



HAL
open science

Licence professionnelle Management de l'hébergement et E-commercialisation de produits touristiques

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management de l'hébergement et E-commercialisation de produits touristiques. 2017, Université de Corse Pasquale Paoli. hceres-02028244

HAL Id: hceres-02028244

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02028244>

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 de l'hébergement et e-commercialisation de produits touristiques

Università di Corsica Pasquale Paoli

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 : Entreprises, Tourismes, Territoires

Établissement déposant : Università di Corsica Pasquale Paoli

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) Management de l'hébergement et e-commercialisation de produits touristiques prépare aux fonctions d'encadrement général d'établissement d'hébergement et de restauration public et privé, des fonctions d'adjoint de direction de service, loisir, accueil, etc. Elle prépare également à la valorisation et la e-commercialisation des produits touristiques.

Cette nouvelle Licence professionnelle résulte de la fusion de deux anciennes LP : *Commercialisation des produits touristiques* et *Management de l'hébergement*. Elle est composée de deux spécialités : *e-commercialisation des produits touristiques* (e-CPT) et *e-management de l'hébergement* (e-MH).

Analyse

Objectifs
<p>Les objectifs de la formation sont de former des adjoints d'exploitation directement opérationnels pouvant évoluer à moyen terme sur des fonctions d'encadrement. La formation s'adresse aussi bien à des spécialistes du domaine qu'à des néophytes issus d'autres disciplines.</p> <p>Une certaine vigilance s'impose quant à l'incapacité de la formation à s'appuyer a minima sur un grand acteur du tourisme (compagnie aérienne, compagnie maritime, groupe hôtelier, tours opérateurs) qui permettrait de conforter le caractère opérationnel de la formation et assurerait des débouchés conséquents pour les diplômés.</p>
Organisation
<p>La Licence professionnelle est organisée sous la forme d'un tronc commun généraliste au premier semestre (S1) puis les spécialités, présentées comme spécifiques, se scindent au deuxième semestre (S2). Le S1 permet une mise à niveau des étudiants avec des enseignements plutôt transversaux. Le S2 est à finalité professionnalisante. Se pose la question de la pertinence d'une mise à niveau en LP. Cela peut être expliqué par le fait que le recrutement est très ouvert, du néophyte au spécialiste, mais se pose alors la question du niveau de compétence acquis en fin de LP pour les plus qualifiés à l'entrée. La formation est ouverte en contrat d'apprentissage, en contrat de professionnalisation et en VAE (validation des acquis de l'expérience), ce qui est un élément positif pour ce type de formation. Elle est construite autour de onze unités d'enseignement (UE), 546 heures d'enseignement hors projet tuteuré et stage, 120 heures de projets tuteurés, 180 heures de spécialisation, 12 semaines de stage. Il manque des informations sur chacune des deux spécialités, ce qui impose un questionnement sur leur maintien en l'état en l'absence de justification.</p> <p>Le point relatif à l'organisation est particulièrement peu renseigné dans le dossier. Nous retrouvons des éléments d'appréciation concernant ce point dans l'introduction et dans la rubrique « Positionnement dans l'environnement ». La lisibilité du rapport serait améliorée si les points étaient plus étayés et si les informations étaient communiquées au bon endroit.</p>

Positionnement dans l'environnement
<p>Le tourisme étant une des valeurs sûres de la Corse, la Licence professionnelle (LP) Management de l'hébergement et e-commercialisation de produits touristiques est en adéquation avec son environnement économique et social. Du point de vue académique, la LP se positionne donc comme une opportunité de poursuite d'études pour les étudiants ayant obtenu un Brevet de technicien supérieur (BTS) Tourisme, un BTS Hôtellerie-Restauration ou un BTS Assistant-Manager. Elle constitue également une opportunité de poursuite d'études pour des étudiants ayant validé un DUT (Diplôme universitaire de technologie ou une deuxième année de licence (L2) au sein de l'Université de Corse. La LP s'intègre parfaitement dans l'offre de formation de cet établissement. En revanche, il n'y a pas de demande de VAE (validation des acquis de l'expérience, VAP (validation des acquis professionnels) ce qui pourrait profiter au diplôme. L'intégration de professionnels du secteur dans l'architecture du diplôme concourt à sa réussite. Néanmoins la signature de conventions de partenariats avec les majors du secteur serait facilitateur en termes de notoriété et d'employabilité. Il s'agit donc là d'un élément préoccupant pour une LP et on ne peut qu'inciter le porteur de ce diplôme à redoubler d'efforts en ce sens. Il reste à noter néanmoins que des partenariats existent, mais on n'en connaît pas le format, avec l'Agence du Tourisme de Corse, le groupe Coriscatours-Etteri, le groupe Best Western, etc.</p>
Equipe pédagogique
<p>Assez logiquement, l'équipe pédagogique est composée d'enseignants et d'enseignants-chercheurs de l'Université de Corse ainsi que d'intervenants professionnels. La complémentarité est soulignée bien que le nombre d'enseignants du supérieur et de la section 06 du Conseil national des universités (CNU) soit très faible. Ces professionnels interviennent sur leur domaine de compétence, ce qui doit garantir le caractère immédiatement opérationnel des diplômés. L'équipe des enseignants et enseignants-chercheurs de l'Université de Corse apparaît diversifiée : économistes et/ou gestionnaires, géographes, et langues étrangères. Les enseignants et enseignants-chercheurs participants à la formation sont issus de plusieurs UFR (unités de formation et de recherche) ou Instituts : IAE, UFR Lettres, UFR Droit, IUT. Les enseignants professionnels sont bien insérés dans les processus de décision (recrutement des étudiants notamment) et dans les différentes pratiques pédagogiques (projet tuteuré, stage, apprentissage et professionnalisation).</p>
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>Cette Licence professionnelle est attractive puisque, selon les années, entre 39 et 78 demandes d'inscription sont formulées. Le taux d'acceptation varie, quant à lui, entre 34 % et 59 % selon les années. On note une plus grande sélectivité pour les deux dernières années. Pour ce qui est des demandes d'inscription, l'origine des étudiants est diversifiée : entre 41 % et 60 % des demandes d'inscription proviennent d'étudiants ayant un BTS, entre 10 % et 25 % des demandes d'inscription sont issues d'étudiants possédant un DUT (diplôme universitaire de technologie) et entre 8 % et 22 % des demandes d'inscription en provenance d'étudiants ayant validé une deuxième année de licence (L2). Les étudiants inscrits en formation initiale constituent une large part des effectifs totaux (entre 55 % et 79 %). Les inscrits en apprentissage représentent de 21 % à 45 % des effectifs totaux selon les années. Les deux spécialités affichent des effectifs sensiblement différents, avec un petit 2/3 pour la spécialité <i>e-commercialisation des produits touristiques</i> (e-CPT) (63 % en 2016-17) et un confortable tiers pour la spécialité <i>e-management de l'hébergement</i> (e-MH) (37 % sur la même période). Sachant que les professionnels de l'hôtellerie tourisme peinent à s'investir dans le diplôme, il est peut-être opportun de s'interroger sur le maintien de cette spécialité ou sur la fusion des deux spécialités. Le volet insertion professionnelle est relativement peu développé dans le dossier d'autoévaluation. Il s'appuie principalement sur l'enquête réalisée par la Plateforme d'OrientatIon et d'Insertion Professionnelle (POIP) qui porte sur les diplômés de 2014. 70 % d'entre eux ont trouvé un emploi stable en moins de six mois, 20 % sont en recherche d'emploi et 10 % envisagent de créer ou reprendre une entreprise. 75 % des emplois sont localisés en Corse. Les chiffres concernant les diplômés de 2014 sont à mettre en regard avec ceux fournis dans la fiche RNCP plus globaux. Pour les diplômés de 2012 à 2015 (entre trois mois et deux ans après l'obtention du diplôme), le taux d'insertion professionnelle est de 67 %, ce qui est assez faible pour une LP (même s'il faut tenir compte des diplômés de 2015 qui n'ont que trois mois de recherche active d'emploi) et le taux de poursuite d'études est de 41 %, ce qui paraît extrêmement élevé pour une LP, dont la vocation première n'est pas la poursuite d'étude.</p>
Place de la recherche
<p>Même si la vocation première d'une Licence professionnelle n'est pas d'accompagner ses étudiants vers la recherche académique, l'adossement de l'équipe pédagogique à une équipe de recherche reste essentielle pour renforcer la qualité des interventions. Le faible nombre d'enseignants-chercheurs explique ce lien faible avec le laboratoire Lieux, Identités, eSpaces et Activités (UMR CNRS 6240).</p>

Place de la professionnalisation
<p>Ce point est développé de manière très succincte dans le dossier d'auto-évaluation. Dans la fiche RNCP (Répertoire national des certifications professionnelles), les objectifs de la formation en termes de compétences professionnelles sont clairement définis et listés et sont le fruit d'un échange avec les professionnels du secteur considéré. On regrette que cette fiche ne présente pas de manière plus structurée la LP. En particulier, aucune indication des volumes horaires consacrés à chaque matière n'est fournie, seuls les European credits transfer system (ECTS) figurent.</p> <p>Une UE « Professionnalisation » figure bien dans la maquette de la LP, sans que l'on puisse véritablement en apprécier le contenu. Cette même dénomination n'apparaît pas dans le dossier d'auto-évaluation, ce qui est déroutant. Il semble que des séminaires sur les sites des entreprises soient organisés (combien ? comment ?) ainsi que des études de cas avec des chefs d'entreprise, sans plus de précision.</p> <p>Des difficultés organisationnelles et logistiques sont soulignées pour la mise en œuvre des séminaires en entreprises, tout comme la mise en œuvre des projets tuteurés pour les non alternants.</p> <p>Les professionnels assurent un volume total d'enseignement de 417 heures.</p>
Place des projets et des stages
<p>Les heures consacrées aux projets tuteurés est relativement faible (120 h pour 546 h de formation au total par étudiant). Le projet devrait représenter environ le quart de la formation hors stage, soit environ 135-140 heures. Le stage de 12 semaines est également un minimum qui pourrait monter jusqu'à 16 semaines.</p> <p>Les projets tuteurés concernent uniquement les non-alternants. Rien n'est précisé quant aux modalités de leur évaluation, il serait nécessaire de l'explicitier.</p> <p>De façon générale, la présence de stages et de projets tuteurés reste essentielle à la fois pour le contenu de la formation, la professionnalisation et pour l'employabilité des étudiants inscrits, ce qui n'est pas pleinement constaté pour cette LP.</p>
Place de l'international
<p>La mobilité internationale des étudiants s'appuie sur les dispositifs classiques European Region Action Scheme for the Mobility of University Students (ERASMUS) et Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ). Aucun élément quantitatif n'est fourni sur la mobilité réelle des étudiants de LP. Pour ce qui est des stages, de nombreux étudiants effectuent leur stage à l'étranger, mais sans plus de précision.</p> <p>Il semblerait que les nombreux partenariats ERASMUS se soldent au final par deux dispositifs non explicités Vu le nombre limité de destinations, il aurait été pertinent d'en fournir la liste. Les liens avec le Canada ne sont pas non plus précisés. Les éléments quantitatifs sont inexistantes pour apprécier réellement la mobilité internationale des étudiants. Il est vraiment regrettable que rien non plus ne porte sur l'ouverture et l'accueil d'étudiants étrangers.</p> <p>Plusieurs langues étrangères sont proposées aux étudiants : anglais, italien, espagnol ainsi que le corse. Néanmoins, aucune certification en langue n'est proposée aux étudiants (Test of English for International Communication (TOEIC), Test of English as a Foreign Language (TOEFL), etc.).</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
<p>Le recrutement se fait sur dossier et entretien auprès d'étudiants titulaires d'un Brevet de technicien supérieur (BTS) <i>Tourisme</i> ou <i>Assistant Manager</i> principalement. Les étudiants issus des IUT (Instituts universitaires de technologie) ou de LEA (Langue étrangère appliquée) ou d'une autre licence 2 constituent également un vivier de recrutement. En revanche, il n'est pas indiqué l'origine géographique des entrants. Aucune précision n'est apportée concernant les dispositifs de mise à niveau ou les dispositifs favorisant l'orientation et la réussite des étudiants, bien que l'hétérogénéité des niveaux des étudiants soit soulignée dans le dossier d'auto-évaluation.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>Le volume horaire d'enseignement est conforme aux attentes pour ce type de formation (456 heures hors projet et stage). En revanche, le volume horaire de spécialité est relativement faible (180 heures), qui plus est, avec des intitulés communs ou très proches (distribution de produits, analyse des territoires touristiques, communication niveau 2, gestion de site et référencement, dans la spécialité e-CPT ; distribution de produits et e-commercialisation, nouvelles tendances touristiques, communication niveau 2, gestion de site et référencement, dans la spécialité e-MH).</p> <p>Le numérique occupe une place importante, ce qui est un élément appréciable mais conforme aux attentes dans une formation très centrée sur le numérique. Pour des formations se fondant sur le « e », il aurait été opportun de connaître la place actuelle et à venir du « e » dans la formation (moodle, mooc, e-learning, etc.). La combinaison de deux publics aux modes d'enseignement différents (initiaux et apprentis) dans la spécialité e-CPT semble causer des problèmes organisationnels, la question de la coexistence des deux modalités d'apprentissage peut être posée.</p>

Evaluation des étudiants
<p>Les matières sont évaluées soit par un contrôle continu, soit par un examen final. Les matières techniques sont évaluées via des études de cas, renforçant ainsi le caractère opérationnel des étudiants et attestant de la professionnalisation de la formation. Les évaluations combinent écrit et oral afin de développer toutes les compétences des étudiants. Le projet tuteuré est également évalué à l'aide d'une évaluation intermédiaire et d'une évaluation finale. Il n'y a pas davantage de précision sur le mode d'évaluation du projet tuteuré dans le dossier (présentation orale ? composition du jury ?, etc.) et aucune mention n'est indiquée sur les jurys d'examen.</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>Dans le dossier d'auto-évaluation, cette rubrique a été regroupée avec la précédente. Il n'existe pas de supplément au diplôme dans le dossier fourni, ce qui est handicapant pour réaliser cette évaluation des compétences.</p>
Suivi des diplômés
<p>Le suivi des diplômés se fonde sur les enquêtes d'insertion professionnelle mises en place de façon systématique depuis 2009 par l'Université de Corse. Le traitement des données est assuré par le personnel de la Plateforme d'Orientation et d'Insertion Professionnelle (POIP). La présence d'un réseau des anciens pourrait faciliter l'insertion professionnelle des étudiants de la Licence professionnelle Management de l'hébergement et e-commercialisation de produits touristiques, à la fois en termes d'employabilité, de facilitation dans la recherche de stage et de projets tuteurés mais également dans la notoriété et la lisibilité du diplôme. Un annuaire des anciens pourrait avantageusement être développé.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
<p>Le conseil de perfectionnement est composé du responsable de la formation, des enseignants participant à la formation, des intervenants professionnels et de tous les étudiants. La présence de tous les étudiants pourrait poser question. Comme il se doit, cette instance évalue les enseignements, suggère des modifications et s'assure de l'adéquation entre les besoins du marché et les enseignements dispensés.</p>

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Une formation en adéquation avec les besoins du territoire.
- Une place importante des intervenants extérieurs professionnels du métier.

Points faibles :

- Un taux de poursuite d'étude très élevé pour une Licence professionnelle (41 %).
- Un taux d'insertion professionnelle insuffisant pour une Licence professionnelle (67 %).
- Une équipe pédagogique peu ancrée en section 06 du CNU (Sciences de gestion).
- Des difficultés pour adosser la formation à un acteur majeur du secteur touristique.
- Un suivi insuffisant de l'insertion professionnelle des diplômés.
- Un dossier d'auto-évaluation incomplet, parfois dissonant avec la fiche RNCP.

Avis global et recommandations :

La formation proposée apparaît en adéquation avec les besoins du territoire. La licence professionnelle Management de l'hébergement et e-commercialisation de produits touristiques devrait s'attacher à nouer des partenariats solides avec des majors du secteur du tourisme afin de pérenniser la formation et d'assurer un meilleur taux d'insertion professionnelle.

L'équipe pédagogique de la Licence professionnelle devra être enrichie d'enseignants issus du champ des *Sciences de gestion*.

On peut regretter que le dossier d'auto-évaluation n'ait pas été mieux complété.

Enfin, il pourrait être opportun de se poser la question d'une fusion des deux spécialités ou de l'ouverture exclusive de la spécialité e-CPT (e-commercialisation des produits touristiques) en apprentissage.

Observations de l'établissement



Éléments de réponse aux avis et recommandations des experts de l'HCERES

Licence professionnelle hôtellerie et tourisme

Option « Commercialisation des Produits Touristiques » et « Management de l'Hébergement ».

La présente note constitue la réponse du responsable pédagogique de la licence professionnelle hôtellerie et tourisme option « Commercialisation des Produits Touristiques » et « Management de l'Hébergement ».

Les points suivants ont été soulignés :

1 – Un taux de poursuite d'étude très élevé pour une licence professionnelle.

Alors qu'il n'y a aucune incitation pour que les étudiants poursuivent leurs études, la demande d'étudiants en L3 souhaitant s'inscrire en Master reste élevée (selon les promotions jusqu'à 50 % des effectifs), avec des effectifs qui atteignent parfois plus de 25 étudiants.

Les dossiers suivent la procédure de recrutement classique et seuls les très bons dossiers sont retenus ; quand bien même nous connaissons déjà la plupart des candidats, une entrevue est programmée afin d'évaluer leur réelle motivation et donne lieu, notamment, à un entretien en anglais. Du fait même de la mise en œuvre de cette procédure, il nous est difficile de refuser les étudiants qui répondent à tous les critères.

L'engagement a été pris dès l'année dernière de renforcer la sélection à l'entrée du master et de communiquer davantage auprès des étudiants pour leur signifier, en particulier, qu'une licence professionnelle a pour vocation prioritaire l'insertion professionnelle.

2 - Un taux d'insertion professionnelle insuffisant pour une licence professionnelle (67%)

La licence professionnelle *Tourisme et Hôtellerie* a toujours attiré des étudiants intéressés et motivés avec pour preuve des promotions oscillant entre 17 et près de 30 étudiants tous les ans, choisis sur la base de demandes frisant parfois les 80 dossiers.

Ces demandes émanent de notre territoire mais également d'autres régions françaises (en moyenne un tiers des promotions).

Ce nombre relativement important d'étudiants rend difficile l'insertion de l'intégralité des promotions. Néanmoins, tous les Offices de Tourisme de Corse, de nombreuses agences de voyage, ainsi que les hébergements touristiques comptent parmi leur personnel un nombre significatif d'étudiants issus de notre filière.

Pour améliorer le taux d'insertion, nous envisageons de réduire le nombre d'inscriptions et, de plus, nous encourageons et fournissons une aide à la mobilité internationale, en particulier au niveau des stages qui s'avèrent des expériences enrichissantes qu'ils pourront valoriser.



3 – Une équipe peu ancrée en section 06 du CNU (sciences de gestion)

La licence professionnelle Tourisme et Hôtellerie réserve une place importante aux professionnels du tourisme. Ceci a d'ailleurs été présenté comme une force et cet aspect positif a également et fortement été souligné lors des conseils de perfectionnement.

De fait, un effort est envisagé pour augmenter la participation des enseignants dépendant de la section 06 du CNU tout en ayant à l'esprit qu'il vaut mieux confier les enseignements de master et notamment de master 2 (plus tournés vers la recherche) aux enseignants chercheurs en gestion.

4 – Des difficultés pour adosser la formation à un acteur majeur du secteur touristique

Même si la licence est bien intégrée dans son environnement, notre objectif prioritaire est bien entendu la signature de conventions avec des acteurs majeurs du secteur. Malgré nos efforts, peu de conventions ont été conclues et force est de constater qu'il est difficile de les inscrire dans la durée. Il convient de souligner qu'une convention avec le Groupe Ollandini, leader sur le marché, a été signée. Malgré cela, un nombre important d'acteurs joue un rôle essentiel dans notre formation comme par exemple les offices de tourisme (en particulier celles de Bastia, Porto-Vecchio, Ile-Rousse) et des structures d'hébergement qui interviennent dans nos formations, participent à l'encadrement des stages et proposent des offres d'emplois aux diplômés.

5 – Un suivi insuffisant de l'insertion professionnelle des diplômés

Nous sommes en train de réaliser un outil informatique qui aura pour objet de créer, d'une part, un réseau des anciens étudiants et, d'autre part, d'organiser le suivi de l'insertion professionnelle des diplômés.

6 – Fusion des deux spécialités

Cette fusion est envisagée pour la nouvelle maquette en partant du constat suivant.

Tout d'abord, les étudiants sont à la recherche de formations regroupant de nombreuses compétences.

De nombreux étudiants nous sollicitent également pour acquérir une licence professionnelle sans savoir pour quel parcours opter. Ils font d'ailleurs des demandes dans les deux parcours (*Commercialisation des Produits Touristiques* et *Management de l'Hébergement*).

Enfin, le regroupement des deux spécialités permettra une meilleure lisibilité du diplôme.

A la lecture de ces éléments, nous nous orientons vers la fusion des deux spécialités en une formation qui pourra être réalisée en initiale ou en alternance.



Le Président de l'Université de Corse

Paul-Marie ROMANI