



HAL
open science

Licence professionnelle LEA hôtellerie-restauration internationale

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle LEA hôtellerie-restauration internationale. 2016, Université de Nantes. hceres-02039364

HAL Id: hceres-02039364

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039364v1>

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

Formations

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Langues étrangères appliquées, hôtellerie-restauration internationale

- Université de Nantes

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

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 2015-2016

Présentation de la formation

Champ de formation : Lettres, langues, sciences humaines et sociales

Établissement déposant : Université de Nantes

Établissement cohabilité : /

La licence professionnelle *Hôtellerie et tourisme*, spécialité *Langues étrangères appliquées (LEA) hôtellerie-restauration internationale*, portée par le département des Langues étrangères appliquées, est proposée sur le site de La Roche-sur-Yon de l'Université de Nantes.

Elle s'inscrit dans la continuité des deux premières années de la licence *LEA* et a pour objectif d'apporter aux étudiants une formation dans deux langues étrangères (dont obligatoirement l'anglais, la seconde pouvant être l'allemand, le chinois, l'espagnol, l'italien ou le français langue étrangère - FLE - sur objectifs spécifiques), dans des disciplines d'application (droit, économie, communication...) et dans des disciplines professionnelles des métiers de l'hôtellerie et de la restauration (directeurs et chefs de service trilingues) afin qu'ils accèdent à un emploi après l'obtention de leur diplôme.

Pour ce faire, trois parcours sont proposés (*Hébergement*, *Restauration banquets*, et *Structures hôtelières spécialisées*) et la formation s'articule autour de deux blocs d'enseignements (le premier étant composé de la totalité des unités d'enseignement du premier et du second semestre, à l'exception du projet tuteuré, et le deuxième du projet tuteuré et du stage). Le premier semestre compte quatre unités d'enseignement (UE) (mise à niveau en langue, langues A et B, enseignement professionnel et matières d'application), et le second comprend 5 UE (langues A et B, enseignement professionnel, matières d'application, projet tuteuré et un stage obligatoire) qui correspondent aux objectifs professionnalisants visés par la formation.

Synthèse de l'évaluation

La licence professionnelle *LEA hôtellerie-restauration internationale (LEA-HRI)* répond aux exigences d'une formation professionnalisante dans la mesure où elle permet une entrée directe sur le marché du travail et où les diplômés accèdent à des emplois en accord avec la formation. Elle permet ainsi l'accès à des métiers opérationnels et fonctionnels, dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, en France et à l'étranger. Elle est réalisée essentiellement en formation initiale, même si 7 VAE (validation des acquis de l'expérience) sont recensées sur la période analysée. Le cursus est en adéquation avec ses objectifs professionnalisants, grâce notamment à des partenariats avec l'association des hôteliers de l'agglomération nantaise et la fédération des hôteliers vendéens, qui ancrent cette licence professionnelle dans le tissu local et dans le secteur professionnel. Les partenariats avec 12 établissements à l'étranger pouvant accueillir les étudiants lors de leur stage obligatoire (3 à 6 mois) et l'étude d'un minimum de deux langues, ainsi que des cultures afférentes, apportent une véritable dimension internationale à la formation. Le volume global de la formation est important (542 heures). Il existe une bonne lisibilité de la formation avec des UE répondant aux compétences attendues (langues A et B, enseignements professionnels et matières d'application) et une mise en situation professionnelle conséquente (projet tuteuré au premier semestre - S1 - et stage obligatoire de 3 à 6 mois à l'étranger au deuxième semestre - S2). Ces enseignements constituent un ensemble cohérent et sont pertinents par rapport aux objectifs de la formation, même si une offre de formation aux TICE (technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement) plus conséquente serait souhaitable.

La licence professionnelle (LP) est proposée uniquement sur le site de La Roche-sur-Yon mais fait partie de l'offre de formation de l'Université de Nantes. Elle est portée par le département des Langues étrangères appliquées de cette université, ce qui constitue une originalité dans le panorama universitaire français où ce type de formation est souvent piloté par des unités de formation et de recherche (UFR) de Gestion. La place qu'occupent les langues dans la formation et la dimension internationale que lui confère le stage obligatoire à l'étranger permettent de la distinguer d'une offre de formation importante au niveau local en ce qui concerne le secteur d'activité de l'hôtellerie/restauration. A propos de son environnement, cette licence professionnelle est bien ancrée dans son secteur (compétences professionnelles) et dans le territoire (partenariat locaux et orientation internationale).

L'équipe pédagogique est variée et structurée autour d'un noyau d'enseignants-chercheurs présents dans la formation. Il est néanmoins dommage, pour une formation à caractère international, qu'aucune place n'ait été réservée à des enseignants et professionnels étrangers (ou d'origine étrangère). De plus, l'animation de l'équipe pédagogique et de la pédagogie apparaît assez floue car elle semble se faire au moyen d'un conseil de perfectionnement valorisant la présence des parties prenantes de la formation (professionnels, partenaires et permanents de la formation) mais dont les réunions, organisées de façon irrégulière selon les années, et la composition précise (modalités de désignation des étudiants notamment), nuisent à son efficacité.

Les effectifs sont en permanence autour de 30/35 étudiants pour des raisons de capacités d'accueil (200 dossiers de candidature annuels), ce qui semble traduire une véritable attractivité de la formation au niveau régional. Il convient de saluer les dispositifs d'aide à la réussite mis en place dès le début de la formation et qui se traduisent par de bons taux de réussite.

L'insertion professionnelle est globalement satisfaisante à un bon niveau de responsabilité à la sortie de la licence professionnelle *LEA-HRI*. On regrettera toutefois qu'aucune procédure systématique d'auto-évaluation et de suivi des diplômés n'ait été mise en place.

Points forts :

- Offre unique dans la région grâce à l'inclusion des langues dans les enseignements fondamentaux.
- Insertion professionnelle de bon niveau après une formation qui répond à un réel besoin sur le marché du travail.
- Dimension professionnalisante et internationale de la formation (nombreux intervenants professionnels et stage obligatoire à l'étranger).
- Dispositifs de remise à niveau en langues ou hôtellerie en début de cursus.

Points faibles :

- Pilotage de la formation insuffisant. Les dispositifs de perfectionnement, d'auto-évaluation, et de suivi du devenir des étudiants, notamment en ce qui concerne les emplois obtenus à l'étranger, devraient être améliorés et systématisés.
- Faible présence du numérique pour un secteur d'activité où il est devenu incontournable.
- Partenariats institutionnels à l'international peu formalisés.

Conclusions et recommandations :

La LP *LEA hôtellerie-restauration internationale*, pertinente et bien construite, correspond aux besoins d'un secteur qui recherche des diplômés disposant de compétences opérationnelles et académiques dans leurs dimensions internationale et professionnalisante. Elle affiche de bons résultats d'insertion professionnelle et l'ouverture à l'international rend la formation attractive pour des étudiants qui s'insèrent rapidement dans les domaines de l'hôtellerie et de la restauration. Les partenariats avec des institutions académiques internationales et la formation au numérique (gestion de sites web notamment) mériteraient d'être développés, tout comme les procédures de perfectionnement, d'auto-évaluation et le suivi de l'insertion professionnelle des étudiants (notamment en ce qui concerne les aires géographiques). Des contacts réguliers avec les équipes de recherche de la filière LEA pourraient également être envisagés.

Analyse

| | |
|------------------------------------|--|
| Adéquation du cursus aux objectifs | <p>L'objectif affiché de cette licence professionnelle est de faire accéder les diplômés à un emploi à la sortie de la licence. La formation vise à lier le savoir-faire de l'hôtellerie et de la restauration à la française à une solide culture de l'international, et à la maîtrise de deux langues et cultures étrangères. Elle s'adresse à un double public : les titulaires d'une deuxième année de la licence (L2) LEA et les titulaires d'un BTS (brevet de technicien supérieur) des lycées hôteliers partenaires.</p> <p>La formation propose trois parcours, dont les intitulés fluctuent de <i>Hébergement / Restauration banquets / Structures hôtelières spécialisées à Hôtellerie / Restauration / Santé-bien-être...</i></p> <p>Dans la licence professionnelle HRI, la première langue vivante (LV1) est nécessairement l'anglais, la seconde (LV2) est au choix parmi huit langues : allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, japonais, portugais ou russe. On notera un dispositif spécifique FLE à l'attention des étudiants étrangers.</p> <p>La présence d'un stage obligatoire de 3 à 6 mois à l'étranger, ainsi que l'étude de faisabilité sur laquelle porte le projet tuteuré s'inscrivent parfaitement dans les objectifs professionnalisants et internationaux d'un diplôme créé en 2003 et dont les chiffres d'insertion professionnelle (84,9 %) semblent démontrer la pertinence et la bonne adéquation entre la formation et les objectifs visés.</p> |
| Environnement de la formation | <p>En dépit de la présence d'une licence professionnelle en hôtellerie-restauration à l'institut universitaire de technologie (IUT) de Saint-Nazaire, de formations de niveau BTS et d'un important pôle en matière de tourisme à Angers, la place réservée aux langues et aux cultures étrangères (et donc à sa dimension internationale) par la LP <i>HRI</i>, et le fait d'être portée par un département LEA (et non pas une composante de gestion, comme c'est souvent le cas dans le paysage universitaire français), semblent constituer une particularité au sein des différentes offres de formation du Grand Ouest.</p> <p>Le réseau de partenaires professionnels est essentiellement local (associations d'hôteliers nantais et vendéens) mais permet de trouver des intervenants extérieurs et des projets tuteurés pour des groupes d'étudiants issus de la formation. Douze hôtels partenaires permettent également d'accueillir les étudiants lors de leur stage obligatoire à l'étranger.</p> <p>Le positionnement spécifique de cette formation explique son attractivité régionale (lycées professionnels, grand Ouest, voire région parisienne) et internationale (3 à 7 étudiants étrangers par an).</p> |
| Equipe pédagogique | <p>La LP <i>HRI</i> est dirigée par deux enseignants-chercheurs (EC, un responsable de formation intervenant dans le diplôme et un responsable de la filière LEA sur le pôle yonnais), assistés de plusieurs professeurs et professionnels. L'équipe pédagogique est composée de manière satisfaisante de sept enseignants permanents (dont quatre EC), de vingt-neuf intervenants extérieurs et de huit enseignants du secondaire. Il s'agit de la même équipe de titulaires que pour la licence <i>LEA</i> mais l'annexe ne mentionne que sept noms sur les cinquante-trois listés pour la licence <i>LEA</i>, ce qui témoigne néanmoins d'un investissement limité. Cela s'explique peut-être par la place importante prise par les professionnels (qui assurent 336 heures de cours, soit environ 60 % des enseignements), des chargés de cours qualifiés (vingt-neuf personnalités extérieures qui interviennent surtout dans le cadre des matières d'application et professionnelles). Huit enseignants du secondaire soutiennent également l'équipe et la rentrée 2015 a été marquée par le recrutement bienvenu d'un titulaire affilié à la formation (professeur de statut secondaire), mais il n'est malheureusement pas fait mention de sa discipline.</p> <p>La LP <i>HRI</i> fait partie de la filière LEA et son organisation repose sur deux responsables de formation, assistés de plusieurs professeurs et professionnels. Le pilotage de la formation apparaît néanmoins flou par manque de précisions en ce qui concerne ses modalités concrètes.</p> |
| Effectifs et résultats | <p>La formation s'adresse chaque année à un public constitué de 30 à 35 étudiants, chiffre constant relevant d'un choix de l'équipe pédagogique, puisque la sélection des étudiants se fait parmi environ 200 dossiers de</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>candidature, ce qui révèle une attractivité réelle. La plupart des étudiants sont issus des filières LEA et BTS Hôtellerie/Restauration du Grand Ouest, même si quelques étudiants étrangers (3 à 7) intègrent chaque année la LP HRI.</p> <p>On note que 72 à 94 % des étudiants obtiennent leur diplôme à l'issue de la formation, ce qui est une belle réussite reposant sans doute sur la sélection des étudiants. L'insertion professionnelle est très bonne (84,9 %) et les emplois occupés sont présentés comme étant en accord avec les postes visés (encadrement intermédiaire dans le domaine de l'hôtellerie-restauration au sein de structures moyennes). Le premier emploi des diplômés est dans 25 % des cas obtenu à la suite du stage et dans 45 % des cas dans les trois premiers mois après l'obtention du diplôme. Enfin, 15,1 % des étudiants s'orientent vers une poursuite d'études (sans plus de précisions).</p> <p>Globalement, c'est une formation qui répond à des besoins sur le marché de l'hôtellerie restauration internationale, même si l'absence de données concernant les zones géographiques où ces emplois ont été obtenus est regrettable car elle permettrait de confirmer la véritable dimension internationale de la formation.</p> |
|--|---|

| | |
|---|---|
| <p>Place de la recherche</p> | <p>Des enseignant-chercheurs interviennent dans la formation et des relations avec des chercheurs de l'Institut d'administration des entreprises (Ecole universitaire de management depuis 2014) de Nantes et de l'Université d'Angers sont évoquées mais le dossier reste flou sur les modalités concrètes. Ce n'est par ailleurs pas le but premier d'une licence professionnelle.</p> |
| <p>Place de la professionnalisation</p> | <p>La licence professionnelle <i>HRI</i> est une formation vraiment professionnalisante, avec de nombreux atouts pour préparer les diplômés à leur entrée sur le marché du travail. Les cours sont conçus dans la perspective directe des métiers (insistance sur les compétences opérationnelles) et les matières d'application (droit, économie, communication, gestion) sont dispensées en grande partie par des professionnels. L'équipe s'appuie sur un réseau de professionnels bien constitué, comme en témoigne la longue liste détaillée de partenaires (en région des Pays de Loire, en région parisienne ou à l'étranger). Une journée professionnelle est organisée chaque semaine et un voyage annuel permet aux étudiants de visiter de grands établissements parisiens. Un projet tuteuré est encadré par un professionnel et un stage de 3 à 6 mois est obligatoire pour valider le diplôme.</p> <p>On notera aussi que la fiche RNCP (répertoire national des certifications professionnelles) est correctement remplie.</p> |
| <p>Place des projets et stages</p> | <p>Le projet tuteuré et le stage, obligatoires tous les deux, constituent un bloc particulier, distinct du bloc validé par les UE de cours, et doit être validé de façon indépendante.</p> <p>Le projet tuteuré (étude de faisabilité, crédité de 7,5 ECTS, European credits transfer system) prévu dans le cursus au S2 est réalisé par groupes de 5 à 6 étudiants autour d'une demande spécifique d'un professionnel. Il donne lieu à un dossier présenté en soutenance devant des enseignants et le professionnel qui a accueilli les étudiants.</p> <p>Le stage de 3 à 6 mois (7,5 ECTS également) doit être réalisé à l'étranger (les étudiants doivent trouver eux-mêmes leur stage, mais ils peuvent compter sur des établissements partenaires de la formation en Belgique, en Espagne, au Luxembourg et en Polynésie française, essentiellement) et donne lieu à la rédaction d'un rapport mais le dossier ne fait cependant aucune mention précise des modalités d'évaluation de ce rapport (une soutenance est vaguement évoquée mais pas la composition du jury...). Les étudiants sont encadrés dès la recherche de leur stage (mise à disposition d'une ligne de téléphone internationale, assistance pour les entretiens téléphoniques). L'équipe pédagogique assure une permanence téléphonique pendant toute la durée du stage, y compris pendant les vacances universitaires.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Place de l'international</p> | <p>La licence professionnelle <i>HRI</i> est une formation réellement internationale. Ses enseignements réservent une place de choix à la maîtrise de deux langues étrangères et de la civilisation et culture qui y sont attachées. On trouve aussi dans la maquette un cours d'anthropologie culturelle, qui forme les étudiants aux dimensions interculturelles des échanges. Aucune mention quant aux certifications en langues proposées n'a été trouvée dans le dossier.</p> <p>La mobilité étudiante a lieu dans le cadre du stage obligatoire à l'étranger et quelques étudiants étrangers (3 à 7, qui feront leur stage en France) intègrent chaque année la formation. Un dispositif spécifique est prévu pour ces derniers (cours FLE sur objectifs).</p> <p>Aucune mention n'est faite en ce qui concerne la mobilité enseignante, qu'elle soit entrante ou sortante. La formation s'appuie cependant sur un réseau de professionnels internationaux et offre des débouchés internationaux, même si on peut déplorer l'absence de données sur ce point précis.</p> <p>Il est fait mention d'accords Erasmus en cours, dont la pertinence ne semble pas forcément évidente, compte tenu de la place déjà réservée à l'international dans la formation, qui est par ailleurs une formation courte.</p> |
| <p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p> | <p>L'équipe pédagogique participe à des journées portes ouvertes et se rend dans les lycées professionnels pour faire connaître la formation.</p> <p>Le recrutement de cette LP se fait sur dossier et sur entretien (80), une limite de capacité d'accueil ayant été instaurée (30-35 étudiants retenus) pour faire face à l'afflux de demandes (150-200 par an). Cela indique une sélection importante et la plupart des étudiants sont issus des filières LEA et BTS Hôtellerie-Restauration (ces derniers sont évalués en langues lors de l'entretien de recrutement). D'après les données fournies par le dossier, les promotions sont généralement composées de 50 % d'étudiants titulaires d'un BTS et de 50 % ayant validé une L2 (LEA pour la plupart, même si tous les ans entre 2 et 5 étudiants titulaires d'une autre L2 rejoignent la formation). Les candidats sont originaires du Grand Ouest, du Sud-Ouest, voire de l'Île de France.</p> <p>En début de formation, trois semaines de mise à niveau (60 heures) sont proposées aux étudiants qui doivent choisir entre deux modules sur les trois proposés (langues, structures hôtelières spécialisées et hôtellerie-restauration). Cela facilite une mise à niveau en langues des étudiants issus de BTS et une mise à niveau en hébergement-restauration des étudiants issus de LEA. Pour favoriser la réussite des étudiants étrangers, un dispositif spécifique (cours de FLE sur objectifs) a été mis en place. Cette initiative se révèle très pertinente car elle permet d'homogénéiser le niveau d'une promotion dont les étudiants ont suivi précédemment des formations assez différentes.</p> |
| <p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p> | <p>Les enseignements sont dispensés exclusivement en présentiel, ce qui semble adapté à cette formation brève. Le tableau récapitulatif des UE de la formation indique que tous les enseignements (langues, matières d'application et enseignements professionnels) sont dispensés en cours magistraux (CM) et travaux dirigés (TD), mais ne précise pas la répartition horaire entre chaque modalité d'enseignement.</p> <p>Pour préparer à des métiers en prise avec l'utilisation du numérique les professionnels abordent dans leurs cours les sujets suivants : logiciels de réservation, commerce électronique, yield management, produits et sites innovants. L'utilisation des TICE est envisagée sous l'aspect professionnel mais la pratique semble néanmoins se réduire aux seuls logiciels de réservation. Elle gagnerait à être enrichie avec des enseignements portant sur la création et la gestion de sites web, un outil devenu indispensable dans le monde de l'hôtellerie moderne.</p> <p>Aucun dispositif d'aménagement d'études n'est évoqué dans le dossier mais quatre étudiants en formation continue et un en VAE sont recensés sur la période.</p> |
| <p>Evaluation des étudiants</p> | <p>L'évaluation est classique : contrôle continu (écrits et oraux) et examen terminal (écrits et oraux), mais aucune donnée n'est communiquée sur les modalités d'évaluation. Ces dernières respectent néanmoins le règlement des LP, à savoir la répartition en deux blocs non compensables entre eux (le premier étant composé de la totalité des UE du premier et du second semestre, à l'exception du projet tuteuré, et le deuxième du</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>projet tuteuré et du stage). Les UE se compensent à l'intérieur du premier bloc, tout comme le projet tuteuré et le stage dans le second. Les matières se compensent également à l'intérieur des UE.</p> <p>Pour ce qui est du rattrapage, l'étudiant ne repasse que les matières non validées des UE manquantes si la moyenne générale est inférieure à 10. Dans le cas du projet tuteuré et du stage, un travail supplémentaire peut être demandé si les résultats ne sont pas satisfaisants.</p> <p>Aucune mention n'est faite concernant la composition et le fonctionnement des jurys d'examen.</p> |
| Suivi de l'acquisition des compétences | <p>Il est fait mention dans le dossier de l'objectif affiché d'acquisition de compétences professionnelles, mais aucune mention de transversalité.</p> <p>Un résumé descriptif de la formation, complet et lisible, permet de détailler l'ensemble des débouchés, des connaissances et des compétences acquises par l'étudiant au cours de sa formation (langues étudiées, nombre de crédits ECTS, détail des enseignements par semestre) mais l'annexe descriptive au diplôme n'a pas été fournie.</p> <p>Des échanges avec les tuteurs de stage et les tuteurs de projet, qui sont conviés aux soutenances -le dossier ne précise cependant pas si les tuteurs se trouvant à l'étranger participent aussi-, ont lieu fréquemment, même si aucune périodicité n'est indiquée. Une évaluation sur le modèle des évaluations professionnelles est également demandée aux responsables des stages en entreprise.</p> |
| Suivi des diplômés | <p>Le suivi des diplômés est assuré par un questionnaire adressé aux anciens étudiants par l'équipe pédagogique mais aucune procédure systématique n'est mentionnée. La démarche est dite plus efficace quand elle émane de la filière ou des responsables de diplôme plutôt que de l'université - ce qui est assez cohérent pour une formation s'adressant à une trentaine d'étudiants.</p> |
| Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation | <p>Le dossier indique qu'un conseil de perfectionnement (réunissant trois professionnels, un professeur des établissements partenaires, trois enseignants permanents et deux étudiants désignés en début d'année) a été organisé de manière irrégulière (pas de date, pas de calendrier) et aucune précision n'est apportée en ce qui concerne son fonctionnement ou ses missions, ce qui semble traduire un certain flou au niveau du pilotage de la formation. Une évaluation de la formation par les étudiants leur est proposée en fin d'année mais les informations sont lacunaires à ce sujet (on ignore par exemple qui en prend l'initiative ou dans quel cadre elle a lieu).</p> |

Observations de l'établissement



UNIVERSITÉ DE NANTES

Nantes, le 30 mai 2016

Haut Conseil de l'Evaluation de la
Recherche et de l'Enseignement Supérieur

Suivi par : Soizic GOURDEN
Direction des Etudes et de la Vie Universitaire
Soizic.gourden@univ-nantes.fr
+33 (0) 240998407

Objet : Retour sur le rapport d'évaluation de la Licence Professionnelle : LEA HOTELIERIE-
RESTAURATION INTERNATIONALE

L'université de Nantes remercie l'HCERES et l'ensemble des évaluateurs pour le travail qu'ils ont réalisé. Les remarques et recommandations seront d'une aide précieuse dans le cadre de la mise en œuvre de la future offre de formation de l'Université de Nantes.

Il n'y aura pas d'observation pour cette formation.

En vous remerciant pour l'attention que vous porterez à ces retours, je vous prie de croire en l'assurance de ma considération la meilleure.

Pour le Président et par délégation,
Le Vice-Président Formation et Vie
Universitaire

Dominique AVERTY