



HAL
open science

Master Tourisme

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'un master. Master Tourisme. 2017, Université de La Rochelle. hceres-02028633

HAL Id: hceres-02028633

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02028633>

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

Master Tourisme

Université de La Rochelle

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 07/07/2017

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 : Tourisme, culture, sciences de l'homme et de la société

Établissement déposant : Université de La Rochelle

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

Le master mention *Tourisme*, parcours *Management des activités hôtelières et touristiques* (MAHT), de l'Université de La Rochelle (ULR) est intégré à l'Institut d'administration des entreprises (IAE) de La Rochelle. Il a été créé en septembre 2012. Son objectif est de former des cadres opérationnels dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme en développant des compétences techniques (étude des marchés, fixation des prix, ...) et des compétences managériales et opérationnelles (animer une équipe, gérer un établissement, prospecter et animer un portefeuille de clients, ...). En matière de recherche, le master est adossé au Centre de Recherche en Gestion (CEREGE, équipe d'accueil 1722).

Ce master constitue une mention à part entière (mention *Tourisme*) au niveau de la 2^{ème} année de master (M2), la spécialité *Management des activités hôtelières et touristiques* (MAHT) en 1^{ère} année de master (M1), étant rattachée à la mention *Management et administration des entreprises* de l'IAE de l'ULR.

Sur la période de quatre années universitaires de 2012 à 2016, les effectifs globaux de M1 et M2 sont en moyenne de 47 étudiants, les effectifs en M1 tournent en moyenne à 28/29 étudiants et ceux de M2 à 19 étudiants.

L'enseignement, qui a lieu à l'IAE de La Rochelle, se fait en présentiel et, depuis sa création en 2012, en formation initiale classique, mais l'alternance a été mise en place depuis septembre 2015 en M2.

Analyse

Objectifs

La fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et l'annexe descriptive du diplôme (ADD), présentent clairement les connaissances et compétences attendues permettant d'exercer les métiers présentés et d'occuper les emplois visés par le master MAHT.

Le master vise à former des cadres opérationnels dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme en développant des compétences techniques (étude des marchés, fixation des prix, ...), et des compétences managériales et opérationnelles (animer une équipe, gérer un établissement, prospecter et animer un portefeuille de clients, ...).

L'objectif fixé est de permettre une bonne employabilité des diplômés, laquelle est envisagée de façon pertinente sur la durée, bien après l'obtention du diplôme, en s'appuyant sur une double compétence Hôtellerie/Tourisme, avec des enseignements centrés sur les fondamentaux du management. Les postes fonctionnels aussi bien que plus opérationnels sont pris en compte, avec des compétences regroupées par fonctions (regroupées en quatre catégories), un bon niveau de réflexion apparaissant dans la qualité de la rédaction de la fiche RNCP.

Organisation

Le master MAHT créé en 2012 est l'héritier d'une Maîtrise de sciences et techniques en hôtellerie internationale proposée par l'ULR dès la fin des années 1990. Il est intégré à l'IAE de La Rochelle. Ce master ne constitue une mention à part entière (mention *Tourisme*) qu'au niveau du M2, la spécialité MAHT en M1 étant rattachée à la mention *Management et administration des entreprises* ; au 2^{ème} semestre du M1, un début de spécialisation apparaît avec des enseignements optionnels. Ce double rattachement ne facilite pas la lisibilité de la structure.

Les enseignements sont annoncés comme organisés selon une logique de spécialisation progressive entre le M1 et le M2. Toutefois, cela n'apparaît pas explicitement car la maquette des enseignements ne fait état en M1 que d'éléments constitutifs (EC) d'unité d'enseignement relevant de la seule spécialité MAHT, sans plus de précision par rapport au master commun dit « mention *Management et administration des entreprises* » cité dans le dossier ainsi qu'aux « autres formations extérieures ». Ainsi, en M1, ce master commun de l'IAE de l'ULR, se décline en spécialités spécifiques au semestre 2, « dont un parcours MAHT avec cinq EC spécifiques à l'hôtellerie et au tourisme ». Ces EC peuvent également être acquis dans d'autres formations, permettant un recrutement externe direct en M2, mais sans que l'importance des effectifs des étudiants concernés soit mentionnée.

Il faudrait remédier au manque de lisibilité de l'organisation pour les futurs étudiants et les entreprises.

Positionnement dans l'environnement

De nombreux partenaires professionnels existent, du niveau local au niveau national : plus d'une dizaine d'entreprises partenaires et diverses institutions. Aucune de ces collaborations n'a été formalisée sous forme de conventions de partenariat, mais des liens nombreux sont établis : accueil d'alternants, de stages ou de projets tutorés.

Au sein de l'ULR et au sein de l'IAE, la licence professionnelle *Commerce/E-Tourisme* et le master MAHT constituent une offre de formation « Tourisme ». Cette offre est complétée par le master *E-tourisme et ingénierie culturelle des patrimoines*. En matière de veille concurrentielle des offres de formations, l'aire géographique retenue est celle du Grand Ouest, avec le constat d'un positionnement spécifique du master MAHT : sa double compétence hôtellerie/tourisme, et des enseignements centrés sur la dimension managériale (gestion). Les formations citées sont considérées comme complémentaires avec des spécialisations précises (plus revenue management/plus culturelle/intégralement en langue anglaise), mais cela ne pourrait être vérifié qu'à partir des débouchés professionnels réels du master MAHT qui pourraient se recouper avec les emplois occupés par les étudiants diplômés de ces autres masters.

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique du master MAHT fonctionne en collaboration étroite avec celle du master *Marketing des services*, notamment en matière de choix d'intervenants, mutualisés par les deux formations ; ce master n'a pas été présenté dans le dossier, mais deux Maîtres de Conférences du master MAHT en sont les responsables. Il y a également une collaboration à un moindre niveau avec l'équipe pédagogique du master *Management et administration des entreprises*. En ce qui concerne les professionnels, une attention particulière a été apportée sur deux points : leur niveau et la diversité des catégories intervenant auprès des étudiants (responsables institutionnels ; dirigeants d'entreprises ; responsables opérationnels ; dirigeants ou cadres d'entreprises de conseil hôtelier ou touristique). Mais les informations manquent sur 3 des 12 professionnels.

L'équipe pédagogique est composée de 15 enseignants-chercheurs, essentiellement en droit (4 Professeurs des Universités, 11 Maîtres de Conférences), 2 enseignants détachés de l'enseignement secondaire, 2 contractuels, 4 PAST (personnels enseignants associés) et 12 professionnels. Un problème majeur apparaît à ce niveau. Sur ces 15 enseignants-chercheurs : 9 sont rattachés à la composante « Droit », 2 au pôle « Scientifique et technique » (PST) et les rattachements des 4 autres sont inconnus (1 mention « IUT » et 3 autres rattachements non communiqués, la section Conseil National des Universités n'étant jamais mentionnée). Il y a donc une ambiguïté entre les domaines disciplinaires de chaque enseignant-chercheur et la structure de l'ULR à laquelle il est rattaché.

Il n'y a pas de tableaux de synthèse ventilant les heures d'enseignement assurées par semestre, unité d'enseignement (UE) et EC d'UE sur deux ans en fonction des diverses catégories (enseignants-chercheurs, autres enseignants et professionnels) : seuls les EC des UE sont mentionnés pour chaque enseignant, sans rattachement explicite aux UE des quatre semestres.

L'intitulé des cours assurés par ces enseignants-chercheurs (Marketing, Revenue management, Décisions financières, ...) laisse supposer que ces enseignements devraient être donnés pour la plupart par des enseignants en sciences de gestion ; il est toutefois difficile de l'affirmer car le dossier reste imprécis à ce sujet.

Le total des 1 015 heures d'enseignement globalisées sur les deux ans donne cette répartition : 506 heures pour les enseignants-chercheurs (49,90 % du total), 180 heures pour les enseignants détachés de l'enseignement secondaire et les contractuels (17,70 %), 155 heures pour les PAST (15,30 %) et 174 heures pour les professionnels (17,10 %). On note le trop faible poids des professionnels dans les enseignements : c'est un véritable handicap en matière de professionnalisation. De plus, il est impossible pour chacune des deux années d'identifier le rapport heures professionnels/heures académiques. Les deux séances annuelles du conseil de perfectionnement sont l'occasion pour l'équipe pédagogique de pouvoir se concerter, en rassemblant les intervenants académiques et professionnels.

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>L'attractivité de la formation et ses évolutions ne peuvent être appréciées : seules les modalités de recrutement sont évoquées, mais pas les effectifs de candidats concernés, une information qui aurait dû être communiquée. Sur la période 2012-2016, les effectifs en M1 tournent en moyenne à 28/29 étudiants et ceux de M2 à 19 étudiants, au-dessous de la limite de 25 inscrits fixés par l'équipe pédagogique. Dans les faits, le nombre total d'étudiants en M2 oscille entre 14 et 23 depuis la création de ce master en 2012.</p> <p>Il est prévu de ne plus s'en tenir à cette limitation de 25 inscrits du fait d'une très forte demande pour suivre le M2 selon la voie de l'alternance, mise en place depuis septembre 2015 en M2 (pas d'indication des effectifs concernés par cette voie de l'alternance). Le maintien d'effectifs étudiants non alternants et le fort développement prévu de la voie de l'alternance expliquent ces interrogations sur les effectifs. Aucune mention non plus d'inscrits en validation des acquis de l'expérience (VAE) ou en validation des acquis professionnels.</p> <p>Le taux de réussite affiché est très satisfaisant puisqu'il a été de 100 % en 2013 et 2015, et de 95 % en 2014.</p> <p>L'insertion professionnelle (période 2012-2015) atteint, de façon satisfaisante, 88,20 % à 95,50 %, dont plus de 80 % d'emplois stables, sans indication sur la nature de ces emplois. Sur trois ans, la proportion des emplois cadres diminue progressivement de 37,60 % à 20 %. Les taux d'emplois stables à 12 mois (ne dépassant jamais 17 %) restent peu élevés. Des informations manquent sur la durée moyenne de recherche d'emploi et l'adéquation des emplois occupés par rapport aux objectifs de la formation. La poursuite d'études n'est pas envisagée : aucune n'a été constatée depuis la création du master.</p>
Place de la recherche
<p>A l'ULR, le Centre de Recherche en Gestion (CEREGE, équipe d'accueil 1722), une équipe pluridisciplinaire en droit, économie et gestion, est cité dans le dossier comme laboratoire auquel le master est adossé. 15 enseignants-chercheurs font partie de l'équipe pédagogique, mais essentiellement des juristes : 4 Professeurs des Universités et 11 Maitres de Conférences. Au vu des objectifs du master, il faudrait remédier à cette apparente absence, très dommageable, d'enseignants-chercheurs en gestion.</p> <p>En matière de recherche, le laboratoire informatique L3I est également mentionné (2 enseignants-chercheurs du master appartiennent au PST de l'ULR et interviennent notamment en technologie du web).</p> <p>La place de la recherche dans la formation est explicite. Parmi les axes de recherche du CEREGE en lien avec les enseignements du master MAHT et correspondant à des publications scientifiques, il y a les axes « Numérique » et « Développement durable » (robotisation dans le tourisme, tourisme culturel, digitalisation du parcours client hôtelier, applications mobile, ...). Il y a la volonté affichée que la démarche de recherche de l'équipe irrigue les cours, sans pour cela fournir d'exemples de cette irrigation. Ces recherches, menées dans le cadre du CEREGE sont le plus souvent mises en œuvre en partenariat avec les acteurs socio-économiques du bassin d'emploi, souvent les mêmes qui accueillent les étudiants en stage ou alternance ; mais rien n'est dit par contre sur les modalités de mise en œuvre de ces partenariats.</p> <p>La formation à la recherche des étudiants est également présentée, avec le pré-mémoire de recherche en M1 et le mémoire en M2, leur permettant d'approfondir la structuration de leur réflexion. Les modalités de leur évaluation et les crédits affectés à leur élaboration et à leur soutenance auraient dû être communiqués.</p>
Place de la professionnalisation
<p>Les objectifs sont de former à des postes fonctionnels et opérationnels dans des secteurs professionnels diversifiés. Métiers et certifications font l'objet d'une réflexion approfondie. Les compétences professionnelles visées, techniques et opérationnelles, sont en phase avec les objectifs de la formation et les métiers préparés. Les étudiants bénéficient d'un accompagnement à la professionnalisation. Des mises en situations professionnelles (en M2) permettent aux étudiants non alternants de travailler en équipe pendant deux à trois semaines sur des problématiques émanant d'entreprises partenaires.</p> <p>Les connaissances et compétences que doit acquérir l'étudiant, sont clairement énoncées dans la fiche RNCP, exposant avec précision les compétences attendues et les secteurs et types d'entreprises visés, en différenciant bien compétences professionnelles et transversales. Les compétences sont bien structurées, regroupées à l'intérieur des fonctions stratégie et marketing/administration et finance/management des équipes/recherche et conseil. Les secteurs d'activités visés sont bien identifiés, et les métiers et emplois concernés sont également exposés avec précision, accompagnés de la mention des fiches du répertoire opérationnel des métiers et des emplois correspondantes.</p>
Place des projets et des stages
<p>Le cursus accorde une place importante aux projets avec notamment, l'organisation d'une mise en situation professionnelle d'une durée de deux à trois semaines durant laquelle les étudiants (sauf les alternants) sont concrètement mis en situation de consultants face à une problématique proposée par une entreprise partenaire. Le travail est ensuite présenté par équipe lors d'un grand oral auquel l'entreprise participe ainsi que des membres de l'équipe pédagogique.</p>

Le bureau d'aide à l'insertion professionnelle de l'ULR offre une logistique appropriée : transmission aux étudiants de listes d'offres de stages/emplois, et, en collaboration avec le conseil départemental, un forum annuel stages-emplois. Les stages durent de trois à six mois, avec un suivi assuré par un double tutorat IAE/entreprise, et une soutenance évaluée par un jury composé des tuteurs en question. Toutefois, il aurait été nécessaire de détailler les modalités exactes des stages, la façon dont le rapport de stage se différencie du mémoire et dans les deux cas, les crédits affectés à leur élaboration et à leur soutenance.

Le dossier et l'ADD donne des indications précises sur les types de stages qui nécessitent une autorisation préalable de la part du responsable de la formation, mais pour chaque cursus 2013 et 2014, un seul exemple détaillé de stage est donné : entreprise, durée, mission et contenu d'activité du stagiaire. Il manque donc une présentation générale des types d'entreprises qui accueillent les stagiaires et des missions qui leur sont confiées.

Place de l'international

Le master MAHT n'a pas de partenariats internationaux, mais la dimension internationale est présente notamment en matière d'enseignement de langues étrangères ; ce qui est indispensable à l'insertion professionnelle des étudiants du master. L'ULR favorise la mobilité étudiante sortante, financée par des bourses accordées par la Communauté d'agglomération de La Rochelle, sans qu'il soit dit si les étudiants du master en stage à l'étranger ont été concernés jusqu'à présent. Le master favorise l'intégration d'étudiants étrangers en M1 et M2, avec une présence de nationalités variées. La mobilité sortante à l'étranger est aussi encouragée, rendue plus facile jusqu'à la fin de l'année 2013/2014 par l'absence de l'apprentissage.

Les langues étrangères sont un élément de la dimension internationale : la politique de l'ULR a été de faire insérer dans la maquette des masters un EC de langue vivante de 24 heures de travaux dirigés chaque semestre. Ces EC intègrent une préparation au TOEIC (Test of English for International Communication) ou au TOEFL (Test Of English as a Foreign Language) que les étudiants ont la possibilité de passer sur l'établissement. Une partie des enseignements de marketing est en anglais.

Ces enseignements et certifications complètent la maîtrise correcte de l'anglais qui est quasiment un prérequis à l'entrée dans la formation. Les étudiants doivent valider un niveau suffisant en langue vivante étrangère dans le cadre de l'EC « langue vivante » de 24 heures proposé en M2 (aucune précision sur le niveau n'est cependant donnée).

Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite

Le recrutement en M1 se fait en deux temps : tout d'abord, sur dossier de candidature puis, sur entretien axé sur la vérification de la motivation et du projet professionnel. Une maîtrise correcte de l'anglais est un prérequis, la moitié de l'entretien s'effectuant en anglais. Mais des informations manquent également sur la provenance géographique et le cursus des admis.

Les conditions du passage des M1 du master MAHT en 2^{ème} année, ne sont pas indiquées, de même que l'éventuelle incidence de la mise en place de l'alternance en M2 depuis septembre 2015 sur les modalités de recrutement : ces informations devraient figurer dans le dossier. L'admission directe en M2 est liée, si nécessaire, à une remise à niveau durant l'été (notamment, mise en ligne de cours de M1). Avant la rentrée des étudiants de M2, une mise en réseau des étudiants admis en provenance d'autres M1 (ou d'autres formations) est réalisée avec les étudiants en provenance du M1 du master MAHT.

Des passerelles internes à l'IAE sont également prévues, d'un M1 à un M2 d'un autre master, en l'occurrence ici pour des étudiants en provenance du M1 *Marketing des services* ou *Management et administration des entreprises*.

Modalités d'enseignement et place du numérique

Les enseignements sont donnés en présentiel qu'il s'agisse des étudiants alternants ou non (dont les effectifs respectifs ne figurent pas dans le dossier), mais en prenant en compte la mise en œuvre récente de l'alternance. Des modalités d'enseignements spécifiques ont été conçues pour les non alternants : séminaires de mise en situation professionnelle, complétés par un cycle de conférences. En fonction des contraintes de l'alternance, les ressources de la plateforme numérique moodle sont accessibles pour les étudiants dans divers domaines. Mais des contenus spécifiques ont été récemment conçus, dédiés au seul master MAHT. Une place plus large a été octroyée au numérique, devenu une priorité pour le MAHT à partir de la rentrée 2015 : mise en ligne d'une UE « Digital » composée de quatre EC, pour répondre aux demandes des entreprises sur ce type de compétences. Les étudiants ayant des statuts spécifiques (VAE, salariés, personnes handicapées, sportifs) ne sont pas mentionnés et aucune information sur leurs effectifs n'est donnée, mais le développement des ressources en ligne ne peut se faire qu'à leur bénéfice.

Evaluation des étudiants

L'évaluation des étudiants se fait par contrôle continu et/ou examen terminal. Le master est délivré sous la double condition d'obtenir une moyenne générale supérieure ou égale à 10, et de la maîtrise d'au moins une langue vivante étrangère.

En ce qui concerne la validation de « l'aptitude à maîtriser au moins une langue étrangère », une double moyenne existe en M2 : la délivrance du master est conditionnée à la validation sans compensation de l'EC de langue vivante. Mais dans ce domaine des langues étrangères, la certification des compétences en langues (TOEIC et TOEFL) n'est pas évoquée. Le supplément au diplôme n'évoque pas ces points importants qu'il serait utile de mentionner.

L'ADD fait un inventaire du système de notation et de la répartition des notes, avec des règles de compensation en vigueur à l'ULR et habituellement pratiquées, avec 30 crédits ETCS (European Credits Transfert System) par semestre. Si le poids des crédits ECTS correspond à des normes habituelles (rapport fréquent d'un à deux à l'intérieur d'une UE), il faut noter des écarts importants qui ne sont pas expliqués : des deux crédits ECTS de business english aux 19 crédits ECTS des applications professionnelles. De plus, les intitulés des UE diffèrent entre l'ADD et le dossier de présentation. Les jurys d'examen ont été précisés pour les projets et stages, mais pas pour les examens.

Suivi de l'acquisition de compétences

Il existe deux modalités de suivi de l'acquisition de compétences. Les étudiants en alternance (contrat de professionnalisation) sont notamment évalués à l'aide du livret de l'alternant, qui n'est pas joint au dossier et dont le contenu n'est pas présenté. L'évaluation de l'alternant est complétée par les évaluations de l'entreprise et de l'IAE. Trois rendez-vous annuels tripartites (tuteur académique, tuteur entreprise et l'étudiant alternant) débouchent sur un bilan.

L'acquisition des compétences des étudiants non alternants est essentiellement évaluée à partir du mémoire de recherche, du rapport de stage et de leurs soutenances (associés au contrôle continu mis en place), avec également les réalisations découlant de la pédagogie en mode projet appliquée dans la plupart des EC. La pédagogie en mode projet s'appuie sur des cas pratiques et mises en situation, avec des approfondissements en M2 pour les étudiants non alternants : des mises en situation professionnelle à partir de problématiques communiquées par une entreprise partenaire. Le travail par équipes de deux à trois semaines débouche sur un dossier et la soutenance d'un grand oral.

Le master suit une démarche de certification appliquée à certaines des compétences acquises par les étudiants, démarche dont un bilan aurait pu être fait. Il s'agit des compétences en langues, les étudiants pouvant passer le TOEIC et le TOEFL : l'ULR est agréée pour le TOEIC institutionnel (test TOEIC « Listening and Reading » administré dans leur université) ainsi que le TOEFL IBT (administré par Internet). L'ADD est complète et bien conçue, elle apporte diverses informations précisant celle du dossier, notamment en matière de notation, et de stages.

Suivi des diplômés

En matière de suivi des diplômés, des moyens spécifiques ont été mis au service du suivi des diplômés, à divers niveaux, mais il manque des données qualitatives dans le dossier.

Les moyens habituels sont mis en œuvre : enquête à 30 mois par exemple. Mais certains moyens supplémentaires ont été déployés localement. Au niveau de l'ULR, à partir de 2016, des enquêtes sur l'insertion professionnelle à N-1 ont été programmées, mais non disponibles actuellement, elles ne permettent pas de combler en ce domaine les lacunes relatives au master. L'IAE a créé en février 2015 une association des diplômés, « L'Alumni IAE La Rochelle » qui a pour objectif de favoriser les échanges entre anciens étudiants : annuaire, site internet, organisations d'événements et de soirées.

Au niveau du master, le responsable suit personnellement le devenir des diplômés, par contact direct dans l'année qui suit l'obtention du diplôme : des données sur les postes occupés, les entreprises et les lieux d'exercice semblent collectées mais non présentées dans le dossier. Ce sont ces éléments qualitatifs qui pourraient confirmer une insertion professionnelle des diplômés en adéquation avec les objectifs et le contenu de la formation.

Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation

Le conseil de perfectionnement du master, qui se réunit deux fois par an, fait le point sur la formation et formule des axes de progrès. Sa composition exacte n'apparaît pas et aucun compte rendu de séance n'est communiqué : ce sont des informations importantes, à joindre à un tel dossier, car indispensables à l'évaluation du bon pilotage de la formation. Il réunit intervenants académiques et professionnels, et délibère notamment à partir des avis des étudiants (qui n'en font pas partie, ce qui constitue aussi un problème de gouvernance), provenant de l'observatoire des résultats, de l'insertion professionnelle et de la vie étudiante, et des avis collectés auprès des étudiants par le responsable du master. Les entreprises partenaires sont aussi sollicitées. Les échanges débouchent sur des recommandations à destination de l'équipe enseignante et/ou du personnel administratif, sans que des comptes rendus puissent l'attester.

L'autoévaluation spécifique au master n'est pas présentée. Le choix de l'ULR est de favoriser le développement de l'évaluation des formations plutôt que celui de l'évaluation des enseignements. L'évaluation des enseignements, à partir de la plateforme moodle, avait montré son inefficacité. Mais son fonctionnement a été depuis amélioré. La collecte des évaluations et avis se fait au niveau des formations, mais on ne sait pas si ces données sont le support d'une autoévaluation du master MAHT, et si les bilans dépassent la seule année passée.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Une mise en place pertinente de l'alternance dans le M2 depuis septembre 2015.
- Un encadrement renforcé de la professionnalisation est mis en œuvre.
- Une bonne prise en compte de la pratique de l'anglais, facteur clé de l'insertion professionnelle ; cette démarche se traduit par des prérequis en ce domaine au niveau des entretiens de recrutement, et par l'accès des étudiants à des certifications.
- Des projets de recherche du CEREGE sur les thématiques de l'hôtellerie et du tourisme correspondent à de nombreux enseignements.

Points faibles :

- Un faible poids des professionnels dans les enseignements (17,10 % sur deux ans).
- Beaucoup trop d'informations manquent sur la gestion des effectifs étudiants avant, pendant et après la formation.
- Une incertitude permanente sur la discipline d'origine des enseignants-chercheurs intervenant dans le master.
- Un manque de réflexion sur les développements ultérieurs envisageables pour le master, point lié à un problème de pilotage de la formation, avec un conseil de perfectionnement dont la composition exacte n'est pas présentée.

Avis global et recommandations :

Le master MAHT fonctionne de manière satisfaisante sur quelques points, et un choix stratégique intéressant a été opéré, l'introduction de l'alternance avec les contrats de professionnalisation. Apparemment, ce choix correspond à une nouvelle et forte demande de la part des entreprises et des étudiants candidats. Les étroits liens tissés avec des réseaux professionnels de la région, contribuent au pilotage du master et assurent une bonne insertion professionnelle des diplômés qui pourrait toutefois être améliorée sur le plan des emplois stables en contrat à durée indéterminée.

Le choix récent de la voie de l'alternance rend encore plus sensibles les points faibles.

Il faudrait renforcer la présence, beaucoup trop faible actuellement, des professionnels dans les enseignements. C'est un facteur d'insertion professionnelle et leurs interventions dans les enseignements au cœur de la formation seraient conformes à la logique de professionnalisation du master, et notamment d'alternance.

Il faudrait remédier au manque d'informations sur la gestion des effectifs étudiants. Avant l'entrée dans la formation, le nombre de candidats n'est jamais évoqué, ce qui ne permet pas d'évaluer l'attractivité du master, et l'incidence de la mise en œuvre de la voie de l'alternance sur les recrutements, n'est pas mentionnée.

Pendant la formation, il faudrait préciser les conditions du passage des M1 du master en 2^{ème} année, de même que l'éventuelle incidence de la mise en place de l'alternance en M2 depuis septembre 2015 sur les enseignements.

Après la formation, des « tableaux de bord » de l'insertion professionnelle intégrant des données qualitatives (entreprises, types d'emplois occupés), devraient être produits chaque année et réactualisés.

Il faudrait remédier au manque de précision sur la discipline d'origine des enseignants-chercheurs, lequel ne permet pas d'apprécier l'adéquation des intervenants par rapport aux enseignements dispensés.

En matière de pilotage du master, une réflexion sur ses développements ultérieurs doit être menée : l'alternance nécessite une vision à moyen terme, ne serait-ce que pour pouvoir conserver d'une année sur l'autre les entreprises qui proposent des contrats de professionnalisation. Il est indispensable d'intégrer dans la composition du conseil de perfectionnement des représentants des étudiants, absents actuellement.

La lisibilité de la formation devrait être améliorée : le rattachement du master à deux mentions différentes, en M1 et en M2, n'y contribue pas. Il est nécessaire de mettre la fiche ADD en adéquation avec le fonctionnement du master et d'harmoniser les intitulés des UE qui diffèrent entre la fiche ADD et le dossier de présentation de la formation.

Observations de l'établissement

L'établissement n'a pas fourni d'observations.