



HAL
open science

Licence professionnelle Hébergement et environnement touristiques

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Hébergement et environnement touristiques. 2016, Université de Bretagne Occidentale - UBO. hceres-02039507

HAL Id: hceres-02039507

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039507v1>

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 Hébergement et environnement touristiques

- Université de Bretagne Occidentale - UBO

Évaluation réalisée en 2015-2016

Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Arts, lettres, langues et sciences humaines et sociales

Établissement déposant : Université de Bretagne Occidentale - UBO

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle mention *Hôtellerie et tourisme* spécialité *Hébergement et environnement touristiques* répond aux besoins de formations sur la gestion et l'animation des hébergements touristiques. Créée en 2001 par l'Université de Bretagne Occidentale (UBO), elle permet à des étudiants titulaires d'un bac +2 d'acquérir les compétences nécessaires pour viser deux types d'emplois : ceux de l'exploitation des hébergements touristiques comme directeur ou directeur-adjoint d'hôtel, chef de réception en hôtellerie ou en résidence de vacances, directeur de village-vacances, exploitants de gîtes, chambres d'hôtes, fermes de séjour ou meublés saisonniers ; et ceux de l'accueil touristique comme responsable de l'accueil, de l'information d'organismes touristiques privés ou publics, de responsable d'hébergement dans des structures publiques. La licence professionnelle est dispensée à Quimper, au Pôle Universitaire Pierre-Jakez Hélias, en partenariat avec la récente licence professionnelle *Conception de produits touristiques et valorisation des territoires*, et bénéficie de l'appui des autres formations de ce site comme le master *Identités, patrimoines, histoire* et les licences *Droit-Histoire de l'art* et *Histoire de l'art et archéologie*. Elle est dispensée sur deux semestres pour 538 heures de cours en présentiel, avec un projet tuteuré de 95 heures et un stage de 12 à 13 semaines.

Synthèse de l'évaluation

Cette licence professionnelle montre son attractivité au regard des 200 dossiers qui arrivent chaque année. Elle ne retient qu'une cinquantaine de candidats admissibles pour n'en sélectionner que 24 pour la promotion actuelle. Cette attractivité est due notamment à la qualité du cursus de formation délivré par une équipe pédagogique qui est pluridisciplinaire, fortement impliquée, avec une répartition numérique équilibrée entre enseignants(-chercheurs) et professionnels (16 enseignants chercheurs pour 15 professionnels), et dont les heures réservées aux professionnels atteignent 28 % de la totalité. L'origine du recrutement est majoritairement constituée de titulaires de brevet de technicien supérieur (BTS, 58 % en légère augmentation pour les années 2014 et 2015), puis d'étudiants issus de licence deuxième année (L2) (15 %) et d'autres formations (25 %). Le recrutement est manifestement efficace car on observe un taux de réussite de 100 % sur les cinq dernières années - un excellent taux lié aussi au nombre restreint d'étudiants par promotion qui permet une pédagogie personnalisée et attractive.

Le cursus de formation est en bonne adéquation avec les compétences visées. Une solide formation au numérique est réalisée. On peut souligner cependant que, pour répondre aux besoins des métiers de l'hôtellerie, la formation souffre d'un manque de compétences sur la gestion hôtelière et l'accueil en hôtellerie-restauration, ainsi que d'une vision prospective de ces activités qui vivent actuellement des évolutions importantes (e-trading, e-séjour, séjours multi-activités, compléments de services, etc...).

La professionnalisation est bien ancrée dans la formation car elle repose sur une très forte dotation en crédits européens (ECTS) pour le projet tuteuré (10 ECTS) et le stage en entreprise (20 ECTS), et est accompagnée par une présence importante de professionnels (15 intervenants) et de partenariats avec le milieu économique orienté vers le tourisme (organismes de tourisme locaux publics ou privés, entreprises d'organisation de salons). Toutefois, cette forte valorisation du projet tuteuré et du stage semble disproportionnée, eu égard à leur relativement faible durée (12 à 13 semaines seulement pour le stage, 100 heures pour le projet).

On note une faible participation, dans le cursus de formation, des enseignants-chercheurs qui n'assurent que 24 % des cours assurés par les enseignants académiques, laissant le soin à des enseignants du second degré d'assurer les 76 % restants. On observe un positionnement à l'international faible, limité à un accueil possible de deux étudiants étrangers dans chaque promotion (mais non effectif) et la volonté déclarée de positionner les langues comme une unité d'enseignement (UE) à part entière qui représente 10 crédits européens avec plus de 100 heures de cours.

Au sein de chaque promotion, on constate que plus de 30 % des étudiants suivent la formation en tant que stagiaires de la formation continue, et que la majorité des diplômés trouve un travail à la sortie de leurs études (entre 87 % en 2009 et 62 % en 2014 (statistiques internes)).

L'évolution de cette licence professionnelle est assurée par un conseil de perfectionnement formalisé dont la composition correspond aux recommandations. Il existe, de plus, une forte complémentarité entre cette formation et la licence professionnelle « Conception de produits touristiques et valorisation des territoires », de sorte que le conseil de perfectionnement est commun à ces deux formations.

Points forts :

- Un conseil de perfectionnement efficace et actif.
- Une part importante d'enseignements des langues étrangères, bien en accord avec les objectifs de la formation
- Une professionnalisation marquée comme en atteste le taux d'insertion professionnel à 100 %.
- Un réseau professionnel divers et bien constitué, et un environnement résolument orienté vers le tourisme.
- Une implication forte dans la formation continue.

Points faibles :

- Un nombre de crédits de formation trop important affectés au stage et au projet tuteuré, au détriment des autres unités d'enseignement plus académiques
- Une trop faible participation des enseignants-chercheurs en termes de volume horaire

Recommandations :

La LP *Hôtellerie et tourisme spécialité Hébergement et environnement touristiques* est une formation de qualité. Il serait cependant important de revoir le poids en crédits ECTS affectés au stage et au projet tuteuré, qui viennent aux dépens d'autres matières importantes comme par exemple l'UE 3 « Technique de terrain » et l'UE 10 « Accueil et animation touristique ». Comme envisagée par l'autoévaluation, une ouverture à des enseignants étrangers pourrait parfaire l'aspect international de la formation.

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>Le cursus de cette formation est en très bonne adéquation avec les compétences visées. Chacune de ces compétences est travaillée dans les UE présentées dans le dossier. Les compétences ciblent bien les métiers comme exploitant d'hébergements touristiques ou responsable de l'accueil en milieu touristique, mais un peu moins le métier d'hôtelier qui nécessite des compétences complémentaires comme la gestion hôtelière et l'accueil en hôtellerie-restauration. Il manquerait aussi, pour ce secteur, une vision prospective des évolutions de ces activités.</p> <p>La place des langues étrangères est importante (plus de 100 heures) et montre le caractère principal qu'elles occupent dans cette formation.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>Au sein du champ <i>Arts, lettres, langues et sciences humaines et sociales</i> de l'UBO, cette LP évolue dans un contexte géographique très favorable, allié à une complémentarité de formations similaires qui renforce le pôle tourisme développé dans cette université : LP <i>Conception de produits touristiques et valorisation des territoires</i> à l'UBO, LP <i>Valorisation des ressources touristiques</i> à l'Université Catholique de l'Ouest, LP <i>Tourisme et marketing territorial et patrimonial</i> et Diplôme Universitaire (DU) <i>Accueil et Développement touristique, spécialité Assistant de direction</i> à l'Université Rennes II.</p> <p>De nombreux partenariats sont établis avec des institutions touristiques</p>

	<p>comme l'office de tourisme de Bretagne, les comités de tourisme départementaux et régionaux, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Quimper, les gîtes de France, les auberges de jeunesse, la chambre d'agriculture de Brest pour l'accueil à la ferme, etc.... Chacune de ces institutions, par le biais de leurs intervenants, apporte sa propre dimension technique professionnelle aux étudiants, aussi bien au travers du suivi des projets tuteurés que d'interventions dans les enseignements.</p>
Equipe pédagogique	<p>L'équipe pédagogique est pluridisciplinaire et comprend des enseignants-chercheurs, des professeurs certifiés ou agrégés et des professionnels. Les 16 enseignants académiques, dont seulement 5 enseignants-chercheurs, appartiennent pour l'essentiel à des UFR et des laboratoires de l'UBO. Les 15 intervenants professionnels, issus d'organismes touristiques privés ou publics, assurent 27 % du total horaire des enseignements dispensés, ce qui est en accord avec les exigences d'une licence professionnelle.</p> <p>Le pilotage de la spécialité est assuré par un Directeur de formation.</p>
Effectifs et résultats	<p>Les inscrits pédagogiques sont en moyenne de 24 par promotion sauf en 2010 où ils culminaient à 38 avec une forte proportion de formation continue (19) pour une moyenne de 6 sur les 4 années suivantes. On note une proportion croissante des étudiants d'origine BTS à raison de 68 % des effectifs, un pourcentage stable d'étudiants venant de L2 (autour de 16 % avec un fléchissement en année 2014-2015).</p> <p>L'avis est plus partagé sur le taux d'emploi car les statistiques de l'université datent des années 2009 à 2011, et il n'y pas de tableaux récapitulatifs pour les années 2012 à 2014. Cependant, au vu des commentaires apportés dans le dossier, le taux d'emploi obtenu par des enquêtes internes ressort entre 71 % et 100 % entre 2011 et 2014, avec une proportion de répondants d'environ 70 %. Cependant, la formation relève la précarité fréquente des emplois par les diplômés.</p>

Place de la recherche	<p>La recherche a une certaine place dans la licence professionnelle. En effet, certains projets tutorés reposent sur des enquêtes terrains qui s'inscrivent dans des bases de données exploitées par les chercheurs. On peut aussi noter une implication des enseignants-chercheurs dans le cursus de formation, malgré une faible participation en nombre d'heures.</p>
Place de la professionnalisation	<p>La professionnalisation est l'orientation principale de la formation. La connaissance de l'entreprise est apportée par le stage professionnel obligatoire de 12 à 13 semaines. Les différents contacts avec le monde professionnel de l'hébergement touristique (salons du tourisme, interventions dans les UE, institutions régionales du tourisme, etc.) sont autant de leviers qui préparent les étudiants à leur insertion.</p> <p>La fiche RNCP (répertoire national des certifications professionnelles) est complète.</p>
Place des projets et stages	<p>Les projets et les stages occupent une place majeure dans la formation puisqu'ils rassemblent la moitié (30) des crédits ECTS requis pour l'obtention du diplôme.</p> <p>La mise en œuvre du projet tuteuré sur l'ensemble des deux semestres permet aux étudiants de mettre en pratique leurs apprentissages et de développer leur autonomie. Le travail donne lieu à une restitution écrite et une soutenance orale, au cours du 2ème semestre.</p> <p>Les stages professionnels ont lieu dans des hébergements touristiques (hôtels, campings, auberges de jeunesse). Le suivi de l'étudiant est assuré par un enseignant académique et un tuteur professionnel. Le premier attribue 50 % de la note finale, le second 20 % de la note finale. Les 30 % restants correspondent à l'évaluation de la soutenance et du rapport de stage.</p>
Place de l'international	<p>La présence de l'international est visible au niveau des enseignements de langues qui représentent 152 heures de présentiel avec une bonne valorisation en termes de crédits ECTS (10).</p> <p>Chaque année, deux places sont réservées à des étudiants étrangers, mais rarement pourvues. Ces défections récurrentes des étudiants étrangers</p>

	<p>sélectionnés sont identifiées comme un point faible par la formation.</p> <p>Quelques étudiants partent faire leur stage à l'étranger (6 en 2013-2014).</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>La LP démontre une bonne attractivité se traduisant par une forte sélection sur les dossiers de candidats potentiels (25 % de 200) qui amène à ne retenir que la moitié des primo-sélectionnés.</p> <p>Il existe une bonne mise à niveau sur plusieurs domaines (langues, gestion, informatique, multimédia) qui permet à chaque étudiant de compenser les manques de pré-requis.</p> <p>Il n'existe pas de passerelle de réorientation en cours de diplôme. Une poursuite d'études éventuelle est possible après l'obtention du diplôme.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>L'ensemble des étudiants sont accueillis en formation initiale (environ les deux-tiers) ou continue (pour une moyenne de 32 % sur les 5 dernières années). Ils assistent en présentiel aux enseignements dispensés dans la maquette. Celle-ci, résumée dans le corps du texte, manque de précision. On ne dispose pas, en effet, d'un tableau complet des UE présentant, notamment, les volumes horaires et la nature (cours magistraux, travaux dirigés, travaux pratique, cours intégrés) des enseignements. Certains étudiants sont accueillis en validation des acquis de l'expérience (VAE). Aucun dispositif spécifique n'est prévu pour les étudiants ayant des contraintes particulières.</p> <p>Les enseignements numériques (informatique et multimédia, webmarketing) occupent une place significative de 60 heures.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>L'évaluation des étudiants est réalisée sous la forme de contrôle continu et de contrôle terminal (une semaine d'examens).</p> <p>Les crédits ECTS des enseignements théoriques sont délivrés à concurrence de 15 par semestre, soit un total de 30 pour l'année complète. S'ajoutent à cela 10 ECTS pour le projet tuteuré réalisé sur deux semestres et de 20 ECTS pour le stage. Le poids très important du stage ainsi que celui du projet tuteuré posent question.</p> <p>Le jury est composé de quatre enseignants-chercheurs et de deux intervenants professionnels.</p>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>Il existe une description précise des compétences à acquérir mais il n'y pas de fiche descriptive de ce diplôme ni de supplément au diplôme annexé au dossier. Cependant, une plaquette descriptive semble jouer le rôle de cette fiche (elle n'est pas jointe au dossier non plus).</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>L'observatoire de l'UBO fournit des informations assez incomplètes sur le suivi des diplômés (il manque le nombre de diplômés en emploi après 6 mois, après 18 mois) et notamment sur les années 2012 à 2014 pour lesquelles nous n'avons que des statistiques internes avec des imprécisions concernant la promotion 2012-2013 en termes de date d'enquête et de types d'emploi (notamment CDD ou CDI) pour les deux promotions (2012-2013 et 2013-2014).</p> <p>Il est donc difficile de rendre un avis éclairé sur ce point.</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Un conseil de perfectionnement comporte des enseignants, des représentants étudiants, des intervenants professionnels et la secrétaire des deux formations. Il traite du fonctionnement des deux spécialités de la mention <i>Hôtellerie et tourisme</i> établies sur le site de Quimper. Cependant, aucune information n'est apportée sur la fréquence de ses réunions.</p> <p>Aucune procédure d'évaluation de la LP par les étudiants n'est envisagée.</p> <p>Aucune information sur le processus d'autoévaluation n'est apportée dans le dossier. La synthèse proposée en conclusion du dossier relève cependant un certain nombre de points forts et de points faibles.</p>

Observations de l'établissement

Brest, le 18 juillet 2016,

Le Vice-Président formation tout au long de la vie en charge de la Commission de la Formation et de la Vie Universitaire

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

Direction des Etudes et de la Vie Etudiante

AM/KB/2016/n°

Affaire suivie par
Kristen Bosser

Téléphone
02.98.01.60.19

Fax
02.98.01.60.01

Mél.
directrice.deve@univ-brest.fr

Objet : Retour sur les rapports d'évaluation de l'offre de formation « 2012-2016 »

L'université de Bretagne Occidentale remercie le 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 notre établissement.

L'évaluation de cette formation n'appelle pas de commentaire.

Je vous prie d'agréer l'expression de ma considération la plus distinguée.

Pour le Président et par délégation,

Le Vice-Président formation tout au long de la vie en charge de la CFVU,



Abdeslam MAMOUNE

Au :

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

**2 rue Albert Einstein
75013 PARIS**