



HAL
open science

Licence professionnelle Management d'une unité de restauration à thème

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management d'une unité de restauration à thème. 2017, Université François-Rabelais de Tours. hceres-02027687

HAL Id: hceres-02027687

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027687v1>

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 Management d'une unité de restauration à thème

Université François-Rabelais de Tours

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 : Sociétés, entreprises et territoires

Établissement déposant : Université François-Rabelais de Tours

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

Créée en 2003 à l'IUT (Institut Universitaire de Technologie) de l'Université François-Rabelais de Tours, la licence professionnelle (LP) *Hôtellerie et tourisme, spécialité Management d'une unité de restauration à thème* (MURAT) a pour objectif de former, en 12 mois, des managers de la restauration à thème, avec des compétences diverses, en management, communication commerciale, gestion, alimentation et hygiène-sécurité.

La formation est proposée principalement en apprentissage à des étudiants de moins de 26 ans titulaires d'un bac + 2. L'effectif est d'une vingtaine d'étudiants par an. Quelques étudiants sont en formation continue (FC) ou en validation des acquis de l'expérience (VAE).

A l'issue de la formation, l'objectif est l'insertion professionnelle dans des fonctions d'assistant de direction dans une unité de restauration à thème ou d'hôtellerie-restauration, et, après quelques années d'expérience professionnelle, dans des fonctions de direction d'unités de restauration.

Analyse

Objectifs
<p>Les objectifs de la licence professionnelle, proposée en apprentissage, sont clairement exposés dans le dossier et sont précis. La formation semble correspondre à une réelle demande sociale, notamment du secteur de la restauration sous enseigne (chaînes de plus de cinq unités).</p> <p>Les compétences et domaines d'intervention des diplômés sont clairement exposés dans l'Annexe Descriptive au Diplôme (ADD ou supplément au diplôme), et correspondent aux objectifs visés, à savoir être capable de piloter une unité de restauration à thème, dans toute sa complexité : management d'équipes de 30 à 60 personnes en restauration, connaissances de base en cuisine et service, définition de la politique commerciale et de communication externe et interne d'une unité de restauration, analyse de tableaux de bord et de la rentabilité de la structure, maîtrise des règles d'hygiène et de sécurité, capacité à rendre compte des problèmes à la direction générale et à prendre des mesures de « remédiation », etc.</p>
Organisation
<p>Le contenu de la formation est dans son ensemble bien articulé autour de sept unités d'enseignement (UE) dédiées à l'acquisition de connaissances (structurée en quatre domaines : Management opérationnel et ressources humaines, Gestion commerciale et comptable, Communication interne et externe, Enseignement spécifique à la restauration), et de deux UE à finalité professionnelle en lien avec les objectifs professionnels visés.</p>

L'organisation est cohérente au regard des objectifs professionnels de la formation : dispensée en apprentissage, la formation prévoit 32 semaines de formation en entreprise, 18 semaines de cours et une semaine de soutenances (projets tutorés et mémoire de fin d'études). Les périodes de cours sont de 3 à 4 semaines consécutives, en raison de la dispersion géographique des unités de restauration à thèmes accueillant les apprentis. La durée totale de la formation est de 600 heures (450 heures d'enseignement et 150 heures de projet tuteuré, consistant en la création d'une entreprise virtuelle de restauration à thème).

La distinction entre le groupe « Restauration » et le groupe « Évènementiel » mentionnée dans les comptes rendus des réunions du conseil de perfectionnement n'est pas explicitée dans ce document et n'apparaît pas dans le descriptif de la formation.

La fiche RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles) de cette LP précise que l'élaboration de menus entre dans le champ des compétences du diplômé. Or, aucun enseignement en diététique n'est prévu dans cette formation.

Des erreurs se sont glissées dans le tableau des UE délivré en annexe : les sommes des heures dans la colonne « Modalités de l'enseignement-cours/TD/TP » ne correspondent pas toujours aux durées totales indiquées dans la colonne précédente.

Positionnement dans l'environnement

L'université de Tours a déployé une offre importante de formations diplômantes dans les domaines de l'alimentaire et de l'agroalimentaire : deux DUT (Diplôme Universitaire de Technologie), trois LP, deux masters, un DESC (Diplôme d'Etudes Spécialisées Complémentaires)-Université de médecine, deux DU (Diplôme d'Université). La LP MURAT s'insère dans cette offre de formation. Elle relève ainsi du double objectif de l'Université François-Rabelais de Tours : le développement de parcours de formations bi ou pluridisciplinaires et la structuration par champ de formation, en l'occurrence, le champ de formation *Sociétés, entreprises et territoires*.

Concernant le positionnement dans l'environnement régional ou national, le dossier souligne le caractère unique de la LP MURAT en Région Centre Val de Loire, et précise que s'il existe une dizaine de formations équivalentes en France (sans préciser lesquelles cependant), deux seulement sont en apprentissage. L'apprentissage serait en conséquence un élément clé de différenciation de la LP MURAT.

Concernant l'environnement professionnel de la LP, l'antériorité de cette formation a permis la mise en place de partenariats avec des acteurs de la restauration. Cinq enseignes sont citées (Elior, Sodexo, Flunch, Buffalo Grill, Patapain) qui accueillent régulièrement des apprentis. Ce sont des acteurs importants du secteur.

Par ailleurs, la fiche d'autoévaluation mentionne des partenariats institutionnels : Institut Européen d'Histoire de la Culture et de l'Alimentation (IEHCA), « Tours cité de la gastronomie ». Toutefois, les rôles de ces différents partenaires ne sont pas précisés dans le dossier. Sont également cités des partenariats avec deux lycées (Lycée des métiers de l'Hôtellerie tourisme de Blois -Val de Loire et le Centre de Formation Professionnelle (CFP) Hôtellerie restauration Fontiville à Veigné). Là encore la nature des partenariats n'est pas précisée. Ces deux partenariats semblent plus constituer un support de recrutement d'étudiants pour la LP, à moins que la LP n'ait été précisément créée pour permettre une poursuite d'études pour les diplômés de BTS/BTSA.

Equipe pédagogique

Cet élément constitue un point faible de la formation : l'équipe pédagogique est constituée de deux enseignants-chercheurs (EC), des sections CNU (Conseil Supérieur des Universités) Sociologie et Biochimie et biologie moléculaire et de trois enseignants du secondaire (certifiés) en poste à l'IUT, assurant respectivement 8 et 17 % des heures d'enseignement, soit au total 25 %. L'équipe ne comprend pas d'EC en sciences de gestion, alors qu'environ 160 heures d'enseignement relèvent des sciences de gestion (stratégie, management, logistique, communication, marketing, comptabilité - gestion). Ce point faible est souligné dans l'autoévaluation de la formation.

Les autres intervenants sont 11 professionnels qui assument 62 % des heures, et 3 enseignants de statut secondaire (certifiés) en poste en lycées général ou hôteliers/tourisme, assurant 13 % des heures. Si l'intervention de professionnels en LP est un point fort, d'autant que plusieurs intervenants sont dans le cœur des métiers visés, le poids des enseignants-chercheurs est trop faible.

Par ailleurs, une contradiction dans le dossier porte sur la direction du diplôme : le tableau des équipes pédagogiques mentionne comme responsable de la formation un EC en sociologie, alors que l'ADD mentionne un professeur certifié en poste dans un lycée hôtelier. Le problème est que ces deux personnes réunies assurent moins de 6 % des heures d'enseignement de la LP. Cela n'est pas propice à un suivi étroit des apprentis.

La gestion des apprentis bénéficie du soutien du Centre de Formation d'Apprentis Inter Universitaire Région Centre (CFAIURC), situé sur le site de l'IUT de Tours. Deux personnes du centre démarchent les entreprises du secteur pour promouvoir la formation et l'apprentissage.

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>Les effectifs de la LP ont connu une évolution à la baisse (moins 30 %) entre 2013-2014 et 2014-2015. Le dossier énonce comme explication la fermeture d'une option mais ne mentionne pas la cause de la décision de fermeture d'une option, ni de quelle option il s'agit. Aucune option n'est d'ailleurs présentée dans le dossier. Le nombre d'inscrits se stabilise autour de 18-19 par an, pour les 2 dernières années (2014-2015 et 2015-2016). La formation est caractérisée par un recrutement peu diversifié et apparaît comme une possibilité de poursuite d'études après le BTS : en effet, le recrutement des étudiants est fait essentiellement en BTS (Brevet de Technicien Supérieur) / BTSA (Brevet de Technicien Supérieur Agricole) (entre 72 et 88 % de l'effectif selon les années). Les données concernant les effectifs montrent que la LP est également proposée en formation continue (FC) et VAE, contrairement à ce que mentionne la fiche RNCP (8 étudiants en FC et 2 en VAE sur les 5 années étudiées).</p> <p>Le taux de diplomation est faible et étonnant pour une licence professionnelle : il est compris entre 61 % et 84 % les 4 dernières années. Il n'a été élevé qu'en 2011-2013 (96 %), soit il y a 5 ans. Le dossier l'explique par la non présentation du mémoire de fin d'études et ajoute « il faut donc prévoir de renforcer l'accompagnement des étudiants sur ce point ». Cela est en effet souhaitable.</p> <p>Les taux d'insertion professionnelle à 30 mois et plus (seule information disponible) sont inégaux : 42 % des répondants diplômés de 2011 sont en recherche d'emploi (mais le taux de réponse n'est pas mentionné, et ne peut être calculé). Ils sont 17 et 25 % pour les diplômés de 2012 et 2013, avec des taux de réponse de 65 %. Il ne peut donc être affirmé que « l'insertion professionnelle est excellente » comme le souligne le dossier. L'information sur l'insertion professionnelle à 6 mois n'est pas disponible dans le dossier. Un tableau établissant avec précision les emplois réels occupés (à 6 mois, à 30 mois) par les diplômés de la LP, avec mention des entreprises employeurs, aurait été bienvenu.</p>
Place de la recherche
<p>La place de la recherche est faible dans cette LP : les EC n'assurent que 8 % des heures d'enseignement ; un partenariat avec l'IEHCA, en particulier avec un chercheur en sociologie, est mentionné, mais il ne fait pas partie de l'équipe pédagogique et la nature du partenariat n'est pas mentionnée. Toutefois, la finalité professionnelle d'une LP rend ce critère non prioritaire.</p> <p>Les étudiants doivent produire et soutenir en fin d'année un mémoire de fin d'études qualifié dans le dossier de « mémoire mission », sans autre explication. Si un tuteur universitaire suit chaque mémoire, il n'est fait mention d'aucun encadrement méthodologique. Compte tenu du nombre d'échecs au diplôme dû à la non-soutenance du mémoire de fin d'études, une réflexion sur l'encadrement méthodologique et l'accompagnement des mémoires serait nécessaire.</p>
Place de la professionnalisation
<p>La raison d'être d'une licence professionnelle est la professionnalisation. Elle est réelle dans la LP MURAT, notamment en raison de l'apprentissage, et du nombre d'heures d'enseignement assumées par des professionnels des métiers ciblés. Elle est complétée par le projet tuteuré, central dans la formation (voir-ci-après).</p> <p>Les réunions biennuelles du conseil de perfectionnement sont en partie dédiées à la recherche de moyens pour renforcer la dimension professionnelle de la formation.</p> <p>Les fiches RNCP et annexes descriptives au diplôme sont présentes. Des coquilles dans la fiche RNCP sont néanmoins à souligner. Elles concernent par exemple les phrases « Dispositif VAE non prévu à l'heure actuelle : oui » ou « Spécialités avant la restauration ».</p>
Place des projets et des stages
<p>La formation étant proposée uniquement en apprentissage, FC et VAE, avec 30 semaines en entreprises, aucun stage supplémentaire n'est donc nécessaire. Le « stage » (alternance) donne lieu à un mémoire écrit et à une soutenance devant un jury. Un projet tuteuré est prévu et prend une place conséquente dans la formation (150 heures prévues), ce qui est satisfaisant pour une LP. Les étudiants doivent imaginer la création d'une entreprise de restauration virtuelle, et préparer un dossier complet de création. Il n'est pas précisé si le projet est collectif ou individuel. Le projet donne lieu à la rédaction d'un dossier écrit et d'une soutenance orale.</p>

Place de l'international
<p>La place de l'anglais dans la formation est réelle (50 heures d'enseignement sur les 2 semestres). Cela est important dans une région, la Touraine, très touristique et appréciée des touristes étrangers. Un séjour à Londres est organisé, mais le dossier ne précise ni s'il est obligatoire, ni sa durée, ni son contenu. En revanche, aucun enseignement professionnel n'est prévu en langue anglaise (exemple : cours de communication), ce qui est dommage.</p> <p>Il n'est fait état ni d'accueil d'étudiants étrangers, ni de la possibilité de réaliser son apprentissage à l'étranger. Il est vrai que cela est peu compatible avec le rythme de l'apprentissage.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
<p>Pour intégrer la formation, il est exigé une première expérience en restauration (même en job étudiant), en plus d'un bac + 2. Le dossier mentionne un recrutement national, mais la provenance géographique des étudiants, ainsi que la répartition géographique des unités accueillant les apprentis ne sont pas mentionnées, il est donc impossible de se rendre compte de l'attractivité de la formation, en dehors de la Touraine.</p> <p>En revanche, il est fait mention de dispositifs visant à aider l'apprenant à trouver une entreprise d'accueil (2 personnes du CFAIURC qui prospectent, un atelier de recherche de contrat d'apprentissage, une journée « job dating » réunissant 8 à 12 entreprises de restauration et étudiants). C'est un point positif.</p> <p>Pendant l'année d'apprentissage, l'étudiant est suivi par un tuteur professionnel et un tuteur universitaire. Les dispositifs d'aide à la réussite semblent toutefois insuffisants, au regard des taux de réussite constatés.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>La formation est en apprentissage majoritairement. La FC ou VAE est toutefois possible (quelques étudiants seulement).</p> <p>Les cours sont en présentiel à l'IUT de Tours et les modalités d'enseignement sont « classiques » (TP - travaux pratiques -, TD - travaux dirigés - ou cours magistraux). La LP n'est pas prévue en Formation A Distance (FOAD), et l'usage de MOOC (<i>Massive Open Online Courses</i>) ou autres supports numériques n'est pas prévu.</p> <p>Les périodes de cours (20 semaines par an) sont de 3 à 4 semaines consécutives, pour des raisons de dispersion géographique des unités accueillant les apprentis.</p> <p>Les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) sont utilisées dans le cadre des cours d'informatique et de communication. L'apprentissage de logiciels Office et professionnels sont évoqués dans le dossier. Toutefois, ce dernier ne mentionne pas le détail des logiciels professionnels enseignés, ne permettant pas une évaluation.</p> <p>Un Régime Spécial d'Etudes (RSE) est prévu, selon des modalités définies au niveau de l'établissement, pour les publics à contraintes particulières (ex : étudiants salariés, en situation de handicap, élus, inscrits en double cursus, sportifs ou suivant une formation artiste de haut niveau, chargés de famille). Le nombre d'étudiants de la LP concernés par ce RSE n'est pas mentionné dans le dossier, ni les modalités de mise en œuvre pour la LP MURAT.</p>
Evaluation des étudiants
<p>Certaines modalités du contrôle des connaissances sont à préciser. Selon le règlement des études de l'IUT de Tours 2012-2013, les modalités de contrôle des connaissances sont essentiellement basées sur du contrôle continu (à lier à la forte présence de professionnels dans l'équipe pédagogique ?), alors que l'ADD évoque « contrôle continu et/ou des épreuves terminales écrites et orales ». Les UE sont acquises à 10/20. Une compensation s'effectue entre éléments constitutifs d'une UE, d'une part, et entre UE, d'autre part. Le dossier ne fait pas mention des modalités de redoublement.</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>Le suivi des compétences est prévu à travers le livret d'apprentissage et la fiche navette entre entreprise et université. Ces dispositifs sont classiques et nécessaires dans les formations en apprentissage. Chaque apprenti est suivi par un tuteur universitaire et un tuteur en entreprise. Le suivi est aussi opéré par une assistante administrative présente à l'IUT.</p> <p>La fiche RNCP et supplément au diplôme sont fournis dans le dossier.</p>

Suivi des diplômés
<p>Il est réalisé par l'Observatoire de la Vie Etudiante (OVE) de l'université de Tours. L'enquête est à 30 mois. Le dossier ne fait pas mention d'enquête organisée par l'IUT sur l'insertion professionnelle à 6 mois, comme on l'observe dans de nombreux établissements. Par ailleurs, il est fait mention d'évaluations faites en ligne par le CAPE de Tours, mais il n'est pas précisé ce qu'est le CAPE et le dossier ne présente pas résultats de ces évaluations.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
<p>Un bref questionnaire d'évaluation de la licence professionnelle est proposé aux étudiants à la fin de la formation. Les items portent sur l'organisation des sessions de cours, le contenu pédagogique, les relations humaines à l'IUT, le stage/alternance en entreprise, les apports de la formation, aux plans des études, des apports professionnels et personnels.</p> <p>Trois réunions par an sont prévues, en septembre, novembre et juin qui réunissent l'équipe pédagogique, des étudiants et anciens étudiants, et les entreprises/maitres d'apprentissage (pour les réunions de novembre et juin). Elles donnent lieu à comptes rendus. Un thème particulier est traité lors de la deuxième réunion. Les thèmes abordés semblent pertinents et utiles, comme par exemple l'accompagnement du tuteur dans la construction du mémoire (utile compte tenu du taux d'échec), l'adéquation de la formation à la réalité du besoin des entreprises, ou encore l'autonomie de l'apprenti. La troisième réunion fait office de conseil de perfectionnement.</p>

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- La forte demande sociale pour ce type de formation proposée en apprentissage, avec un rythme adapté aux contraintes du métier (et à l'éloignement géographique des entreprises).
- Le dispositif d'aide à la recherche d'une entreprise pour l'apprentissage.
- La part importante des cours assurée par des professionnels.

Points faibles :

- La direction du diplôme peu claire.
- Le rôle des partenaires (institutionnels et lycées hôteliers) peu explicité dans le dossier.
- Le poids trop faible des enseignants-chercheurs dans la formation (8 % des enseignements) pour l'encadrement pédagogique.
- Le recrutement peu diversifié : trop peu d'étudiants viennent de DUT ou de formations Bac + 2 autres que BTS-BTSA.
- Les taux de réussite (diplomation) de la LP faibles et peu stables, en raison, selon le dossier, de non soutenances du mémoire de fin d'études.
- Une absence de suivi précis de l'insertion professionnelle par la direction du diplôme.

Avis global et recommandations :

Cette licence professionnelle en apprentissage répond à une demande sociale et s'insère dans l'offre de formation de l'Université François-Rabelais de Tours dans le domaine de l'alimentaire et de l'agroalimentaire.

Cette formation pourrait évoluer selon six axes : le renforcement de la présence d'enseignants-chercheurs, notamment en sciences de gestion dans l'équipe pédagogique pour cautionner la dimension universitaire de la LP ; la révision des modalités de pilotage de la LP et clarification du rôle des partenaires (lycées hôteliers notamment) ; un meilleur accompagnement des étudiants pour la production de leur mémoire de fin d'études, afin d'améliorer les taux de réussite, trop faibles ; une diversification des sources de recrutement des étudiants afin de consolider les effectifs, sans compter l'intérêt au plan pédagogique ; un suivi plus qualitatif de l'insertion professionnelle des étudiants à l'issue de la LP et enfin davantage d'innovation pédagogique avec le développement de supports numériques d'enseignement et des cours en langue anglaise.

Observations de l'établissement

Tours, le 20 mai 2017
Monsieur le Président de l'Université
François-Rabelais de Tours

Université
François-Rabelais
de Tours

60, rue du Plat d'Étain
BP 12050
37020 Tours Cedex 1

www.univ-tours.fr

Objet : HCERES retours sur l'autoévaluation

Je, soussigné Philippe Vendrix, Président de l'Université François-Rabelais de Tours, indique par la présente que l'établissement ne souhaite pas faire d'observation sur les retours des comités HCERES concernant les mentions de Licences, Licences professionnelles et Masters.

L'ensemble des remarques ont été transmises aux responsables des mentions en préparation, en même temps que les expertises internes produites par les rapporteurs de la Commission Formation et Vie Universitaire. Ces documents vont permettre aux enseignants d'ajuster leurs propositions de mentions et de parcours, en fonction des recommandations qui leur ont été faites.

Un court document concernant les retours sur les champs de formation est joint.

L'université de Tours remercie les experts de l'HCERES du soin mis à l'analyse de l'autoévaluation et d'efforcera d'en tirer le plus grand bénéfice.

Le Président de l'université
Philippe Vendrix


