



HAL
open science

Licence professionnelle Guide interprète national

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Guide interprète national. 2014, Université du Littoral Côte d'Opale - ULCO. hceres-02038492

HAL Id: hceres-02038492

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038492v1>

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



Guide-conférencier

de l'Université du Littoral Côte
d'Opale - ULCO

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 : Lille

Établissement déposant : Université du Littoral Côte d'Opale - ULCO

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Guide-conférencier

Secteur professionnel : SP8-Services aux collectivités

Dénomination nationale : SP8-2 Développement et protection du patrimoine culturel

Demande n° S3LP150008389

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : Université du Littoral Côte d'Opale, Centre Universitaire Saint-Louis 2, commune : Boulogne-sur-Mer.
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : DRAC Nord/Pas-de-Calais (Direction Régionale des Affaires Culturelles Nord/Pas-de-Calais, Hôtel Scrive, 3, rue du Lombard, 59041 Lille cedex).

Présentation de la spécialité

La licence professionnelle (LP) *Guide-conférencier*, anciennement intitulée *Guide interprète national*, a été habilitée avec le nouvel intitulé à compter de la rentrée universitaire 2012/2013. Elle a pour objet de transmettre des savoirs et savoir-faire liés aux aspects méthodologiques et techniques, aux techniques de médiation, aux connaissances fondamentales dans les domaines des arts des sciences et des patrimoines ainsi qu'aux techniques d'interprétation.

La formation vise les métiers du tourisme culturel et patrimonial, notamment ceux de guide-conférencier (qui constitue une profession réglementée), d'accompagnateur de tourisme, de guide-accompagnateur. Les connaissances et compétences acquises au cours de la formation permettent également au diplômé d'intervenir dans la promotion du tourisme local, la conception de produits touristiques, la gestion de patrimoine culturel. La formation est ouverte en formation initiale et en formation continue.

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

La formation s'inscrit dans le territoire régional et sa stratégie d'ensemble est cohérente au vu de l'émergence de ce secteur économique en plein développement à l'échelle nationale et internationale. Les contenus et l'organisation pédagogiques sont de grande qualité et conformes aux dispositions des textes réglementant la profession de guide-conférencier. La présence des professionnels est particulièrement valorisée par une formation en alternance assumée dans le cadre d'un enseignement académique et d'expériences de terrain où se jouent les pratiques culturelles émergentes. De plus, la formation propose l'acquisition de compétences approfondies ou complémentaires pour l'adaptation à des fonctions plus larges ou des métiers proches (accueil, médiation), en lien avec la demande du secteur professionnel. Les aspects juridiques en relation avec le patrimoine, la connaissance du marché de l'emploi et de la diversité des publics sont traités. En outre, une grande attention est portée à la maîtrise des langues étrangères, y compris le néerlandais. C'est ce qui donne son aspect particulier à cette formation par rapport aux autres propositions nationales.

La description du système d'évaluation est précise et claire. Sa mise en place permet une évaluation pertinente de l'ensemble des enseignements et compétences attendues. La procédure pour les stages et projets tuteurés est bien définie et structurée. La liste des lieux de stage montre la grande variété des structures et la possibilité d'approches variées de l'exercice du métier de guide-conférencier. Toutefois, le dossier ne fournit pas d'informations concrètes sur les conditions du suivi des stages. On peut regretter que la formation ne prenne pas suffisamment en considération les nouvelles pratiques culturelles et sociales dans le domaine du patrimoine matériel et immatériel et l'usage des nouvelles technologies de la communication et de l'information (réseaux sociaux, sites internet, blogs,...). Enfin, il faut souligner que la formation a développé des procédures exemplaires en direction des étudiants à contraintes particulières : étudiants en situation de handicap, étudiantes attendant un enfant, étudiants souffrant de maladies chroniques,...

Concernant l'insertion professionnelle, une seule enquête a été réalisée par l'établissement (en 2009 avec 10 répondants sur 25 inscrits). Comme l'indique le dossier, les résultats sont parcellaires et ne permettent pas de se faire une idée précise de l'insertion professionnelle des anciens diplômés. Une enquête de 2013 émanant du suivi propre de la formation avec un taux de réponse de 60 % (48 répondants sur 80 contacts) relate un taux d'insertion professionnelle relativement satisfaisant : 70 % des répondants ont un emploi comme guide-conférencier et 8 % ont un emploi proche. Seulement 12,50 % sont en poursuite d'études en master pour exercer un emploi dans le domaine de la valorisation du patrimoine. L'analyse de cette enquête reste cependant incomplète : la nature des contrats n'est pas précisée (CDD, CDI, temps partiel,...), pas davantage la durée d'accès à l'emploi. Ce manque de précision ne permet pas de juger de la réelle insertion dans un secteur où les emplois partiels et saisonniers sont fréquents.

Les liens avec les milieux professionnels sont particulièrement denses et efficaces. Des partenariats sont mentionnés avec les services d'animation du patrimoine de la ville de Boulogne-sur-Mer (détentrice du label Villes et Pays d'Art et d'Histoire), le château-musée de Boulogne-sur-Mer, les Offices de tourisme de Boulogne-sur-Mer, Calais, Douai, Dunkerque, Etapes-sur-Mer, Le Portel, Le Touquet, Wimereux, entre autres. Ces partenariats ne sont cependant pas toujours formalisés. Afin de favoriser la réflexion sur l'évolution rapide de la formation et des métiers visés, l'élargissement du partenariat avec de nouveaux milieux professionnels, par exemple salariés et chefs d'entreprises, créateurs, architectes, aménageurs,... pourrait être examiné. Enfin, l'analyse de l'évolution du marché de l'emploi, précise au niveau des textes, ne paraît pas en adéquation avec les réalités du terrain. Ainsi, les données chiffrées mentionnées dans le document demanderaient à être affinées. A titre d'exemple, le chiffre annoncé de 14 millions de visiteurs en région Nord/Pas-de-Calais ne précise pas quelle est la proportion des séjours ou des touristes en transit.

L'implication des professionnels dans la formation est très satisfaisante. Ils offrent une représentativité correcte de l'ensemble du secteur, hormis le secteur privé non représenté. Ils assurent 250 heures de formation sur un total de 485 heures (52 % du volume global) et sont présents dans le conseil de perfectionnement, dans les commissions de recrutement, pour les stages, les évaluations des étudiants. Leurs interventions se font dans le cœur de métier.

L'équipe pédagogique est diversifiée et équilibrée dans sa composition, comprenant des théoriciens et des praticiens. Le conseil de perfectionnement, par son ouverture, participe efficacement à l'évolution de la formation. Des exemples concrets de sujets traités et d'améliorations sont apportés. L'attractivité est naturelle et diversifiée. Plus de 80 % des étudiants viennent de l'extérieur de l'université. Il faut souligner la particularité du recrutement de cette licence qui accueille, outre des étudiants de BTS et de L2 en sciences humaines, des détenteurs de L3, M1 et M2 qui recherchent l'acquisition et l'habilitation de la pratique professionnelle du guidage. L'effectif est en augmentation et a atteint le plafond prévu de 30. Le taux de réussite est assez faible (70 % en moyenne sur quatre ans) et fluctuant d'une année sur l'autre, du fait semble-t-il, selon le dossier, de l'accomplissement de la formation en deux ans par des publics à contraintes particulières.

- Points forts :
 - Attention importante apportée à la pratique des langues.
 - Qualité de la maquette de la formation et cohérence de la stratégie.
 - Implication des professionnels dans le fonctionnement de la licence.
 - Intensité des liens avec le milieu professionnel.
 - Diversité des perspectives d'insertion professionnelle.

- Points faibles :
 - Manque de données concrètes et précises sur l'insertion professionnelle.
 - Insuffisance du développement à l'international, tant au niveau des partenariats académiques que de l'accueil des étudiants étrangers.
 - Insuffisance des liens avec le monde de la création.

- Recommandations pour l'établissement :

Les métiers de guide-conférencier évoluent en France à un rythme accéléré. Ils sont soumis à la transformation rapide des pratiques du tourisme culturel, à la concurrence européenne et internationale et aux réglementations bruxelloises. La formation devra, par conséquent, se doter de données et d'outils d'évaluation lui permettant de s'adapter aux nouvelles exigences d'un marché en perpétuelle transformation et conforter son excellence académique et professionnelle en s'inscrivant dans un réseau étroit de formation à l'échelle européenne.

Afin de mieux maîtriser le recrutement, il serait souhaitable de mener une analyse fine des candidatures, sur un panel de formation et/ou d'acquis professionnels le plus large possible.

La formation devrait se doter d'instruments d'évaluation permettant de mieux analyser l'insertion professionnelle et le devenir des étudiants, diplômés ou non.

Les nouvelles pratiques culturelles, sociales et touristiques grâce, entre autres, à l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication, devraient davantage être prises en compte. Ces nouvelles pratiques sont à mettre en corrélation avec les générations nouvelles et la venue en Europe de nouveaux publics appartenant à des pays émergents.

Il est recommandé de développer des partenariats étroits avec des formations équivalentes en Europe, sous forme par exemple, de co-diplomation, permettant entre autres, l'accueil d'étudiants étrangers et ouvrant de nouvelles perspectives d'emploi pour les diplômés.



Observations de l'établissement

Licence Professionnelle spécialité « Guide conférencier »

Le porteur de projet de la Licence Professionnelle Guide-conférencier a pris connaissance de l'évaluation réalisée par les experts de l'AERES et exprime sa satisfaction de constater que les efforts constants de professionnalisation et d'amélioration menés par l'équipe pédagogique ont débouché sur l'« excellence académique et professionnelle », comme le formule le rapport.

Aussi le porteur de projet désire-t-il répondre ci-dessous à quelques remarques formulées dans le rapport d'évaluation. Les remarques figurant dans le rapport sont mentionnées entre guillemets et immédiatement suivies du commentaire du porteur de projet.

- « Toutefois, le dossier ne fournit pas d'informations concrètes sur les conditions du suivi des stages » :

Le dossier fourni à l'AERES précise p. 16 que les tuteurs enseignants et les tuteurs en entreprise suivent attentivement les étudiants pendant leurs stages : « Deux autres enseignants de la formation supervisent ensuite le déroulement des stages et celui du projet tuteuré. (...) Durant toute la durée des stages, les enseignants responsables des stages sont à l'écoute des étudiants qui ont la possibilité de les joindre par courrier électronique pour demander des conseils ou de leur faire parvenir leurs travaux pour concertation. Ainsi, les étudiants sont suivis par un tuteur universitaire et un tuteur de la structure d'accueil, qui fournit en fin de stage aux responsables de la formation un document relatif au stage (ou projet tuteuré) effectué et aux compétences acquises durant le stage. »

Donc, les enseignants-chercheurs sont en contact direct avec les stagiaires et les structures d'accueil durant toute la durée du stage. Les étudiants de LP GC accomplissant leurs stages dans l'ensemble du territoire français et à l'étranger, les tuteurs enseignants-chercheurs ne disposent ni du temps ni des moyens financiers pour se rendre dans les 30 lieux de stage et les 30 structures avec lesquelles ils réalisent leur projet tuteuré. Cependant, le courrier électronique et le téléphone permettent les échanges nécessaires, même au cœur de l'été, puisque les stages de guidage se déroulent pendant la période touristique, de mai à fin août.

- « On peut regretter que la formation ne prenne pas suffisamment en considération les nouvelles pratiques culturelles et sociales dans le domaine du patrimoine matériel et immatériel et l'usage des nouvelles technologies de la communication et de l'information (réseaux sociaux, sites internet, blogs...) » :

L'équipe pédagogique s'étonne de cette remarque. La formation est justement à l'écoute des nouvelles pratiques. Le dossier précise à la page 15 que : « la Licence Professionnelle GC est en phase avec l'évolution du monde professionnel puisque les étudiants y apprennent à créer un site web (...), à maîtriser la Publication Assistée par Ordinateur (PAO) et la rédaction technique. Ces connaissances et compétences élargissent le champ de leur employabilité et leur confèrent une valeur ajoutée ». D'autre part (p. 19), les étudiants doivent rendre « des travaux écrits et des réalisations numériques » aux enseignants universitaires et professionnels, entre autres obligatoirement « un site web » sur lequel figure l'ensemble des travaux réalisés. Comme objet de projet tuteuré, certains étudiants choisissent de développer des Applications pour téléphone portable à destination des touristes et des visiteurs, ou des itinéraires et commentaires de visites destinés aux audioguides. Toutes ces précisions figurent dans le dossier fourni à la page 10.

En outre, la présentation orale du compte rendu de projet tuteuré et du mémoire de stage se fait à l'aide d'un document Powerpoint, procédé aussi utilisé lors d'autres épreuves orales en cours d'année universitaire, notamment lors de la présentation de dossiers de recherche.

- « L'analyse de cette enquête reste cependant incomplète : la nature des contrats n'est pas précisée (CDD, CDI, temps partiel,...), pas davantage la durée d'accès à l'emploi. Ce manque de précision ne permet pas de juger de la réelle insertion dans un secteur où les emplois partiels et saisonniers sont fréquents. » :

L'évaluation mentionne dans la rubrique « Points faibles » un « Manque de données concrètes et précises sur l'insertion professionnelle ». L'équipe pédagogique déplore qu'un tel point faible soit attribué à la formation LP GC, qui jouit d'une fort bonne évaluation par ailleurs, et tient à souligner qu'elle-même et le secrétariat de la LP GC se sont investis en procédant à une enquête par envoi de courriers électroniques pour fournir les résultats de leurs propres enquêtes, analyses et commentaires (cf. dossier pp. 43-48) puisque, l'ULCO ne disposant pas des ressources humaines nécessaires à une enquête valable, comme précisé dans le dossier fourni, les résultats de l'ODESSE sont parcellaires et ne permettent pas de se faire une idée précise de l'insertion professionnelle des anciens étudiants.

Je tiens toutefois à mentionner qu'il ne fait pas partie des missions d'enseignement et de recherche des enseignants-chercheurs de mener de telles enquêtes et d'en fournir des analyses et commentaires tels qu'on peut en attendre d'instituts spécialisés. Bien plus, la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004 et « La Loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités » définissent les principes à respecter lors de la collecte et du traitement des données personnelles. Or la formation LP GC n'est pas habilitée par la CNIL à collecter des informations sur l'insertion professionnelle des étudiants dans le but de mener des études statistiques. D'où le caractère dit « incomplet » ressenti par les évaluateurs.

- « Ces partenariats ne sont cependant pas toujours formalisés » :

La formalisation des partenariats comporte à la fois des avantages et des inconvénients, notamment lors de changements des responsables ou de forme juridique des structures (services de l'animation du patrimoine, villes affiliées au réseau des Villes et Pays d'Art et d'Histoire, musées, sites, Offices de Tourisme, DRAC Nord/Pas-de-Calais...), à plus forte raison au vu du nombre élevé de partenariats (plus d'une trentaine).

- « Le taux de réussite est assez faible (70% en moyenne sur quatre ans) et fluctuant d'une année sur l'autre, du fait semble-t-il, selon le dossier, de l'accomplissement de la formation en deux ans par des publics à contraintes particulières » :

La LP GC a pris le parti, en accord avec le CUEEP et les responsables du programme mis en place en faveur des étudiants en situation de handicap, d'accueillir des étudiants en formation continue ainsi que des étudiants en situation de handicap puisqu'il est demandé aux formations de mettre en place des « dispositifs pédagogiques permettant de prendre en compte la diversité des groupes (formation initiale et formation par alternance) et la diversité de niveau des publics ». Au titre de ces dispositifs figurent dans la LP GC la « possibilité pour les étudiants en formation par alternance d'accomplir la formation en deux ans » et pour les « Etudiantes attendant un enfant », pour les « salarié(e)s, étudiant(e)s souffrant de maladie chronique » la « possibilité d'effectuer la LP GC en deux ans au lieu d'une année, de valider les épreuves d'examen correspondant aux enseignements suivis la 1^{ère} année et d'effectuer les stages la deuxième année ; » ou « de valider une partie des unités d'enseignement la 1^{ère} année, l'autre partie la deuxième année ». On ne peut décemment attendre des formations qu'elles offrent des possibilités d'accueil particulières à des publics spécifiques et, dans le même temps, leur faire grief d'avoir un « taux de réussite » prétendument « assez faible (70% en moyenne sur quatre ans) ». Le principal est bien plus, de l'avis de l'équipe pédagogique, que le public à contraintes particulières ait lui aussi la possibilité d'obtenir le diplôme préparé et puisse s'insérer dans la vie professionnelle. Qu'il mette une année ou deux pour y parvenir est accessoire. L'équipe enseignante de la LP GC soutient tout particulièrement les publics à contraintes particulières dans leurs efforts pour conduire à bien leurs études dans des conditions difficiles pour eux et ne s'émeut pas du fait qu'ils fassent 'baisser' le taux annuel de réussite de la LP GC à 70 %, un taux d'ailleurs, lui semble-t-il, tout à fait honorable, compte tenu de ces conditions.

- Concernant les remarques « Insuffisance du développement à l'international, tant au niveau des partenariats académiques que de l'accueil des étudiants étrangers » et « Insuffisance des liens avec le monde de la création », il faut rappeler que peu de pays européens ont déjà fait le même effort

que la France pour offrir une formation universitaire de qualité aux guides-conférenciers et que cette spécialité est encore en phase de structuration dans l'EU. Le rapprochement avec les formations de guides-conférenciers à l'étranger sera pris en compte dans les années à venir, d'autant plus que, comme le fait remarquer le rapport d'évaluation, dans la LP GC de l'ULCO « une grande attention est portée à la maîtrise des langues étrangères, y compris le néerlandais. C'est ce qui donne son aspect particulier à cette formation par rapport aux autres propositions nationales. »

Même si, il est vrai, le dossier ne le précisait pas, les liens avec le monde de la création existent dans la LP GC, et un certain nombre d'étudiants très motivés et ayant déjà un niveau de connaissances élevé en relation avec le monde de la création accomplissent avec succès stages et projets tuteurés dans le contexte de la création.

Le Président de l'Université du Littoral
Côte d'Opale

