



**HAL**  
open science

## Licence professionnelle Management des services aériens

### Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management des services aériens. 2011, Université d'Angers. hceres-02039488

**HAL Id: hceres-02039488**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039488v1>**

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.



# Evaluation des diplômes Licences Professionnelles – Vague B

## ACADÉMIE : NANTES

Établissement : Université d'Angers

Demande n° S3LP120002221

Dénomination nationale : Logistique

Spécialité : Management des services aériens

## Présentation de la spécialité

Ouverte en 2004, cette licence est portée par l'UFR « Ingénierie du tourisme, du bâtiment et des services » (ITBS). Localisée sur le campus de Cholet, elle s'appuie sur de forts partenariats : convention avec les aéroports de Rennes Air ouest assistance, Dublin sky handling partner, convention en cours de rédaction avec aéroport de Paris et à venir avec Dubaï national air transport (Genève). Une délocalisation à Rabat en 2011 est en étude.

L'objectif de la formation est de conduire les étudiants à la maîtrise des outils et des méthodes leur permettant d'assurer les fonctions d'assistant chef d'escalaire, d'attaché de développement des aéroports. Les connaissances nécessaires incluent la gestion des systèmes informatiques (Amadeus par exemple), la communication, le suivi des vols, l'aide au traitement de toutes les irrégularités pouvant survenir dans un aéroport ou les problèmes que peuvent rencontrer les passagers, faire face à toutes les situations nouvelles, comme celle du volcan islandais, ou des grèves. Les emplois occupés sont ceux d'agent de passage, de trafic, d'agent de piste, responsable de vente pour une compagnie, de développement d'affaire ou de fret. La formation, qui accueille des stagiaires de formation continue, n'est pas proposée en alternance.

## Indicateurs

Principaux indicateurs (moyenne sur 4 ans ou depuis la création si inférieure à 4 ans) :

Nombre d'inscrits	38
Taux de réussite	95 %
Pourcentage d'inscrits venant de L2	10 %
Pourcentage d'inscrits en formation initiale (hors apprentissage et contrats de professionnalisation)	90/95 %
Pourcentage d'enseignements assurés par des professionnels	52 %
Pourcentage de diplômés en emploi (à 1 an et à 3 ans)	90 % - 100 %

## Bilan de l'évaluation

- Appréciation globale :

Le paradoxe de cette licence, souligné dans le dossier, est qu'elle ait été développée dans un espace dépourvu d'un aéroport d'échelle nationale et *a fortiori*, internationale. Cette absence crée d'évidentes contraintes pour l'organisation des enseignements et les stages ; étudiants et intervenants devant beaucoup se déplacer. *A contrario*, cette absence a conduit, voire obligé les responsables à développer de très nombreux partenariats (formalisés ou en cours de l'être), avec des structures d'échelle nationale ou internationale. On sent d'ailleurs que la licence, désormais bien installée, peut aujourd'hui franchir un cap en renforçant sa dimension internationale.



Les métiers visés sont bien identifiés et l'insertion professionnelle des premières promotions très bonne. Il est regretté l'absence, en annexe, de la liste des emplois occupés, annoncée dans le dossier. Ce n'est pas d'ailleurs le seul oubli dans un dossier qui aurait mérité une sérieuse relecture. On regrettera aussi certaines imprécisions : l'absence d'informations sur les thèmes et lieux de stage (or, c'est important pour une formation de ce type où les stages en proximité sont nécessairement rares) et l'absence de données précises sur la provenance des étudiants.

Si la formation est très attractive (4 à 5 candidats pour une place), ce qui permet au jury d'équilibrer un recrutement de qualité, on ignore d'où viennent les étudiants (probablement de toute la France) et de quelles filières. Il faut souligner positivement la diversité du public inscrit dans cette formation : étudiants issus de BTS, DUT, mais aussi de licences générales (souvent validées), et plus encore, le remarquable recours à la VAE. Il est rare qu'une formation intègre jusqu'à 20 % de son effectif par cette voie.

La dimension formation continue, pourtant affirmée, organisée et souhaitée, reste au final assez limitée. La question de l'ouverture à l'apprentissage ne semble pas avoir encore été posée, il conviendrait probablement d'y réfléchir. Le réseau de partenaires assure à cette licence une forte participation des professionnels dans l'enseignement. Les compétences des intervenants couvrent bien l'ensemble des besoins de formation sur le cœur de métier. Il est regretté que l'équipe pédagogique fasse peu appel à des compétences présentes dans d'autres composantes de l'université, la distance Angers-Cholet ne pouvant pas totalement expliquer ce fait. Au-delà, de l'enseignement, les professionnels sont associés à l'animation, à l'évaluation et au pilotage de la licence. Le conseil de perfectionnement, composé de manière satisfaisante, semble bien jouer son rôle. On regrettera cependant l'absence d'une auto-évaluation externe réalisée au niveau de l'université. Elle aurait pu, *a minima*, permettre une amélioration formelle du dossier et aussi, imposer à l'équipe pédagogique de mettre en cohérence les ECTS avec la charge réelle de travail des étudiants et plus encore, mettre en conjonction coefficients et ECTS. On conclura en signalant que si les poursuites d'études sont rares, elles témoignent du fort potentiel de certains diplômés qui intègrent des masters renommés.

- Points forts :
  - Une bonne adéquation aux besoins de la profession, qui se traduit par une très bonne insertion professionnelle.
  - L'importance et la formalisation des partenariats.
  - La bonne intégration des professionnels dans la formation (enseignement, animation, pilotage).
  - L'ouverture à la formation continue et l'importance du recours à la VAE.
  - La dimension internationale est bien affirmée.
- Points faibles :
  - Le dossier souffre de nombreuses faiblesses formelles et deux annexes annoncées sont absentes.
  - Le règlement des études manque de cohérence (calcul des ECTS et des coefficients).
  - Le manque d'informations précises sur certains points importants (origine des candidats, lieux et sujets de stages).

## Notation

- Note de la spécialité (A+, A, B ou C) : A

## Recommandations pour l'établissement

Il conviendrait de compléter le dossier par les annexes prévues et d'apporter des informations sur l'évolution des candidatures, préciser leur origine (diplôme, provenance géographique...) ainsi que sur les lieux et thèmes des stages. La mise en cohérence des ECTS et des coefficients, est nécessaire pour éliminer certaines incohérences. Il serait bon de compléter l'équipe pédagogique en faisant appel à des compétences certainement présentes dans d'autres composantes de l'université. Une mise en regard de la licence par rapport aux formations « IATA », pourrait accroître sa lisibilité. La démarche d'ouverture à l'Europe est à poursuivre activement, ainsi que le développement de la formation continue. Une réflexion sur l'ouverture à l'apprentissage serait à envisager.