Les explications de cette faible attractivité sont diverses. La principale est selon nous à chercher dans la multiplication des licences professionnelles offertes par les IUT, et l'orientation prioritaire des étudiants de ces 1ers cycles vers ces nouvelles licences, encouragés par la politique volontariste de recrutement des IUT. Le virage est très net dans les flux de candidatures depuis l'entrée en vigueur de l'actuel quadriennal.

Pour les étudiants en L3, l'admission automatique dans un master ne donne, sauf rares exceptions, pas d'envie de s'orienter vers une licence pro. Le champ des licences est pourtant large, malgré les pré-requis en gestion et en langue anglaise qui sont exigés : économie- gestion, sciences économiques, LEA, AES. L'explication est à chercher d'une part dans les politiques d'UFR qui cherchent à conserver leurs effectifs étudiants. Elle réside d'autre part dans la spécificité forte des métiers de l'hôtellerie. L'idée d'entrer dans une cuisine pour apprendre l'ingénierie culinaire suppose pour l'étudiant de ne pas avoir de freins à cette orientation professionnelle très concrète et pratique.

Les limites bougent quand même, sous l'effet de la crise de l'emploi qui favorise incontestablement une orientation vers notre licence. Et sous l'effet des actions de communication dirigées vers ces filières depuis quelques années. Le résultat commence à être positif, et sur les candidatures déjà arrivées pour la rentrée de septembre 2012, une hausse des demandes d'étudiants de licences confirme l'impression ressentie à l'occasion de la journée Portes Ouvertes d'avril dernier.

Tout au contraire, les candidatures venant des sections tertiaires de BTS (gestion comptable, action commerciale, force de vente...) sont de plus en plus fortes. Ce qui pose des problèmes de politique générale (quelle place leur donner, compte tenu de l'accueil des BTS hôtellerie déjà servis ?) et des problèmes d'organisation (un seul groupe limité en nombre) qui imposent des choix délicats.

Nous étudions avec le lycée partenaire la possibilité d'accueillir 2 groupes sur Metz, ce qui augmenterait la marge de manœuvre. Le nombre élevé de candidatures le permet, surtout que la licence est la seule dans le grand EST (Strasbourg n'offre plus rien après le BTS hôtellerie). Une délocalisation de la licence est à l'étude avec le lycée hôtelier d'Illkirch Graffenstaden, mais l'idée est d'accueillir dans un 1^{er} temps davantage d'étudiants sur le site de Metz (2 groupes).

3. Données contradictoires entre le dossier principal et le tableau des indicateurs venant de l'établissement

Il a déjà été partiellement répondu aux paragraphes précédents à cette critique. Il n'y a pas 70% de titulaires de BTS hôtellerie restauration inscrits en licence. Les chiffres de l'établissement dans le tableau des indicateurs est totalement erroné. Il est vrai que nous aurions dû le vérifier, le système de données fourni par l'université s'étant beaucoup amélioré, nous avons eu tendance à faire confiance aux chiffres avancés, sans trop vérifier. Ces étudiants venant du BST hôtellerie- restauration représentent un peu moins de la moitié de l'effectif inscrit.

Même observation sur les calculs de % des étudiants venant de DUT et de licence, que nous avons rectifiés dans le tableau ci-dessus, et qui montrent une amélioration sur la période de référence.

Une autre inexactitude, déjà relevée au 1^{er} paragraphe, porte sur les volumes horaires effectués par des vacataires professionnels, qui interviennent dans les cours de licence.

Enfin, le rapport d'évaluation note un écart entre les enquêtes d'insertion et la réalité. Ceyt écart ne nous a semblé flagrant. La réalité que nous connaissons est que les étudiants se placent bien et rapidement après l'obtention du diplôme. La pression des étudiants pour la délivrance rapide des attestations de réussite est unique dans notre offre. Elle témoigne de l'intérêt du secteur pour les étudiants sortant de la licence, un intérêt manifesté aussi par l'envie des directeurs d'établissement de la région de participer à la formation, et en même temps de détecter de jeunes talents. Il faut ajouter que les promotions accueillies sont, compte tenu du taux très fort de sélection à l'entrée, d'un excellent niveau général.