



HAL
open science

Licence professionnelle Management des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration. 2014, Université Evry-Val-d'Essone - UEVE. hceres-02038340

HAL Id: hceres-02038340

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038340>

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



Management des entreprises de
l'hôtellerie et de la restauration

de l'Université d'Evry-Val-
d'Essonne - UEVE

Vague E – 2015-2019

Campagne d'évaluation 2013-2014



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

Section des Formations et des diplômes

En vertu du décret du 3 novembre 2006¹,

- Didier Houssin, président de l'AERES
- Jean-Marc Geib, directeur de la section des formations et diplômes de l'AERES

¹ Le président de l'AERES « signe [...], les rapports d'évaluation, [...] contresignés pour chaque section par le directeur concerné » (Article 9, alinea 3 du décret n°2006-1334 du 3 novembre 2006, modifié).



Evaluation des diplômes Licences Professionnelles – Vague E

Evaluation réalisée en 2013-2014

Académie : Versailles

Établissement déposant : Université d'Evry-Val-d'Essonne - UEVE

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Management des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration

Secteur professionnel : SP7-Services aux personnes

Dénomination nationale : SP7-3 Hôtellerie et tourisme

Demande n° S3LP150007598

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : Centre de formation des apprentis (CFA) Evry-Val d'Essonne & Institut Saint-Pierre à Brunoy (91).
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : Centre de formation des apprentis (CFA) Evry-Val d'Essonne.

Présentation de la spécialité

La licence professionnelle *Management des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration* a été créée en 2004. La mention est l'une des 30 licences professionnelles de l'Université d'Evry-Val-d'Essonne. Elle est rattachée au domaine « droit, économie, gestion ». Elle associe par ailleurs le Centre de formation des apprentis Evry-Val d'Essonne (CFA EVE) et l'institut privé Saint-Pierre de Brunoy (91).

La formation se déroule en alternance et accueille des publics inscrits en formation initiale, dans le cadre de la formation continue ou, pour l'essentiel, en contrat d'apprentissage. Les étudiants proviennent majoritairement de BTS en tourisme ou hôtellerie et plus rarement, de DUT ou licences délivrés par l'établissement.

La formation prépare à la gestion et au management opérationnel de structures hôtelières ou de restauration. Les métiers visés sont de divers ordres : manager d'hôtel-restaurant, réceptionniste, manager de service de restauration, assistant de direction d'hôtel-restaurant. Elle s'inscrit dans la dynamique régionale dans le secteur de l'hôtellerie. Plusieurs offres de formation en hôtellerie et restauration existent en région parisienne mais le dossier ne présente pas cet aspect concurrentiel.

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

La formation bénéficie de la dynamique économique que représente le tourisme réceptif en France et plus particulièrement, en région parisienne. Ce contexte semble favorable à l'insertion professionnelle des diplômés mais le dossier ne comporte aucun élément d'analyse relatif à l'environnement socio-économique ou au positionnement par rapport aux formations concurrentielles ou complémentaires, ne serait-ce que dans le cadre du Pôle de recherche et d'enseignement supérieur ou de l'établissement.

La formation, d'un volume horaire global de 539 heures, dont 140 sont dédiées à l'encadrement du projet tuteuré, apporte progressivement les enseignements fondamentaux, les compétences techniques et pratiques. Chaque enseignement est défini par l'acquisition de compétences métiers. Les contenus paraissent très appliqués, ce qui contraste avec les modalités pédagogiques intégrant systématiquement des cours magistraux et travaux dirigés. La formation apporte des compétences en langues (anglais et deuxième langue), ainsi qu'en informatique mais les aspects innovants liés à l'intégration des NTIC dans le secteur professionnel ne sont pas traités. Le dossier ne présente pas précisément les sujets et la nature des projets tuteurés. On comprend qu'ils consistent, pour tout ou partie, en l'organisation d'un voyage d'étude à New York mis en place en collaboration avec la Polytechnic University of New York et grâce au soutien financier de la région Ile-de-France. Il est intégré à une unité d'enseignement intitulée « Activités professionnelles », qui privilégie une formation à la « méthodologie du mémoire » au détriment d'une solide préparation à la gestion de projet. Le stage se déroule en alternance mais l'on ne sait rien ni sur les entreprises d'accueil ni sur les modalités d'organisation et d'évaluation. Les aspects professionnalisants consistent en des visites d'entreprise et une participation à une plateforme de recrutement organisée par un seul groupe hôtelier.

Avec une moyenne de 100 candidats, dont un faible pourcentage issu de l'établissement, la formation a connu des effectifs variant de 23 à 34 étudiants. Ces écarts ne sont pas abordés si ce n'est en termes de difficultés dans la mise en place de l'alternance ou dans le suivi pédagogique. Les conditions de recrutement comme les critères de sélection sont peu lisibles. Les étudiants sont majoritairement inscrits dans le cadre de contrats d'apprentissage et plus rarement au titre de la formation continue sans que, pour autant, le dossier ne fasse état d'intégration par validation des acquis professionnels ou validation des acquis de l'expérience. Les étudiants sont majoritairement issus de BTS en tourisme ou hôtellerie et plus rarement de DUT. L'intégration d'étudiants provenant d'une 2^{ème} année de licence est très ponctuelle. La LP semble donc plus représenter une opportunité d'études pour des BTS du secteur de l'hôtellerie qu'une possibilité de professionnalisation pour des filières généralistes. La formation semble assez attractive pour des publics de formation continue, même si cet effectif est décroissant. La prise en compte de la diversité des publics justifie certaines modalités pédagogiques allant même jusqu'à la mise en place de groupes ; ce qui peut paraître exagéré compte tenu de l'homogénéité du recrutement.

Les données sur le devenir des étudiants manquent de complétude, voire de fiabilité. Parmi le nombre de répondants, le taux d'insertion professionnelle semble varier de 31 à 85 %. Ces écarts ne donnent lieu à aucun commentaire. Les circonstances d'insertion professionnelle ne sont pas détaillées ni la continuité entre le contrat d'apprentissage et le premier emploi. Les emplois occupés semblent être en adéquation avec les objectifs de formation. Le taux de répondants en continuité d'études n'est pas insignifiant. Il est en corrélation avec le taux d'insertion professionnelle.

Le Centre de formation des apprentis Evry-Val d'Essonne (CFA EVE) apporte à la formation sa caution en termes de liens avec les professionnels. On peut néanmoins regretter l'absence de traces ou descriptions des partenariats mis en place dans ce cadre ou, par ailleurs, avec les quelques groupes hôteliers cités. La présence des professionnels dans la formation semble effective au travers de vacataires extérieurs dont on ne connaît pas toujours les qualités. L'implication du monde professionnel se traduit par des participations aux soutenances de mémoire, jury d'examen et au conseil de perfectionnement sans que pour autant on ne sache quels sont les bénéfices retirés.

L'équipe de formation est animée par un enseignant du secondaire rattaché à l'université mais dont on ne connaît pas la discipline ou section équivalente. Outre les huit professionnels, dont un est associé à l'établissement, l'équipe compte exclusivement des enseignants du secondaire, pour partie rattachés au lycée hôtelier Saint-Pierre. Les liens avec l'université de rattachement semblent faire défaut puisqu'aucun enseignant-chercheur ne semble être impliqué et qu'aucune démarche n'est entreprise pour renforcer l'attractivité ou, tout simplement, la mise en cohérence.

Le dossier comporte quelques lacunes, ambiguïtés, voire négligences. Il ne témoigne pas d'une démarche d'autoévaluation et ne démontre aucune dynamique d'innovation ou d'orientation prospective.

- Points forts :
 - L'appui sur le Centre de formation des apprentis Evry-Val d'Essonne.
 - La formation en apprentissage et le dispositif en alternance.
 - Les actions de professionnalisation et la mise en place d'un séjour d'étude à New-York.

- Points faibles :
 - Le manque de formalisation des partenariats avec les professionnels et de leurs rôles dans la formation.
 - La faible intégration de l'offre de formation dans l'établissement en termes d'attractivité et le manque de liens avec les enseignants-chercheurs du domaine.
 - L'absence de diversité dans le recrutement.

- Recommandations pour l'établissement :

Les liens avec le secteur professionnel mériteraient d'être plus clairement formalisés et systématisés.

Un effort devrait être fourni quant à l'attractivité de la formation au sein de l'établissement afin notamment de mieux intégrer des étudiants de 2^{ème} année de licence ou titulaires d'un DUT. En ce sens, il serait important de favoriser l'ouverture à des publics plus diversifiés.

Il paraît indispensable d'intégrer des enseignants-chercheurs ou tout au moins de renforcer les liens avec les équipes universitaires afin notamment de bénéficier des apports les plus récents dans les disciplines clefs et d'impulser une dynamique d'innovation et d'actualisation de certains contenus d'enseignement.

Plus généralement, la formation gagnerait à se doter d'outils d'analyse tant pour le suivi des étudiants que pour l'évaluation des enseignements. Le positionnement de cette formation devrait donner lieu à une vigilance particulière tant dans son intégration à l'offre de l'établissement que dans son rapport aux acteurs socioprofessionnels.



Observations de l'établissement

Evry, le 12 mai 2014

Affaire suivie par :
Direction des Etudes et de la Vie Etudiante

**L'administrateur Provisoire de
l'Université d'Evry Val d'Essonne**

A

**Jean-Marc GEIB
Directeur de l'Agence d'Evaluation de la
Recherche et de l'Enseignement Supérieur
Section des Formations et des Diplômes**

Objet : Evaluation des licences professionnelles vague E

Nous avons pris connaissance avec le plus grand intérêt de vos rapports pour les licences professionnelles suivantes :

- Spécialité « gestion de clientèle particuliers » ;
- Spécialité « management des entreprises et de l'hôtellerie et de la restauration » ;
- Spécialité « responsable-adjoint GRH » ;
- Spécialité « management de la qualité : industrie, services, santé » ;
- Spécialité « management du patrimoine immobilier et mobilier » ;
- Spécialité « management de la chaîne logistique » ;
- Spécialité « ingénierie simultanée en conception mécanique » ;
- Spécialité « gestion des systèmes d'information » ;
- Spécialité « ingénierie en méthodes de diagnostic automobile » ;
- Spécialité « efficacité énergétique et énergies renouvelables » ;

Nous tenons à remercier l'AERES pour l'efficacité et la qualité du travail d'analyse qui a été conduit.

Ces derniers ont été transmis aux responsables des diplômes ainsi qu'aux directeurs de composante concernés qui n'ont pas émis d'observations.

Nous espérons que ces informations vous permettront de bien finaliser l'évaluation des formations de l'Université.



Michel GUILLARD

