



HAL
open science

Licence professionnelle Hôtellerie internationale et hébergements touristiques

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Hôtellerie internationale et hébergements touristiques. 2013, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne. hceres-02038188

HAL Id: hceres-02038188

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038188>

Submitted on 20 Feb 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

Rapport d'évaluation de la licence professionnelle



Hôtellerie internationale et hébergement
touristique

de l'Université Paris 1 - Panthéon-
Sorbonne

Vague D – 2014-2018

Campagne d'évaluation 2012-2013



agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

Le Président de l'AERES

Didier Houssin

Section des Formations
et des diplômes

Le Directeur

Jean-Marc Geib



Evaluation des diplômes

Licences Professionnelles – Vague D

Académie : Paris

Établissement déposant : Université Paris 1 – Panthéon-Sorbonne

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Hôtellerie internationale et hébergement touristique

Dénomination nationale : SP7-Hôtellerie et tourisme

Demande n° S3LP140006044

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : L'Université Paris 1 - Panthéon-Sorbonne, l'Institut de Recherche et d'Etudes Supérieures du Tourisme (IREST)
- Délocalisation(s) : L'Université des Seychelles
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : /
- Secteur professionnel demandé : SP7-Services aux personnes

Présentation de la spécialité

La licence *Hôtellerie internationale et hébergement touristique*, a été créée en 2002 au sein de l'institut de Recherche et d'Etudes Supérieures du Tourisme (IREST) qui propose également une licence *Distribution touristique*. La formation est fondée sur deux domaines : la gestion de l'entreprise hôtelière, la stratégie et le management commercial en tourisme. Elle a pour objectif d'apporter les compétences nécessaires à l'exercice des métiers de niveau cadre intermédiaire pour le secteur de l'hôtellerie et de l'hébergement.

Le diplômé devra maîtriser les connaissances liées à l'organisation de l'entreprise et à la gestion des activités, au management commercial et à l'animation des équipes, au droit du travail (contrats hôteliers et droit social), à l'utilisation de l'outil informatique. Les compétences attendues intègrent en outre la maîtrise de deux langues : anglais et italien (par le biais de l'e-learning pour cette deuxième langue).

Les diplômés peuvent accéder aux emplois de chef de réception, de chef de plateau de réservation, d'attaché commercial séminaires et banquets, d'assistant commercial. Ces métiers s'exercent au sein d'entreprises relevant du secteur de l'hébergement touristique.

La licence accueille un nombre d'inscrits en forte augmentation, passant de 31 à 53 sur les trois dernières années. Elle est proposée en alternance pour 90 % d'entre eux, en lien avec le Centre de Formation d'Apprentis (CFA) Stephenson. Elle est délocalisée dans le cadre d'un partenariat avec l'Université des Seychelles.

Synthèse de l'évaluation

L'architecture de la formation est lisible. Les compétences attendues sont clairement explicitées. On note une place importante donnée aux enseignements dans les domaines de l'information et de la maîtrise des outils informatiques de gestion et de Yield management, tenant ainsi compte des évolutions des besoins du terrain. Le partenariat avec l'Université des Seychelles est clairement précisé. Toutefois, il faut souligner le volume horaire d'enseignements très élevé (540 heures) s'agissant d'une formation en alternance. En outre, le rendu du projet tuteuré s'apparente davantage à un mémoire universitaire : les enseignements préparant à sa réalisation, pour un volume horaire très important (160 heures), semblent relever d'un apprentissage à la recherche, ce qui tend à amoindrir la volonté de l'établissement de le considérer comme un facteur déterminant d'insertion professionnelle.

Les liens avec les milieux professionnels sont importants du fait, d'une part, de l'existence de l'alternance, et d'autre part, de la particularité du contexte territorial particulièrement riche en activité touristique. En outre, les professionnels sont représentés au sein de l'instance qui tient lieu de conseil de perfectionnement. En revanche, le nombre d'heures d'enseignements qu'ils dispensent est limité. Il est de 135 heures, soit 25 % du volume horaire global, en intégrant les enseignements dispensés par les personnels associés Sciences et Techniques. Par conséquent, il paraît souhaitable de prévoir une participation plus active des professionnels du secteur de l'hébergement.

Les effectifs sont en hausse de manière significative : 53 inscrits en 2011/2012 alors qu'ils étaient d'environ 30 les années précédentes. Ils seront stabilisés à ce niveau. 77 % des étudiants proviennent de BTS. Le nombre de candidatures est très élevé (près de 350 en 2009), et le recrutement est national. Ces éléments témoignent de l'attractivité de la formation.

Concernant l'insertion professionnelle, il est relevé une difficulté substantielle : les étudiants intègrent une entreprise avant le terme du cursus d'études, généralement avant de présenter leur mémoire. Par conséquent, le taux de réussite est très faible, et en baisse depuis trois années. Il est de 80 % en 2009, de 64 % en 2010, de 57 % en 2011. Devant ce constat, l'établissement propose de mieux accompagner les étudiants en renforçant le suivi du mémoire. En outre, une communication a été adressée aux entreprises, les invitant à engager des étudiants ayant obtenu leur diplôme. Il n'est pas possible à ce stade d'apprécier la pertinence de ces mesures. D'autres pistes mériteraient d'être explorées. Un volume moindre d'heures d'enseignement pourrait être étudié. Actuellement de 540 heures, il peut être de nature à démobiliser les étudiants. De même, la forme donnée au mémoire lié au projet tuteuré, pourrait être interrogée.

Il existe un conseil de l'IREST qui tient lieu de conseil de perfectionnement commun aux deux licences professionnelles du domaine *Hôtellerie et tourisme*. Sa composition est équilibrée, entre professionnels et institutionnels. Les rendus de ses travaux ne sont pas communiqués.

Le dossier est très explicite sur les évolutions envisagées concernant le projet pédagogique. Sa lisibilité serait accrue en distinguant davantage les éléments et données propres à chacune des licences existantes au sein de l'IREST.

- Point fort :
 - L'apprentissage et les contrats de professionnalisation permettant une très bonne adéquation avec le monde professionnel.

- Points faibles :
 - Une charge de travail considérable, tant en ce qui concerne le volume des heures d'enseignement que le mémoire du projet tuteuré.
 - Un taux de réussite faible.
 - La faible participation des intervenants professionnels, en particulier des professionnels du secteur de l'hébergement.
 - Il manque d'un conseil de perfectionnement spécifique.

Recommandations pour l'établissement

L'équipe pédagogique devrait s'interroger sur la pertinence d'un mémoire de type universitaire à ce niveau d'études et sa compatibilité avec des horaires d'enseignements importants combinés avec des périodes en entreprise.

La poursuite des mesures visant à remédier à la situation d'abandon de la formation par de nombreux étudiants, est vivement conseillée.

La composition de l'équipe pédagogique mériterait d'être élargie afin d'accroître la part réservée aux professionnels.

Enfin, il conviendrait d'adopter des modalités de pilotage propres à cette spécialité de licence professionnelle.

Notation

- Projet pédagogique (A+, A, B, C) : B
- Insertion professionnelle (A+, A, B, C) : A
- Lien avec les milieux professionnels (A+, A, B, C) : A
- Pilotage de la licence (A+, A, B, C) : B



Observations de l'établissement

LE PRESIDENT

SERVICE DES FORMATIONS
ET DE LA PEDAGOGIE

12, PLACE DU PANTHEON
75231 PARIS CEDEX 05

TEL : 01 44 07 80 46

FAX : 01 44 07 80 52

spes@univ-paris1.fr

racspes@univ-paris1.fr

Paris, le 28 juin 2013

Monsieur Jean-Marc GEIB
Directeur de la Section des Formations
et des Diplômes AERES
20, rue Vivienne
75002 - PARIS

Objet : Evaluation des licences professionnelles.

Monsieur le Directeur,

Je vous prie de trouver ci-joint les observations de l'Université Paris 1 à la suite du rapport d'évaluation concernant l'offre en licences professionnelles pour 2014-2018.

En vous remerciant au nom de l'établissement que je représente pour le travail que vos experts ont effectué, je vous prie de croire, Monsieur le Directeur, en l'expression de ma considération distinguée.

Ph. Boutry

Philippe BOUTRY



**LICENCES PROFESSIONNELLES : REPOSE AUX RAPPORTS
D’EVALUATION REALISES PAR L’AERES**

IREST – Université Paris 1
Licence professionnelle HOTELLERIE ET TOURISME
"Hôtellerie internationale et hébergement touristique"

Réponse à l'évaluation de l'AERES

LES POINTS FAIBLES :

- * Une charge de travail considérable tant en ce qui concerne le volume des heures d'enseignement que le mémoire du projet tuteuré.*
- * Un taux de réussite faible.*
- * La faible participation des professionnels, en particulier des professionnels du secteur de l'hébergement.*
- * Il manque un conseil de perfectionnement spécifique.*

Une charge de travail considérable tant en ce qui concerne le volume des heures d'enseignement que le mémoire du projet tuteuré.

Le mémoire universitaire du projet tuteuré sous ses formes et modalités actuelles peut faire l'objet d'évolutions tout en maintenant les objectifs pour lesquels il a été instauré :

- conception et réalisation d'un projet personnel au cours de l'ensemble de la scolarité,
- acquisition de nouvelles compétences (conception d'une problématique - recherche, évaluation et mise en forme d'informations),
- renforcement de la capacité à un travail en autonomie.

Les procédures d'élaboration du mémoire universitaire du projet tuteuré ont déjà évolué avec un encadrement dès le début d'année par le directeur de mémoire et la perspective d'un allègement des heures de méthodologie que permet cette direction de mémoire précoce.

Dans la mesure où un pourcentage important de sujets de mémoire porte sur des thèmes en lien avec l'entreprise ou le groupe accueillant des apprentis, il est envisagé de faire évoluer le mémoire du projet tuteuré vers les modalités et le document suivants :

- une fusion d'un rapport de stage intégrant une problématique plus développée et un mémoire allégé par rapport aux années antérieures,
- une soutenance plus tôt dans le temps, dès les derniers cours du 2^e semestre.

Ceci permettra d'alléger la charge de travail des étudiants apprentis, de fortement diminuer les heures de méthodologie et d'augmenter le taux de réussite, dans le respect des objectifs exposés plus haut.

Un taux de réussite faible.

La question de l'abandon en fin de formation a été un des sujets de réflexion de l'équipe pédagogique. Celle-ci a plusieurs causes :

- * la prise en compte dans les statistiques d'ADMIS à l'entrée en formation n'ayant en fait jamais intégré la formation,
- * les difficultés de reprise d'études de candidats au titre de la VA ou la VAE, et les difficultés de certains au niveau de l'écrit,
- * la démotivation pour certains à poursuivre la formation, à la perspective d'avoir obtenu un emploi du fait de l'apprentissage, ce qui conduit à la non soutenance du mémoire.

Le calcul des taux de réussite pour 2011-2012 montre que les résultats de 2012 sont nettement meilleurs.

Sur 48 étudiants inscrits en 2011-2012,

- 39 ont obtenu leur diplôme (**81,2%**),
- 7 ont échoué (**14,6%**),
- 2 étudiants admis en début d'année n'ont jamais rejoint la formation (**4,2%**).

Le dernier taux de réussite s'est donc élevé à 81,2% en 2012 (64% en 2010 et 57% en 2011), notamment du fait de la mobilisation de l'équipe pédagogique sur cette question et d'un suivi des étudiants qui abordait de façon explicite ce problème d'une insertion professionnelle relativement aisée du fait de l'apprentissage : l'argumentation a notamment porté sur le fait que le contrat d'apprentissage était facilement suivi d'un CDI ou d'un CDD, mais que l'absence de diplôme posait essentiellement problème dans la perspective d'un deuxième emploi, hors de l'entreprise où s'était déroulé l'apprentissage

D'autre part, dès le début de l'année 2012-2013 une équipe de 8 directeurs de mémoire a été constituée, issue des diverses équipes pédagogiques de l'IREST :

- * 3 Maîtres de conférences,
- * 2 PAST
- * 2 ATER
- * 1 PRAG

Cette équipe renforcée a donc déjà permis de mieux accompagner les étudiants tout au long du projet tuteuré.

La faible participation des professionnels, en particulier des professionnels du secteur de l'hébergement.

La quasi-totalité des étudiants de la Licence sont en apprentissage : cette spécificité fait que les étudiants sont confrontés au monde professionnel. Parmi eux, nombreux sont ceux qui chaque année suivent des formations internes à leur entreprise ou à leur groupe (dans le cadre des démarches de certification par exemple) ou participent à des séminaires.

Les conférences de l'IREST (de 10 à 12 par an depuis 2008-2009), cycle de conférences animées par des professionnels et des chercheurs, sur des grandes questions d'actualité touristique, patrimoniale et culturelle, sont également accessibles aux étudiants de Licence, en fonction notamment de leurs centres d'intérêt et de leur sujet de projet tuteuré.

Enfin, des professionnels interviennent en cours d'année, hors enseignements, plus particulièrement sous formes de conférences, etc.

Interventions de professionnels en 2012 - 2013 :

- Gaëlle TANGUY - Responsable web marketing ATOUT FRANCE
- Matteo OLIVERO - Responsable recrutement DISNEYLAND PARIS
- Catherine GARZON - DRH LA HALLE
- Alexandra GIGLIO - Coordinatrice RH - HILTON CAREERS LIVE

Des interventions de professionnels se substitueront progressivement à celles de divers autres enseignements et la forte réduction des heures de méthodologie du projet tuteuré leur donnera proportionnellement plus de place dans la formation.

Il manque un conseil de perfectionnement spécifique.

L'adoption de modalités de pilotage propre à cette spécialité de licence professionnelle passe déjà aujourd'hui par :

- une mise à l'ordre du jour du fonctionnement de la Licence lors des réunions du Conseil de l'IREST, qui réunit de nombreux représentants d'entreprise, groupes et organismes professionnels accueillant des apprentis de l'IREST,
- les réunions annuelles de maîtres d'apprentissage.

Ces réunions ont permis au fil des années :

- de suivre les évolutions des métiers en entreprise,
- de revoir les référentiels ("portefeuilles de compétences"), outil essentiel de suivi de l'acquisition des compétences des apprentis en entreprise.

Un conseil de perfectionnement spécifique pourra donc être mis en place en 2013-2014, en partant du vivier des dizaines d'entreprise accueillant des apprentis.