



HAL
open science

Licence professionnelle Organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration. 2016, Université de la Polynésie française. hceres-02039799

HAL Id: hceres-02039799

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039799>

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 organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration

- Université de la Polynésie française

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(s) de formation : Droit, économie, gestion.

Établissement déposant : Université de la Polynésie française.

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle (LP) *Hôtellerie et tourisme*, spécialité *Organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration* de l'Université de Polynésie française (UPF) a pour vocation de former des professionnels de l'hôtellerie et du tourisme à des niveaux d'assistants ou de responsables. Elle correspond à des besoins liés à l'importance du secteur des activités hôtelières et touristiques en Polynésie française, et à des perspectives de développement à venir. Son projet pédagogique repose sur l'acquisition de connaissances sur les bases opérationnelles et réglementaires des métiers concernés, le développement de compétences managériales et sur une compréhension approfondie de la culture polynésienne.

Créée en 2007, cette formation est, depuis la rentrée 2014, exclusivement préparée en apprentissage, avec un total de 14 semaines de formation universitaire pour 38 semaines de formation en entreprise réparties par périodes bloquées tout au long de l'année. Le volume de cours en présentiel est de 380 heures, réparties en quatre blocs thématiques. La professionnalisation s'appuie en particulier à la fois sur la période en entreprise et sur la réalisation d'un projet tutoré. Les acteurs de l'environnement économique sont présents, dans le soutien et dans la mise en œuvre.

Entre 2010 et 2014, les effectifs moyens étaient compris entre 20 et 25 étudiants environ. En 2014-2015, suite au passage à la formule en apprentissage, cette licence professionnelle comptait 14 étudiants.

Synthèse de l'évaluation

La licence professionnelle *Organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration* est une formation pertinente et cohérente qui manifeste plusieurs atouts.

En premier lieu, elle est construite sur un projet très clair qui répond à des besoins professionnels bien identifiés. Le tourisme et l'hôtellerie sont en effet des secteurs porteurs aujourd'hui, mais ils recèlent aussi un potentiel de développement important pour l'avenir proche et plus lointain. Au-delà de cette opportunité, il faut voir dans cette formation un véritable levier d'intégration pour les jeunes polynésiens, dont on constate le faible niveau de présence dans les postes à responsabilité des entreprises de ces secteurs.

La formule d'apprentissage mise en œuvre à partir de la rentrée 2014 est un autre atout évident. Si elle a comme effet immédiat de limiter les contingents étudiants en raison du nombre de places disponibles, il est fort probable que la voie de l'alternance constitue à un horizon assez rapide un moyen efficace d'articuler plus étroitement la formation aux préoccupations des acteurs économiques de ce secteur.

L'ancrage au milieu professionnel est un atout également, qui se vérifie par le soutien opérationnel et financier, et par la prise en charge de la moitié du volume de cours.

Enfin, il faut souligner et encourager la rigueur observée en matière de suivi et d'encadrement des étudiants, dont les suivis sont bien conçus et formalisés, tant pour la période professionnelle que pour le projet tutoré.

D'autres points soulèvent question et mériteraient d'être revus ou aménagés.

Le dossier lui-même manque de développements et d'analyses sur des points importants. Typiquement les questions des recrutements, des passerelles ou des dispositifs d'aide ne font l'objet d'aucun détail ni d'aucune analyse. Or, le dossier lui-même représente le recrutement comme étant un point à améliorer.

Ensuite, les taux d'insertion professionnelle des diplômés avant 2014 sont très faibles (inférieurs à 50 % sur toutes les années disponibles). Pour une licence professionnelle, il s'agit d'un taux très faible, a fortiori dans un secteur en

croissance. On recherche des facteurs explicatifs que l'on ne trouve malheureusement pas suffisamment. L'apprentissage devrait améliorer la situation, mais il se traduit aussi à court-terme par une chute des effectifs.

De manière probablement liée au point précédent, se pose la question de l'enseignement des langues. La question, qui reste sans réponse, est de savoir si, dans un contexte d'entreprises et de clientèles internationales, l'enseignement des langues est suffisant. Une maîtrise satisfaisante de l'anglais professionnel ou de bases en mandarin constituent de fait des facteurs d'employabilité, et on regrette le manque d'analyse sur ce point.

Enfin, on souligne le caractère très faiblement universitaire de la formation, tant du point de vue de la composition de l'équipe pédagogique, que de celui de l'intégration dans l'offre de formation de l'Université de Polynésie française ou encore de celui de la mobilisation de l'équipe de recherche Gouvernance et développement insulaire.

Points forts :

- Une licence professionnelle construite sur un projet très clair et en phase avec les besoins économiques et professionnels locaux.
- La formule alternance par apprentissage.
- L'ancrage au milieu professionnel avéré par les soutiens apportés.
- La formalisation du suivi des étudiants dans le cadre de l'apprentissage et des projets tutorés.
- La tenue régulière d'un conseil de perfectionnement (qui devrait cependant intégrer des étudiants).

Points faibles :

- Une licence professionnelle qui semble coupée de sa dimension universitaire, notamment au niveau de son recrutement basé exclusivement sur des brevets de technicien supérieur (BTS) aujourd'hui.
- Les très faibles résultats en matière d'insertion professionnelle.
- Le dossier en lui-même, qui manque beaucoup de précision et d'analyse, en particulier sur la question de l'insertion professionnelle des diplômés.
- Le manque de retour d'expérience et d'analyse sur l'enseignement des langues.

Recommandations :

En termes de recommandations, les pistes à explorer prioritairement seraient les suivantes.

D'abord, il serait intéressant de perfectionner le dispositif de suivi des diplômés, en complétant l'outil mis à disposition par le centre d'orientation, des stages et de l'insertion professionnelle (COSIP) par des méthodes plus qualitatives et plus relationnelles que les enseignants peuvent mettre en œuvre grâce à leur contact direct avec les anciens étudiants. Il serait intéressant de constituer un réseau ou une association d'anciens.

Il pourrait ensuite être possible de mieux préparer les étudiants, à travers des dispositifs d'aide aux projets professionnels, à anticiper les difficultés logistiques et financières que représente la mobilité professionnelle dans une configuration géographique (archipel) tout à fait singulière.

Le recrutement pourrait être amélioré en s'ouvrant à des étudiants de deuxième année de licence (L2) *Économie et gestion* ou *Géographie et aménagement*.

Enfin, il faudrait peut-être envisager l'ancrage à la recherche comme une ressource plus que comme une contrainte universitaire. On pense notamment à la possibilité de susciter des recherches orientées vers le développement économique de l'activité touristique et hôtelière et vers le management des entreprises de ce secteur, de manière à mieux en comprendre les dynamiques en termes d'emplois et de compétences, de multiplier les contacts, et d'initier une synergie avec cette licence professionnelle.

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>Cette licence professionnelle est ouverte à la formation initiale de 2007 à 2014, puis à l'alternance (apparemment exclusivement) sous forme de contrats d'apprentissage. Elle est construite sur un projet très clair et pertinent de contribution au développement économique de la Polynésie par la qualification professionnelle d'une main-d'œuvre locale susceptible d'exercer des activités d'encadrement dans l'hôtellerie-restauration et le tourisme.</p> <p>Plus précisément, l'objectif de cette licence professionnelle est de permettre l'océanisation des cadres du secteur de l'hôtellerie restauration. Actuellement, le personnel polynésien est peu représenté dans l'encadrement de ce secteur.</p> <p>Il s'agit de permettre aux futurs diplômés d'acquérir des compétences leur permettant de devenir chefs de service et d'évoluer vers des postes d'encadrement des hôtels, agences de voyage et organismes en charge du tourisme.</p> <p>Les métiers visés sont de niveau II et sont bien identifiés.</p> <p>Par contre, la déclinaison de ces métiers en compétences est très évasive.</p> <p>La structure de la maquette repose sur deux semestres, comportant au total 13 unités d'enseignement (UE) articulées autour de quatre blocs thématiques cohérents et équilibrés : les opérations d'hébergement, le management, l'environnement et la professionnalisation proprement dite à travers la formation en entreprise et le projet tutoré. Il faut souligner positivement l'adaptation au contexte océanien par des contenus spécifiques, comprenant en particulier une ouverture à la culture polynésienne (ethnologie, anthropologie et langues).</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>Dans le contexte économique difficile de la Polynésie française, les activités hôtelières et touristiques constituent un secteur en croissance, et représentent ainsi un environnement porteur pour cette licence professionnelle.</p> <p>La Polynésie accueille 160 000 touristes par an, et ce secteur d'activité est une priorité pour son développement et son autonomie économique. L'objectif est de porter le nombre à 300 000 touristes annuels, ce qui augure donc de réelles perspectives de croissance.</p> <p>L'hôtellerie-restauration emploie à elle seule 6 000 personnes au sein de 1 250 établissements. Il existe des filières de formation (un BTS <i>Hôtellerie-Restauration</i>, un BTS <i>Ventes et productions touristiques</i>) mais qui ne répondent pas de manière complète et/ou satisfaisante à ces besoins d'encadrement. Par contre, elles permettent d'alimenter une formation de niveau bac+3. Cette LP présente donc une vraie originalité dans l'offre de formation à bac+3 de l'UPF, et elle ne souffre d'aucune concurrence directe sur le segment de formation dédié à l'hôtellerie et au tourisme.</p> <p>Le gouvernement polynésien et les professionnels du secteur soutiennent cette LP, qui est considérée comme le volet formation d'un plan de développement stratégique du tourisme en Polynésie française. Le conseil des professionnels de l'hôtellerie apporte son soutien, matérialisé par une lettre jointe au dossier. Les partenariats avec le monde socio-économique sont nombreux et témoignent d'une grande cohérence entre le cœur de métier de la formation et le réseau de partenaires établi. Le SEFI (service de l'emploi, de la formation et de l'insertion) finance intégralement cette formation depuis 2014.</p> <p>La liste des entreprises accueillant des apprentis n'est pas très détaillée.</p> <p>La LP est bien articulée aux BTS, mais très peu dans l'offre de formation de l'UPF. On s'interroge ainsi sur la non évocation de liens avec l'offre de formation du champ <i>Droit économie gestion</i> (pas de recrutement en L2 <i>Économie et gestion</i>). La présence du master <i>Management</i> permet une éventuelle poursuite d'études, même si ce n'est pas la finalité d'une licence professionnelle.</p>

	<p>Il est curieux de ne pas voir mentionné dans la description de l'environnement la présence de l'équipe d'accueil (EA) Gouvernance et développement insulaire (EA 4240) dont le dossier champ souligne pourtant l'ancrage dans l'activité économique polynésienne. On pourrait imaginer des synergies entre des recherches économiques ou managériales sur le développement du tourisme et le développement de cette LP.</p>
<p>Equipe pédagogique</p>	<p>L'équipe pédagogique repose sur un petit nombre de titulaires dont un seul enseignant-chercheur (un maître de conférences en sciences de gestion, et deux professeurs agrégés du secondaire). Ils assurent à eux trois 150 des 380 heures d'enseignement présentiel.</p> <p>Les enseignants de l'Institut Confucius sont mobilisés pour l'enseignement du mandarin et de la culture chinoise.</p> <p>Les professionnels interviennent à hauteur de 200 heures d'enseignement, soit plus de 50 % de l'enseignement présentiel, ce qui est conforme aux standards des licences professionnelles. Ils semblent bien représentatifs des professions et entreprises visés par le diplôme.</p> <p>Deux enseignants certifiés en poste dans des lycées hôteliers réalisent des vacances à hauteur de 40 heures.</p> <p>L'équipe pédagogique répond donc au critère de diversité, en associant enseignant-chercheur, enseignants et représentants du monde socio-économique de la Polynésie française, dont le métier et la qualification sont en adéquation avec la formation.</p> <p>La description de l'animation du diplôme est minimaliste, ce qui ne permet d'en évaluer le contenu.</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>Le vivier de recrutement exclusif est constitué des sortants des deux BTS du secteur (hôtellerie restauration et tourisme), représentant environ 30 étudiants par an.</p> <p>Les effectifs avant la mise en œuvre de l'apprentissage étaient compris entre 20 et 25 étudiants environ. Ils ont chuté à 14 avec le passage à l'alternance, en raison de la difficulté pour trouver des établissements d'accueil.</p> <p>Les chiffres de réussite n'apparaissent pas directement dans les données fournies : c'est un problème.</p> <p>On les déduit de l'enquête d'insertion : 19/19 en 2012, 22/25 en 2013, 26/26 en 2014, 11/14 en 2015. Ils sont plutôt bons, sauf en ce qui concerne la première année de mise en œuvre de l'alternance (11/14 soit 78 %).</p> <p>Les chiffres d'insertion professionnelle sont très faibles, ce qui est étonnant au regard du caractère porteur du secteur. La configuration d'archipel génère des obstacles logistiques et financiers importants, mais d'autres explications auraient dû être explorées dans le dossier (analyse des offres d'emplois et des motifs de refus par exemple).</p> <p>La majorité des diplômés de cette LP se voit proposer des offres d'emploi, mais ils ne les saisissent pas tous pour des raisons logistiques et financières : c'est à la fois encourageant et inquiétant.</p> <p>De fait, le nombre de diplômés insérés dans la vie professionnelle est très faible, a fortiori pour une licence professionnelle (3/10 répondants pour les diplômés 2012, 7/17 pour les diplômés 2013, et 5/18 pour les diplômés 2014). Il faut noter que ces statistiques d'insertion sont antérieures à la mise en œuvre de l'alternance, dont on ne mesure donc pas encore les effets.</p> <p>Aucun étudiant ne vient de la deuxième année de la licence <i>Economie et gestion</i> : c'est étonnant, d'autant plus que la LP pourrait être une solution pour des étudiants de licence n'ayant pas vocation à poursuivre des études générales.</p>
<p>Place de la recherche</p>	<p>C'est un point faible du dossier. C'est dommage, car il semble que des synergies avec l'équipe d'accueil 4240 Gouvernance et développement insulaire, centrée prioritairement sur les besoins locaux, pourraient être explorées, tant d'un point de vue pédagogique que du point de vue de la compréhension des dynamiques d'emploi de ce secteur.</p>

<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>La professionnalisation est globalement l'un des points forts de ce dossier, même s'il semble qu'elle pourrait s'enrichir de pratiques visant à mieux préparer les étudiants aux stratégies de recherche d'emploi.</p> <p>La professionnalisation est présente par le biais des objectifs de la formation identifiés par les codes du répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME) des métiers visés, les soutiens affirmés des milieux professionnels, par la présence à hauteur de 50 % environ de professionnels dans les enseignements, et bien entendu par la pratique de l'alternance, opérationnelle depuis la rentrée 2014, et qui permet aux étudiants de passer 38 semaines en entreprise (pour 14 semaines passées à l'université).</p> <p>La fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) est présente, claire et lisible.</p> <p>En revanche, rien n'est dit sur les modalités pédagogiques visant à favoriser la professionnalisation, ni sur les aides qui pourraient être apportées aux étudiants pour élaborer un projet professionnel et leur permettre d'anticiper les difficultés logistiques et financières évoquées comme obstacles à l'insertion professionnelle.</p>
<p>Place des projets et stages</p>	<p>Le dossier décrit bien le dispositif d'alternance lui-même, notamment en présentant un calendrier détaillé des périodes de formation universitaire (14 semaines au total) et de formation en entreprise (38 semaines au total).</p> <p>Il reste assez pauvre en éléments concrets qui permettraient une représentation plus précise du contenu des activités professionnelles, ne serait-ce qu'en ce qui concerne la répartition entre les activités d'hôtellerie et les activités touristiques au sens large.</p> <p>Les projets sont bien inscrits à la maquette pédagogique, en mentionnant 30 heures de méthodologie et 90 heures de travaux de groupe. Les modalités d'encadrement sont définies dans le règlement des études, avec un calendrier précis mentionnant plusieurs échéances intermédiaires avant la soutenance prévue en mai. Les problématiques sont soit liées au fonctionnement général de l'entreprise, soit liées aux secteurs du tourisme et de l'hôtellerie. L'encadrement est réalisé conjointement par les intervenants et les professionnels. Un formulaire d'évaluation figure en annexe. Le dossier ne mentionne pas d'exemples de travaux réalisés par les étudiants dans le cadre de leur projet.</p>
<p>Place de l'international</p>	<p>La licence professionnelle a naturellement une dimension internationale, qui se retrouve dans les modes de professionnalisation ou dans les enseignements.</p> <p>Les milieux professionnels ciblés par cette formation accueillent en effet une clientèle en majorité étrangère, essentiellement anglophone, et l'exercice de l'activité se déroule en contact permanent avec des équipes de travail multinationales.</p> <p>Par ailleurs, les entreprises qui accueillent des apprentis appliquent des procédures mondialisées, ce qui est un facteur très favorable à de futures mobilités professionnelles, qu'elles soient géographiques ou promotionnelles.</p> <p>Le contenu des cours aborde les dimensions internationales de l'hôtellerie (chaines hôtelières internationales).</p> <p>60 heures de cours de langue sont dispensées, 30 heures en langue anglaise, 30 heures en civilisation et langue chinoise.</p> <p>Mis à part le module « communication en anglais », la formation ne comporte pas d'intervenants en langue étrangère, ce qui pourrait constituer une manière efficace de renforcer l'apprentissage de la pratique professionnelle des langues. D'ailleurs, la politique de formation en matière de langue n'est pas analysée. On ne sait donc pas si le volume horaire prévue par la formation est suffisant pour assurer un niveau de compétence en adéquation avec les besoins du marché de l'emploi.</p> <p>La formation n'accueille pas d'étudiants étrangers.</p>

<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>Le dossier est très pauvre sur ce point, ne donnant pas d'information sur les modalités ni sur les critères de sélection.</p> <p>Le recrutement se fait sur dossier, sur entretien, sur la base de tests de motivation. Ces derniers sont réalisés par le service de l'emploi, de la formation et de l'insertion (SEFI).</p> <p>Ces éléments ne sont que mentionnés, et ne permettent pas de se faire une idée concrète, ni du processus ni des critères de recrutement. On s'interroge sur le caractère déterminant ou non de la promesse d'un contrat d'apprentissage. On s'interroge aussi sur la façon dont se fait la mise en relation entre les candidats potentiels et les entreprises susceptibles d'accueillir des apprentis. De même, les flux de candidature et les taux de sélection ne sont pas mentionnés, alors même que les difficultés de recrutement sont reconnues comme l'un des points faibles de la formation.</p> <p>On peut imaginer que la licence professionnelle s'enrichirait à intégrer des étudiants de la licence <i>Économie et Gestion</i> ou de la licence <i>Géographie et aménagement</i>, ou bien en accueillant des candidats bénéficiant d'une reconnaissance de leurs acquis par le biais d'une procédure de validation. Les passerelles ne sont donc pas mentionnées, ni d'éventuelles voies d'admission parallèles.</p> <p>Aucun dispositif d'aide ou d'accompagnement n'est mentionné. Les renseignements fournis dans le dossier sont trop lapidaires. L'item est non évaluable.</p> <p>Il n'y a pas de complément au diplôme fourni.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>La caractéristique essentielle de ce dossier est le choix exclusif de l'alternance (apprentissage) depuis la rentrée 2014, choix qui semble bien maîtrisé du point de vue de l'organisation, mais moins du point de vue du recrutement des étudiants. Le rythme est de 14 semaines de cours et de 38 semaines de formation en entreprise. Le calendrier de l'alternance 2015-2016 est présenté en annexe.</p> <p>Le numérique est présent par des cours d'informatique professionnelle (10 heures pour l'UE 1.2). Cela paraît <i>a priori</i> insuffisant, d'autant plus qu'on ne dispose pas du contenu de ce cours ni d'une évaluation du niveau des étudiants. Il est donc difficile d'évaluer la pertinence pédagogique de cet enseignement des outils numériques.</p> <p>L'espace numérique de travail (ENT) Espadon de l'UPF est utilisé de manière classique comme plate-forme d'échanges pédagogiques (dépôt de supports de cours, travaux et corrigés).</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>Le régime des examens est précisé dans le règlement des études de la licence professionnelle. En dehors des UE de professionnalisation (4.1 et 4.2), l'évaluation des connaissances se fait en contrôle continu en première session, et par épreuve unique écrite ou orale en deuxième session. Le dossier ne donne pas d'autres précisions que ce que contient le règlement annexé.</p> <p>Le projet tutoré fait l'objet d'un document écrit et d'une soutenance de 45 minutes, dont la grille d'évaluation est présentée en annexe du dossier.</p> <p>La période professionnelle donne lieu à un rapport d'activité et à une soutenance de 30 minutes, dont la préparation est accompagnée pédagogiquement. La grille d'évaluation est également présente en annexe. Le jury est composé d'un enseignant ou d'un enseignant-chercheur, et, éventuellement d'un professionnel. Il s'agit là d'un point critiquable car la présence systématique d'un praticien spécialiste du domaine est hautement souhaitable pour une licence professionnelle.</p> <p>Globalement les modalités de contrôle des connaissances sont conformes à l'arrêté du 17 novembre 1999, notamment en ce qui concerne la nécessité d'une moyenne supérieure ou égale à 10 à l'ensemble constitué du projet et du stage.</p> <p>Le jury de diplôme est bien composé pour un quart au moins et la moitié au plus de professionnels du secteur concerné. Néanmoins, les modalités de fonctionnement des jurys d'examen ne sont pas décrites avec précision.</p>

<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>Le suivi de l'acquisition des compétences est bien formalisé, notamment dans la fiche de suivi de formation en entreprise. Les critères d'évaluation des tâches professionnelles sont bien identifiés et formalisés autour de sept items (s'informer, analyser, s'organiser, exécuter, contrôler, évaluer, communiquer).</p> <p>La note finale attribuée par les tuteurs professionnels est affectée d'un coefficient significatif.</p> <p>Une fiche de visite en entreprise permet de bien suivre à la fois l'implication de l'apprenti et le niveau de conformité des activités au référentiel du diplôme.</p> <p>On ne trouve pas dans le dossier d'annexe descriptive au diplôme.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>Le suivi des diplômés se fait par l'intermédiaire du COSIP. Les diplômés sont contactés par courrier électronique et sont invités à remplir un questionnaire. Les enquêtes donnent une situation des diplômés à 12 mois, et les taux de retours sont globalement satisfaisants.</p> <p>Il n'y a pas de modalités de suivis complémentaires (témoignages, contacts directs, réseau d'anciens etc.).</p> <p>Le suivi opéré par le COSIP est techniquement satisfaisant, mais compte tenu des difficultés d'insertion et des interrogations soulevées, d'autres modalités de suivi sont à envisager au niveau de la formation elle-même, et impliquant l'équipe pédagogique.</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Un « comité de perfectionnement » se réunit annuellement. Il est composé de deux représentants de l'Université de la Polynésie française, de deux représentants du Lycée hôtelier de Tahiti, de deux représentants du secteur hôtelier, et d'un représentant des institutions touristiques. Les étudiants sont absents de ce comité. Celui-ci a pour mission d'évaluer le contenu et l'efficacité de la formation au terme de chaque année académique. A priori, les étudiants ne sont pas représentés dans le conseil de perfectionnement.</p> <p>Le dossier ne comporte pas de compte-rendu du conseil de perfectionnement.</p> <p>L'évaluation des enseignements est réalisée à partir de questionnaires anonymes dont le formulaire est disponible en ligne sur l'ENT. Les enseignants sont les seuls à pouvoir accéder à leurs évaluations personnelles (après jury uniquement), des synthèses anonymes sont prévues pour les discussions en réunion pédagogique. Le dossier ne présente pas de bilan quantitatif ni qualitatif de ces évaluations. Par contre un exemplaire du questionnaire est présenté dans le dossier. Le stage fait l'objet d'un questionnaire spécifique.</p>

Observations de l'établissement

Vague B : campagne d'évaluation 2015-2016**Observations sur le rapport de synthèse sur l'évaluation des formations de niveau licence et master du champ S3FO170013048 - Droit, Economie, Gestion, Lettres, Langues et Sciences Humaines, Sciences, Technologie, Santé - 9840349G****Licence professionnelle « Hôtellerie Tourisme »****Université de la Polynésie Française (Tahiti)****Porteur : Jean-Claude Oulé****Observations**

Nous vous remercions pour le rapport d'évaluation de cette formation qui, sur de nombreux points, rejoint nos préoccupations.

Je reprendrai les différents points faibles identifiés dans le rapport :

1) *« Une Licence qui semble coupée de sa dimension universitaire »*

En tant que responsable pédagogique, je suis le premier à le déplorer :

- Peut-on intégrer plus de Bac+2 issus de la Licence Économie et Gestion ou LEA ? Ce parcours a été suivi par un très petit nombre d'étudiants depuis l'ouverture de cette Licence. Ce changement d'orientation ne semble pas « naturel » aux étudiants quand on leur propose et beaucoup s'inscrivent déjà dans la perspective de faire un Master. L'ouverture des DUT à l'UPF fournira, nous l'escomptons, un nouveau vivier de recrutement.
- Je regrette également que les enseignants chercheurs ne puissent pas assurer plus d'enseignements dans cette Licence. Il est vrai que l'équipe est réduite et les heures à effectuer dans les filières « classiques » déjà nombreuses. Cette implication est cependant variable selon les moments. Plusieurs PR et MCF ont assuré des cours dans cette formation et je le propose systématiquement aux nouveaux arrivants.
- Le lien avec le laboratoire GDI : il n'a pas été établi pour l'instant mais les étudiants de cette formation ont réalisé chaque année des projets tutorés en partenariat avec les acteurs privés et institutionnels du tourisme. Par exemple, cette année, un groupe d'étudiants travaille avec le Ministère de l'Éducation sur la sensibilisation des jeunes au Tourisme.

2) *L'insertion*

Je ne peux qu'approuver votre remarque sur l'indigence du dossier concernant l'insertion. L'enquête menée par le COSIP n'est pas adaptée à ce type de formation à petit effectif. Le plus efficace serait de s'appuyer sur les anciens avec qui je suis en contact pour recenser précisément les situations. Lorsque je rencontre ou échange avec certains d'entre eux, je ne peux que constater qu'ils ont tous un emploi.

Par ailleurs, le Ministère du Tourisme (organisme financeur) a effectué avant le passage à l'apprentissage une vaste enquête sur toutes les promotions depuis 2007, leur préoccupation étant de savoir quel était le taux de fidélité aux secteurs de l'hôtellerie et du tourisme. En voici les résultats :

Promotions 2008 à 2014

Emplois dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme : 61%
 Emplois dans d'autres secteurs : 10%
 Taux de non réponse : 29%
 En d'autres termes, 100% des répondants avaient un emploi...
 Par ailleurs, le taux moyen de poursuite d'études en master spécialisé était de 33%

3) L'enseignement des langues

Cette question est posée par chaque Comité de perfectionnement. Je suis conscient du nombre limité d'heures d'enseignement des langues et ce, malgré l'introduction du mandarin depuis 2 ans. Voici les raisons pour lesquelles nous n'avons pas pris, à ce jour, la décision d'augmenter ce volume :

- Augmenter le volume de l'enseignement des langues ne peut se faire qu'au détriment d'autres enseignements spécifiques à cette formation.
- Une grande partie de l'effectif arrive en Licence avec un bon niveau en anglais du fait de leurs études, de leurs stages et de leur goût pour les langues étrangères.
- Comme indiqué dans mon précédent document, nos apprentis évoluent dans des structures où ils pratiquent l'anglais et dans une moindre mesure d'autres langues quotidiennement.
- Enfin, lors des visites d'apprentis, je n'ai jamais de retour négatif sur le niveau de langue de nos étudiants. Il faut préciser que les polynésiens qui ont toujours vécu dans le plurilinguisme ont des aptitudes certaines pour l'apprentissage et la pratique des langues.

Le **30 MAI 2016**



Le Président,

Pr. Eric CONTE