



HAL
open science

Licence professionnelle Arts et techniques de l'hôtellerie de luxe

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Arts et techniques de l'hôtellerie de luxe. 2017, Université Nice Sophia Antipolis. hceres-02028150

HAL Id: hceres-02028150

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02028150v1>

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 Arts et techniques de l'hôtellerie de luxe

Université Nice Sophia Antipolis

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 29/06/2017

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, science politique, économie et gestion

Établissement déposant : Université Nice Sophia Antipolis

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) *Arts et techniques de l'hôtellerie de luxe (ATHL)* de l'Université Nice Sophia Antipolis (UNS) se déroule à l'Institut d'administration des entreprises (IAE) de Nice et à l'École hôtelière et de tourisme Paul Augier. Elle est ouverte depuis 2011, dans la région où le poids économique et social du tourisme est vital en même temps que nettement prépondérant. Son objectif est de former des cadres polyvalents du management pour l'hôtellerie de luxe. Elle vise à approfondir en un an les connaissances des activités traditionnelles de l'hôtellerie de luxe, renforcer des savoirs-être et techniques managériales, mettre en avant la « french touch ».

Elle se décompose en 30 unités d'enseignement (UE), conception et réalisation du service luxe, environnement de l'entreprise hôtelière de luxe, management de la relation commerciale dans l'hôtellerie de luxe, communication globale et valorisation des ressources humaines, modules de mise à niveau et deux UE de mise en pratique sur le terrain à travers un stage de 16 à 24 semaines en entreprise et un projet tuteuré. La licence professionnelle *ATHL* peut être suivie en formation initiale, en formation continue et en alternance et délivre 60 crédits européens (ECTS). Elle permet d'être recruté dans une fonction d'encadrement de l'hôtellerie de luxe ou une fonction à responsabilité dans l'activité touristique de luxe.

La formation s'adresse à des diplômés de niveau 3 recrutés sur examen du dossier et convocation à un entretien. L'évaluation des étudiants s'effectue sous la forme d'un contrôle continu dans tous les enseignements. Les UE se compensent entre elles, il n'y a pas de note éliminatoire. La licence professionnelle *ATHL* est attribuée aux étudiants qui ont obtenu à la fois une moyenne générale égale ou supérieure à 10 sur 20 à l'ensemble des UE et une moyenne égale ou supérieure à 10 sur 20 à l'ensemble constitué du projet tuteuré et du stage.

Analyse

Objectifs

Les objectifs de la formation sont clairement exposés :

- l'immersion des étudiants dans une culture et des « codes » pendant un temps long professionnalisant, sans définir les métiers visés ;
- deux stages, un de 24 semaines consécutives en hôtellerie de luxe et un de deux semaines dans l'industrie du luxe, alors que l'arrêté LP évoque 12 à 16 semaines (conformément à l'article 10 du décret du 17 novembre 1999).

La nature des partenariats mis en œuvre n'est pas évoquée dans le dossier (délégation, convention etc.).

Une enseignante du secondaire piloterait les aspects pédagogiques et organisationnels pour 10 heures annuelles, se serait entourée d'un conseil restreint dont la démarche et la mission n'est pas évoquée.

Les contenus, l'adaptation et les équilibres des modules, pour 440 heures de cours et 140 heures de projet tuteuré sont peu apparents pour accompagner les évolutions du secteur du tourisme de luxe et former aux métiers dits « nouveaux » spécifiques aux services à la clientèle de luxe. Les étudiants font de l'anglais, de l'allemand, de l'italien et de l'espagnol.

L'organisation et le faible investissement universitaire restent un point faible de cette LP *ATHL*.

<p>Il y aurait de nombreuses visites d'établissements de luxe et de conférences auxquelles assisteraient les étudiants. Les compétences attendues sont exposées dans la fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP). Elles sont généralistes. Les métiers des étudiants sortants ne sont pas indiqués dans les données fournies et on ne peut donc pas savoir s'ils correspondent à la formation LP <i>ATHL</i>.</p>
Organisation
<p>Des informations sont contradictoires sur deux stages et/ou la durée totale du stage dans la documentation fournie. Le volume horaire des enseignements est déséquilibré. Une enseignante du secondaire est la seule intervenante non professionnelle, ce qui met le doute sur la composition de l'équipe. L'Université ne fournit pas la convention avec le lycée Paul Augier. Il est indiqué dans le dossier que les enseignants-chercheurs de l'IAE n'interviennent plus dans la formation depuis trois ans. Il apparaît que l'Université est très peu présente dans l'organisation et la gestion de cette LP.</p>
Positionnement dans l'environnement
<p>Etant une formation sur le créneau du luxe, elle est très bien positionnée, parmi deux seulement en France. En effet, la région Côte d'Azur est un des lieux du tourisme de luxe dans le monde.</p>
Equipe pédagogique
<p>L'établissement apparaît comme gérant le diplôme sans y être investi. On constate des enseignements très atomisés en 10 heures ou 20 heures, ainsi qu'un suivi en heures pour le projet tuteuré et le stage long réduit à sa plus simple expression. La profession de l'hôtellerie de luxe intervient dans la LP <i>ATHL</i> et dans le conseil de perfectionnement, les institutions du tourisme y sont aussi représentées. Un professeur sciences et techniques des activités physiques et sportives (STAPS) de l'unité de formation et de recherche (UFR) et un professeur du secondaire y font 10 heures chacun, le reste des enseignements est totalement délocalisé de l'Université de Nice : sept professionnels font 170 heures dont 70 heures assurées par le maire d'une commune, et 11 intervenants et enseignants du lycée Paul Augier.</p>
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>Le nombre d'étudiants recruté fluctue entre 24 et 31 selon les années, majoritairement issus de BTS (brevet de technicien supérieur). La LP <i>ATHL</i> possède un mauvais taux d'insertion professionnelle (42 % à 30 mois) et un taux de réussite à la LP de 100 %, des documents fournis sont contradictoires sur le sujet et ne permettent pas de calculer l'insertion professionnelle sur plusieurs années.</p>
Place de la recherche
<p>Il n'y a pas de lien à la recherche dans cette LP, ce qui n'est pas une exigence dans ce cas précis.</p>
Place de la professionnalisation
<p>La professionnalisation est centrale (interventions, visites d'hôtels, projet tuteuré, stage long etc.) et réalisée par les professionnels et le lycée (mais la convention n'est pas fournie) sans que l'Université n'y apparaisse présente. Ce qui pose un réel problème quant à l'organisation, notamment pédagogique, de cette LP. Les enseignants académiques interviennent sur la demande du secteur privé (rémunération pour intervenir, étudiants en stage pendant six mois etc.) sans que l'on comprenne quelle est la contrepartie pour l'Université et cette LP ou la nature de l'échange.</p>
Place des projets et des stages
<p>Un stage de 24 semaines en hôtellerie cinq étoiles, un stage de deux semaines dans l'industrie de luxe suivi par un tuteur de l'entreprise le tout piloté par la responsable pédagogique. Il donne lieu à une soutenance de rapport de stage, moment d'évaluation des compétences acquises. La question de la contrepartie (taxe, participation etc.) à la formation académique des réseaux du luxe, particulièrement sur les questions de projets tuteurés, reste à poser et le « manque de moyen » énoncé dans le dossier, entre en décalage avec le positionnement souhaité. Le suivi des projets tuteurés et des stages est assuré par la directrice pédagogique.</p>

<p>Le projet tuteuré porte sur l'organisation d'un voyage d'étude et est évalué par un mémoire écrit. Nous rappelons que le travail personnel d'un volume de 140 heures de travail personnel pour l'étudiant est une mise en situation réelle et que pour plus de 25 étudiants, il serait nécessaire de travailler sur plusieurs projets. L'évaluation pourrait être professionnalisante plutôt qu'académique.</p> <p>La création de l'association des anciens étudiants peut certainement soutenir la professionnalisation existante.</p> <p>Le suivi en entreprise par l'équipe est limité. Il n'apparaît pas d'heures dédiées à la professionnalisation.</p>
<p>Place de l'international</p>
<p>Certains enseignements se déroulent en anglais. La place de l'anglais est insuffisante car le secteur du luxe implique d'être bilingue anglais, langue de la communication professionnelle. Quelques étudiants étrangers suivent la LP chaque année.</p> <p>Il existe une idée de « délocalisation » de la formation dans certains pays, mais cette idée n'est pas encore un projet. On regrette l'absence de partenariat à l'international.</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>
<p>Le recrutement est fait sur dossier pour une première sélection puis convocation à des auditions pour conserver environ 25 candidatures. Il y a un problème de répartition de la tâche dans l'équipe des intervenants pour optimiser le recrutement.</p> <p>Les critères de sélection sont l'intérêt pour le secteur du luxe et le niveau d'anglais.</p> <p>25 % des candidats sont en formation continue.</p> <p>Plusieurs éléments fournis se contredisent entre eux.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>
<p>Les technologies de l'information et de la communication (TIC) devraient prendre leur place dans l'enseignement. Même s'il est annoncé que « les étudiants maîtrisent totalement les TIC avant d'entrer », ils ont accès à une salle multimédia dédiée, en même temps que de nombreuses pratiques pédagogiques incluent les outils numériques sur le site du lycée Paul Auger.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>
<p>L'évaluation des étudiants se fait avec un contrôle continu, adapté pour une LP, délivrant 60 ECTS.</p> <p>Cette évaluation est classique sur le papier, mais les séquences de professionnalisation échapperaient à l'Université. Les professionnels font des interventions, accueillent en stage, suivent le projet tuteuré, mais on a du mal à connaître le rapport (à part la soutenance) avec l'Université et le contrôle que fait l'Université.</p>
<p>Suivi de l'acquisition de compétences</p>
<p>L'évaluation du projet tuteuré en fin d'année ainsi que la soutenance de rapport de stage constituent de bons marqueurs sur l'acquisition de compétences, si on organise un suivi par livret de compétences.</p> <p>Il y a des incohérences dans les documents fournis.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>
<p>On note une absence de mesure objective et de suivi organisé par la LP <i>ATHL</i> ou porté par l'Université de Nice pour cette LP.</p> <p>La création d'une association d'anciens étudiants et une page Facebook paraît être considérée comme un suivi des diplômés. Une enquête reste à mettre en œuvre.</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>
<p>Le conseil de perfectionnement est en charge de la réorganisation de la LP <i>ATHL</i> et de ses contenus en adaptation aux évolutions de l'hôtellerie de luxe, pour l'insertion plus efficace des étudiants dans le monde professionnel de l'hôtellerie de luxe. Il a été créé, reste à le faire fonctionner. Beaucoup d'éléments sont fournis.</p>

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Un positionnement unique dans la région et de bons partenariats professionnels, un positionnement de niche sur le luxe, très bien vu.

Points faibles :

- L'Université intervient 10 heures dans cette LP *ATHL* (enseignant du secondaire affecté dans le supérieur), équipe universitaire restreinte et peu cohérente.
- Une absence de définition claire des métiers visés.
- Les relations avec les partenaires qui constituent l'équipe ne sont pas évoquées.
- L'organisation unité d'enseignement/élément constitutif est à revoir.

Avis global et recommandations :

La LP *ATHL* se positionne au sein des formations sur l'hôtellerie et le tourisme sur un créneau porteur et intéressant en termes de débouché professionnel : le luxe. Les opérateurs du secteur sont plus exigeants sur ce secteur de ressources humaines et la LP *ATHL* est unique et spécifique, sa situation en région sur la destination Côte d'Azur la place au cœur de l'accueil international dans l'hôtellerie de luxe.

Toutefois, si l'identification de ce segment est intéressant, on peut regretter une absence de définition claire des métiers visés, une fragmentation des enseignements et un manque de cohérence des enseignements dispensés, la faiblesse de la réflexion sur l'évolution et la prospective de l'hôtellerie de luxe et la faiblesse organisationnelle de la formation. L'équipe ne justifie jamais en quoi la formation dispensée permet réellement de former à ces métiers qui restent à définir dans le dossier, ni comment elle envisage sa plus-value.

Un point important concerne la place de l'Université au sein de la LP. Dans sa configuration actuelle, la LP *ATHL* apparaît portée par le lycée Paul Augier. La place de l'Université, tout comme les contreparties qui peuvent être attendues devraient être réaffirmée au sein du dispositif d'enseignement et, afin d'assurer une bonne délivrance du diplôme.

Les responsables devraient clairement mettre à plat :

- La finalité de la formation en termes métiers et identifier les prérequis, progression et compétences.
- Organiser la formation en partenariat réel et non formel entre les établissements.
- Structurer la dimension partenariale et internationale de leur formation en consolidant les liens informels sous forme de convention.
- Réorganiser la gestion du diplôme en revoyant en profondeur son contenu.

Observations de l'établissement

OBSERVATIONS DE PORTEE GENERALE SUR LE
RAPPORT D'EVALUATION HCERES

LP ARTS ET TECHNIQUES DE L'HOTELLERIE DE LUXE

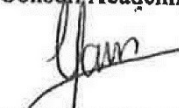
Réf: C2018-EV-0060931E-DEF-LP180014869-019238-RT

Nice, le 7/05/2017

Nous tenons tout d'abord à remercier les rapporteurs pour l'analyse effectuée ainsi que pour les remarques et recommandations soulevées, apportant un regard externe à notre formation. Nous en tiendrons bien entendu compte dans le projet qui sera proposé pour accréditation. Vous trouverez dans la suite du document des éléments complémentaires reprenant les différents points soulevés lors de l'expertise.

De façon générale, l'ensemble des points soulevés par le rapporteur ont été identifiés en interne pendant le contrat. Des tentatives de résolution d'un certain nombre de points ont été effectuées. Cette formation avec son positionnement unique, original et adapté au territoire mérite d'être conservée et le partenariat avec le lycée hôtelier qui porte le campus des métiers et des qualifications Tourisme Hôtellerie Restauration ne peut être remis en question. Cependant, un effort considérable et des aménagements de fond devront être rapidement proposés pour que l'UNS puisse proposer dans de bonnes conditions la formation à accréditation.

Pour le Président de l'Université
Nice-Sophia Antipolis et par délégation,
La Présidente de la Commission de la
Formation et de la Vie Universitaire
du Conseil Académique


Sophie RAISIN