

DOCUMENTS D'ÉVALUATION ET
D'ACCREDITATION

Licence Guidage Touristique

Université Libanaise

Faculté de Tourisme et de Gestion Hôtelière

Avril 2021

Rapport publié le 12/05/2021

SOMMAIRE

Rapport d'évaluation	pages 3 à 12
Observations de l'établissement	pages 13
Décision d'accréditation	pages suivantes

RAPPORT D'ÉVALUATION

Licence Guidage Touristique

Faculté de Tourisme et de Gestion Hôtelière

Université Libanaise

Décembre 2020

L'Université Libanaise a demandé l'évaluation de formations de la Faculté de Tourisme et de Gestion hôtelière par le Hcéres. Le référentiel d'évaluation utilisé est le référentiel spécifique d'évaluation externe des formations à l'étranger, adopté par le Conseil du Hcéres le 4 octobre 2016. Il est disponible sur le site internet du Hcéres www.hceres.fr.

En raison de circonstances exceptionnelles, le déroulé de l'évaluation a été adapté (remplacement de la visite physique du comité par des séances de visite en visioconférence), tout en respectant les principes fondamentaux de l'évaluation d'un établissement, ou d'une formation : suivi du référentiel d'évaluation externe, envoi par l'établissement de son RAE et des documents annexes demandés, mise en place du comité d'experts par le Hcéres, travail collégial du comité, entretiens avec l'établissement et ses partenaires en visioconférence, rédaction du rapport et transmission de ce dernier dans sa version provisoire puis définitive à l'établissement, réponse de l'établissement au rapport du comité.

Cette procédure spécifique est conforme à la position officielle définie conjointement par EQAR et de ENQA.¹

Pour le Hcéres¹ :

Thierry Coulhon, Président

Au nom du comité d'experts² :

Eric Godelier, président du comité

En vertu du décret n°2014-1365 du 14 novembre 2014

¹ Le président du Hcéres "contresigne les rapports d'évaluation établis par les comités d'experts et signés par leur président." (Article 8, alinéa 5)

² Les rapports d'évaluation "sont signés par le président du comité". (Article 11, alinéa 2)

¹ <https://enqa.eu/index.php/home/enqa-statement-on-covid-19-pandemic/>

SOMMAIRE

I. FICHE D'IDENTITÉ DE LA FORMATION	4
Responsable de la formation	4
Résultats des accréditations antérieures et système qualité mis en place.....	4
Moyens humains et matériels mis à disposition de la formation	4
Effectifs étudiants et leur typologie sur les 4 dernières années	5
II. DESCRIPTION DE LA VISITE.....	6
Composition du comité d'experts.....	6
Déroulé de la visite	6
III. PRÉSENTATION DE LA FORMATION.....	8
IV. SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION.....	9
Finalité de la formation	9
Positionnement de la formation.....	9
Organisation pédagogique de la formation	9
Pilotage de la formation.....	10
Résultats constatés	10
V. CONCLUSION.....	11
Points forts	11
Points faibles.....	11
Recommandations pour l'établissement	11
VI. OBSERVATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT	13

I. FICHE D'IDENTITÉ DE LA FORMATION

Université : Université Libanaise
 Faculté concernée : Faculté de Tourisme et de Gestion Hôtelière
 Nom de la formation : Licence Guidage Touristique
 Année de création et contexte : 1998
 Lieu(x) où la formation est dispensée : Beyrouth.

Responsable de la formation

Nom, prénom : Fadlallah Jaafar
 Corps et grade : enseignant statuaire² – Chef du département
 Disciplines principales enseignées : histoire - Vestiges et arts classiques et médiévaux - Guidage touristique.

Résultats des accréditations antérieures et système qualité mis en place

Le dossier ne mentionne aucune accréditation antérieure.

Une « Commission Qualité » a été créée en 2020 (information collectée lors des auditions). Le rapport d'auto-évaluation ne comporte pas de rubrique spécifique au système qualité mis en place.
 Le rapport d'auto-évaluation a été rédigé par Mme Zeina Makki, membre du Conseil de la Faculté.

Moyens humains et matériels mis à disposition de la formation

La formation fait intervenir 25 personnels enseignants ou enseignants-chercheurs dont la répartition est donnée ci-après. Le niveau de qualification de l'équipe est très élevé (17 personnes titulaires d'un doctorat) mais avec un statut souvent de contractuel.

Corps	Représentant du monde professionnel	Enseignants			Enseignants-chercheurs	
		Contractuels	À plein temps	Statuaires	À plein temps	Statuaires
Effectifs	1	15	1	3	2	3

Niveau universitaire	Bachelor	Ingénieur	Master	Doctorat et PhD
Effectifs	1	1	6	17

Au vu des conditions sanitaires, il n'a pas été possible de faire une visite sur site. Une vidéo a été réalisée par la Faculté montrant différents équipements pédagogiques dont une bibliothèque et une salle informatique équipée.

² Est considéré comme « statuaire », un enseignant titulaire au sein de l'Université Libanaise possédant un doctorat, qui effectue un service de plus de 250h annuel.

Effectifs étudiants et leur typologie sur les 4 dernières années

Guidage touristique	2019/2020	2018/2019	2017/2018	2016/2017
Candidats à la L1	15	24	20	19
Admis	10	16	19	14
Taux de sélection (admis/candidats)	67%	67%	95%	74%
Nouveaux Inscrits en L1	6	13	14	11
taux de rétention (inscrits/admis)	60%	81%	74%	79%
Redoublants en L1	2	5	3	2
Effectif promotion L1	8	18	17	13
Présents aux examens en L1	8	16	17	13
taux de présence	100%	89%	100%	100%
Etudiant validant leur L1	4	16	12	10
taux de réussite (admis/présents)	56%	100%	71%	77%
Nouveaux inscrits en L2	8	10	7	3
taux de rétention (inscrits/admis de la L1 de N-1))	50%	83%	70%	
Redoublant en L2	11	2	4	3
Effectif promotion L2	19	12	11	6
Présents aux examens en L2	19	12	11	6
taux de présence	100%	100%	100%	100%
Etudiant validant leur L2	13	1	9	2
taux de réussite (admis/présents)	69%	8%	82%	33%
Nouveaux inscrits en L3	5	6	2	3
taux de rétention (inscrits/admis de la L2 de N-1))	500%	67%	100%	
Redoublant en L3	7	4	4	6
Effectif promotion L3	12	10	6	9
Présents aux examens en L3	10	9	6	9
taux de présence	83%	90%	100%	100%
Etudiant validant leur L3	6	5	2	5
taux de réussite (admis/présents)	60%	56%	33%	52%

Même si la formation est organisée sur 3 ans, les étudiants ont la possibilité de la valider en cinq ans. Afin de financer leurs études, certains étudiants optent ainsi pour une ou plusieurs années de césure. Cela explique que le taux de rétention (nb d'inscrits en N/admis en N-1) peut apparaître tantôt comme anormalement bas (50%) sur certaines années ou inversement très élevé (500%).

II. DESCRIPTION DE LA VISITE

Composition du comité d'experts

Président : Eric GODELIER, Professeur des universités, Ecole Polytechnique.

Experts :

- Sabine SEPARI, Maître de conférences, Habilitée à diriger des recherches, Paris Saclay
- Marc BIDAN, Professeur des universités, Université de Nantes
- Isabelle FROCHOT, Maître de conférences, Habilitée à diriger des recherches, Université Savoie Mont-Blanc
- Koffi Selom AGBOKANZO, Maître de conférences, Université catholique de l'Ouest – UCO Nantes.

Le Hcéres était représenté par Evelyne LANDE, conseillère scientifique, et par Michelle HOUPE, responsable de projet.

Déroulé de la visite

- Dates de la visite : 19 et 20 octobre 2020.
- Résumé du déroulement : en raison des conditions sanitaires, l'ensemble de la visite s'est fait en visio-conférence. Dans ce cadre, plusieurs sessions ont été organisées (cf. planning ci-après).
- Organisation de la visite et coopération de la formation et de l'établissement à accréditer : la faculté a répondu avec diligence à l'ensemble des demandes émises par les membres du comité en amont de la visite.
- Personnes rencontrées : Cf. tableau ci-dessous

Session	Noms des participants
1. Session d'ouverture : auto-évaluation, et challenges de la faculté (15min) (questions et réponses) (30min)	Doyen et son équipe Hanna El Maalouf : Doyen Zeina Makki : Coordinatrice des Langues étrangères et représentant des professeurs au conseil de la faculté Raghda Haidar : Enseignante de français de spécialité et représentant des professeurs au conseil de l'Université libanaise Rim Qamar : Enseignante d'aménagement touristique et culturel Socrat Ghadban : Enseignant d'Economie appliquée et coordinateur du Master
2. Audition des responsables des 3 diplômes 1h30 (questions/réponses, pas de présentation)	Département de Gestion Touristique : Ibrahim Baghdadi : Chef du département Rim Qamar : Membre du Conseil du département Département de Guidage Touristique : Jaafar Fadlallah : Chef du département Zeina Makki : Membre du Conseil du département Département de Gestion Hôtelière : Jamal Awada : Chef du département Pascale Azzi : Membre du Conseil du département
3. Panel représentatif d'enseignants chercheurs des 3 diplômes	Roula Natour : enseignant contractuel Nadine Daoud : enseignant titulaire Socrat Ghadban : enseignant titulaire Raghda Haidar : enseignant titulaire Zeina Makki : enseignant titulaire Hussein Chiblé : professeur enseignant- chercheur Marianne Abou Jaoudé : enseignant vacataire
4. Panel représentatif d'Alumni non-enseignants et d'employeurs	Nour Zawawi : superviseur au Salon de l'Aéroport International de Beyrouth-AIB Jana Olleik : responsable sales & marketing-Amilla Maldives Resort and Residence Rabih Harakeh : directeur des revenus-Rotana Hotel Management Corporation Rim Abbani : guide touristique, membre du syndicat des guides touristiques Nour Zeineddine : manager-Restaurant Rotana Arjan Petra Obeid : Employeur-Chef de département au ministère du tourisme Cesar Mahmoud : Employeur-Secteur privé, Tourisme durable, Cezar Projects

Session	Noms des participants
5. Panel représentatif d'étudiants de programmes	<p>Département de Gestion Touristique-Beyrouth: 1ère année: Anthony Sebaaly 3ème année: Hanine Sahili</p> <p>Département de Guidage Touristique-Beyrouth: 1ère année: May Mroueh</p> <p>Département de Gestion Hôtelière-Beyrouth: 1ère année: Coraille El Khoury</p> <p>Département de Gestion Touristique - Byblos: 1ère année: Dory Ibrahim</p>
6. Assurance qualité et outil de pilotage	<p>Rim Qamar : Coordinatrice de la Commission Qualité (ISO) Raghda Haidar : Membre de la Commission Qualité Socrat Ghadban : Membre de la Commission Qualité Zeina Makki : Membre de la Commission Qualité</p>

III. PRÉSENTATION DE LA FORMATION

L'Université Libanaise est la seule université publique du Liban. Elle est organisée en plusieurs facultés, dont la *Faculté de Tourisme et de Gestion Hôtelière*. La faculté est organisée autour de 3 départements (Guidage touristique, Gestion hôtelière et Gestion touristique). Chacun est responsable d'une licence portant le même nom.

La licence *Guidage Touristique* est présentée comme la seule licence publique au Liban. Elle vise à former des guides touristiques spécialisés. La formation est établie principalement à Beyrouth. Cette formation est l'une des trois licences phares de la *Faculté de Tourisme et de Gestion Hôtelière*. Elle mobilise environ 25 enseignants et enseignants-chercheurs. L'enseignement est pluridisciplinaire. Les unités d'enseignements sont essentiellement organisées autour d'un ensemble de disciplines variées : l'histoire, la géographie, l'anthropologie, la sociologie, les sciences de gestion, les sciences de l'information et de la communication, le droit et les langues étrangères. Les enseignements sont dispensés en 3 langues : l'arabe, le français et l'anglais. La spécialisation débute dès la première année.

Un rapport d'auto-évaluation a été rédigé en vue de préparer la visite des experts Hcéres (un seul rapport a été rédigé pour les 3 licences de la faculté). La composition du comité d'auto-évaluation n'est pas mentionnée.

IV. SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION

Finalité de la formation

L'objectif principal de la licence est de former sur 3 ans des étudiants spécialisés dans le métier de « guide touristique ». Même si la formation propose un volume important d'initiation à la recherche au semestre 5 (50h dispensées en anglais ou en arabe), la formation est avant tout à vocation professionnalisante. Les cours s'appuient sur une forte interdisciplinarité, nécessaire au métier de guide touristique. Ils couvrent de nombreux aspects importants pour l'exercice de ce métier.

Cette formation impose une série de stages (deux mois minimum par année d'étude). Ils doivent permettre aux étudiants d'acquérir une réelle expérience professionnelle dans le milieu du tourisme.

Positionnement de la formation

Au regard des maquettes, la licence *Guidage Touristique* est clairement positionnée dans l'offre de formation de la *Faculté de Tourisme et de Gestion Hôtelière*. Une partie des enseignements est mutualisée avec les deux autres licences (*Gestion Touristique* et *Gestion Hôtelière*). La maquette pédagogique proposée tient compte des spécificités touristiques du territoire libanais (le Nord, le Sud, le Mont Liban, la Békaa). Toutefois, la présentation du dossier d'auto-évaluation (un seul dossier pour les 3 licences) rend difficile l'extraction des données spécifiques à la licence *Guidage Touristique*.

Cette formation se distingue de formations concurrentes proposées par des établissements privés libanais par son coût et le profil des étudiants recrutés. Cette licence est bien intégrée dans l'environnement socio-économique local. Elle s'appuie notamment sur un ensemble de partenariats avec les agences de guidage et sur la politique de stages proposés aux étudiants.

Elle a également su nouer des relations internationales (l'Organisation Mondiale du Tourisme – OMT/UNWTO, l'Association internationale du transport aérien – IATA, etc.). À l'avenir, il convient de les entretenir et de les développer. De ce point de vue, les responsables de la formation travaillent depuis peu sur la dimension pédagogique internationale (échanges d'enseignants et d'étudiants). Il s'agit d'un élément vital dans le secteur touristique. Des démarches sont engagées en ce sens (accueil en 2019-2020 de deux enseignants de l'Université d'Oradea en Roumanie grâce au programme ERASMUS+).

Il faut noter que le rattachement de la formation à un centre de recherche est récent. Cela tient sans doute au fait que l'unité de recherche de la faculté – Centre de Recherches, de Documentation et de Publication de la *Faculté de Tourisme et de Gestion Hôtelière* – n'a débuté ses activités qu'en avril 2019.

Organisation pédagogique de la formation

La licence est organisée en 6 semestres. On note une mutualisation de certains cours avec les deux autres licences de la faculté (*Gestion Touristique* et *Gestion Hôtelière*). Si l'existence d'un tronc commun est évoquée dans le dossier, les informations fournies ne permettent pas d'en identifier clairement l'organisation.

Les enseignements sont proposés en 3 langues (arabe, français, anglais). Ceci constitue un réel atout pour des étudiants qui devront s'adapter aux exigences du secteur du tourisme tant au Liban qu'à l'international. Pour autant, on peut regretter qu'il n'existe pas de certification de ces compétences linguistiques (*Test Of English for International Communication* (TOIEC) ou le *Diplôme d'Études en Langue Française* (DELF)).

L'utilisation de matériels et de supports numériques est évoqué dans le dossier. Dans les circonstances actuelles, la continuité pédagogique a, semble-t-il, été assurée à l'aide d'outils d'enseignement à distance (Microsoft Teams, Google Classroom, Zoom, etc.). Cependant, il n'a pas été possible d'évaluer clairement le niveau réel d'accessibilité des étudiants aux cours à distance ou à leurs contenus.

Les modalités pédagogiques utilisées ne paraissent pas mobiliser des innovations pédagogiques récentes (jeux de rôles en français et anglais, classes inversées, etc.).

Le lien entre la formation et la recherche est essentiellement présent lors du semestre 6. Ici, les étudiants sont amenés à travailler sur des projets de recherche. Toutefois, le dossier ne permet pas d'évaluer clairement les attendus et les

retombées visés par la dimension recherche de ces projets. Ceci peut sans doute s'expliquer par la création récente du centre de recherche de la faculté.

Pilotage de la formation

La Licence est pilotée par le département « Guidage Touristique ». Ce département de la *Faculté de Tourisme et de Gestion Hôtelière* est dirigé par une équipe de 4 personnes, composée d'un chef et de trois membres élus par les enseignants et enseignants-chercheurs.

L'équipe pédagogique comprend 25 enseignants et enseignants-chercheurs (cf. tableaux dans la partie I). Elle est composée d'un petit noyau d'enseignants permanents stabilisés (9 personnes) et de contractuels qui interviennent parfois pour un volume d'enseignement conséquent (200h). Le niveau académique de l'ensemble de l'équipe est élevé : 17 personnes sont titulaires d'un doctorat, 7 d'un master ou d'un diplôme d'ingénieur. Le dossier et les auditions n'ont pas permis de vérifier précisément les modalités de fonctionnement ou la régularité des réunions de l'équipe pédagogique.

La formation ne bénéficie pas d'un conseil de perfectionnement³ propre. L'évaluation des enseignements par les étudiants est réalisée de manière anonyme. Elle prend la forme d'un questionnaire annuel. En l'absence de conseil de perfectionnement, ces évaluations ne sont examinées que par les responsables de la formation.

L'équipe pédagogique s'appuie sur deux formes d'évaluation des étudiants : le contrôle continu (40% de la note finale) et l'examen terminal (60% de la note finale). Elles prennent la forme d'épreuves orales, écrites et de travaux pratiques.

A ce jour, la démarche compétence n'a pas été mise en place même si les syllabus de cours mentionnent certaines d'entre elles.

Résultats constatés

Le recrutement des étudiants se fait par un concours à l'entrée (une épreuve orale et une épreuve écrite). Le nombre de places offertes est volontairement limité (environ 20 pour la licence). Néanmoins, le nombre de candidats est à ce jour peu important. Le taux de sélectivité est toutefois bon (autour de 70%). Cependant, le faible nombre de candidats admis et qui valident finalement leur inscription a pour conséquence des promotions avec des effectifs très réduits (8 à 17 selon les années en L1).

Le nombre de diplômés à l'issue de la 3^{ème} année reste faible (5 en 2017, 2 en 2018, 5 en 2019 et 6 en 2020). Il faut préciser qu'un nombre important d'étudiants n'obtient son diplôme qu'à l'issue de la quatrième, voire cinquième année. Cela soulève la question de la durée effective de la diplomation et des modalités de suivi ou d'évaluation des étudiants.

Enfin, il n'existe pas d'outils de suivi du devenir des diplômés, ni de réseau d'Alumni.

³ Le conseil de perfectionnement est un organe consultatif qui permet essentiellement aux représentants du monde professionnel de participer à la définition des programmes. Il se réunit au moins une fois par an et est composé de représentants des enseignants, des personnels administratifs, d'étudiants, d'Alumni et d'acteurs du monde socio-économique en lien avec le domaine de formation. Son rôle consiste notamment à veiller à ce que la répartition des enseignements et des crédits ECTS au sein de chaque spécialité soit en accord avec les objectifs de formation, et à débattre des résultats des évaluations des enseignements par les étudiants afin d'en tirer des améliorations pour l'avenir.

V. CONCLUSION

La licence *Guidage Touristique* semble particulièrement bien adaptée au contexte libanais et aux acteurs ou marché du tourisme local. Il faut souligner qu'il s'agit de l'unique offre publique de formation de guide au Liban. Elle est dispensée sur un seul site (Beyrouth). C'est une formation spécialisée à vocation professionnelle. Elle propose un portefeuille de disciplines et de contenus classiques dans ce type de formation, laissant encore trop peu de place aux innovations pédagogiques et technologiques. Toutefois, les étudiants sont amenés dans le cadre de leur cursus à visiter un ensemble de sites touristiques significatifs. Les enseignements sont dispensés en plusieurs langues (arabe, français et anglais) permettant d'accueillir un public diversifié et préparant les futurs diplômés à évoluer dans un environnement où le multilinguisme est essentiel. Cette ouverture se traduit également par une volonté de positionnement à l'international, qui reste à confirmer. Ce diplôme jouit d'une bonne réputation nationale et les étudiants diplômés semblent facilement s'intégrer au marché du travail.

Cette formation bénéficie d'une équipe d'enseignants fortement investie. Ceci permet un fonctionnement satisfaisant du pilotage de la licence, qui reste toutefois encore trop informel, même si le comité a constaté le déploiement d'outils d'évaluation et de pilotage des étudiants. De plus, le contexte récent de la crise sanitaire a montré la capacité d'adaptation des responsables de ce diplôme.

Le comité constate que de nombreux étudiants sont obligés de mener de front leur formation de guide et une activité professionnelle rémunérée se traduisant par un allongement de la durée effective de la licence obtenue dans le meilleur des cas en 3 ans mais plus souvent en 4 ans, voire en 5 ans. Cette souplesse offerte aux étudiants dans la durée de leurs études constitue à la fois une opportunité et une menace. D'un côté, elle permet aux étudiants d'obtenir un diplôme universitaire qui leur ouvre des perspectives professionnelles importantes en optant pour un rythme d'études adapté à leurs contraintes. De l'autre, cette même latitude amène certains étudiants à poursuivre en L2 ou L3 en accumulant un nombre croissant de crédits non validés.

Enfin, le comité relève une absence de suivi des diplômés et de réseau Alumni (autre que les mises en relations proposées par LinkedIn), qui ne permet pas de créer une dynamique favorable à la promotion de la formation et à l'intégration professionnelle des diplômés.

Points forts

- Un ancrage territorial des Unités d'Enseignements (UE) spécialisées en « Guidage touristique », qui favorise une bonne connaissance du territoire par les étudiants
- Une maquette pédagogique offrant une large place à la pluridisciplinarité
- Des enseignements en 3 langues (arabe, français, anglais) favorisant une adaptation des étudiants à l'environnement international.

Points faibles

- Un taux de réussite faible malgré une sélection en amont
- Une absence de conseil de perfectionnement pour améliorer la formation et optimiser l'innovation pédagogique
- Des outils de pilotage insuffisants pour suivre le devenir des diplômés
- Des mobilités enseignantes et étudiantes insuffisantes au regard de l'importance du volet international dans l'industrie du tourisme.

Recommandations pour l'établissement

Afin d'améliorer la réussite des étudiants en 3 ans, il convient de mettre en place des procédures d'accompagnement spécifiques et adaptées aux étudiants salariés. L'objectif visé doit être, d'une part, une réduction du nombre de crédits non validés d'une année sur l'autre et, d'autre part, la mise en place d'un suivi impliquant l'équipe pédagogique, l'étudiant et son employeur.

Concernant le premier point, cela peut passer par la mise en place d'une liste d'unités d'enseignement à valider de façon prioritaire chaque année. Ceci suppose que les responsables du diplôme et de la faculté initient la mise en place d'une approche par les compétences de la maquette pédagogique. Ceci implique également la mise en place d'outils de suivi et de validation de l'acquisition des compétences.

Concernant le second point, le comité suggère de développer des partenariats formalisés avec des employeurs, des fédérations professionnelles et des chambres de métiers, qui pourraient permettre l'établissement d'une relation durable sur les 3 années de formation. Ce cadre conventionnel faciliterait l'adaptation des rythmes, des contenus et des modalités de financement du cursus des étudiants en situation professionnelle. Le comité pense par exemple à des conventions de formation en alternance⁴, à des validations de compétences acquises lors de ces périodes d'activités professionnelles, à des partenariats financiers avec la faculté ou à des parrainages individuels d'étudiants (bourses accordées par des entreprises avec promesse d'embauche).

La mise en place d'un conseil de perfectionnement annuel (qu'il soit ad hoc ou prévu par le règlement intérieur de la faculté) est importante afin d'assurer l'adéquation des contenus de la maquette de formation aux besoins des professionnels. Cette instance pourrait être source de proposition en matière d'innovation pédagogique et de définition des référentiels de compétence. Il importe également que ce conseil de perfectionnement soit destinataire des données liées à l'insertion professionnelle, au taux de réussite des étudiants et à l'évaluation des enseignements par les étudiants. L'existence et l'exploitation de ces données sont essentielles à la mise en place d'une démarche d'amélioration continue de la formation.

Enfin, il est très important de poursuivre la dynamique internationale engagée pour favoriser les échanges d'enseignants mais aussi les mobilités d'étudiants. En ce sens, le suivi et la certification des compétences linguistiques doivent être mis en place pour les étudiants tout au long de leur cursus. Une réflexion pourrait être menée pour identifier les meilleurs partenariats envisageables à l'international en termes de zones géographiques visées (Europe, Moyen Orient, etc.) et de contenus (échanges pédagogiques, programmes de recherche, etc.).

⁴ La formation par alternance désigne un système de formation associant étroitement une expérience de travail au sein d'une entreprise, publique ou privée, à des études au sein d'un établissement d'enseignement. La formation est encadrée par un contrat bipartite.

VI. OBSERVATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT



Université Libanaise

Monsieur François PERNOT

Directeur du département Europe et International – HCERES

Objet: Observations de nature stratégique en regard des rapports d'évaluation des trois formations à la Faculté de Tourisme et de Gestion Hôtelière

Cher Monsieur,

Nous tenons à vous remercier pour l'attention que vous avez portée à la demande d'évaluation des formations de la Faculté de Tourisme et de Gestion Hôtelière.

Nous tenons aussi à remercier le comité d'experts HCERES, présidé par Monsieur le Professeur Eric Godelier. Nous apprécions les efforts et le suivi du comité pour évaluer le projet d'auto-évaluation aux fins d'accréditation mis en place par la Faculté de Tourisme et de Gestion Hôtelière en vue d'aligner ses formations académiques en Gestion Hôtelière, Gestion Touristique et Guidage Touristique sur les critères de qualité reconnus à l'échelle européenne ainsi qu'à l'échelle internationale.

Suite au dossier d'auto-évaluation élaboré par la Faculté de Tourisme en suivant les critères et les objectifs à atteindre fixés par le référentiel d'évaluation externe et adressé par la suite au comité d'experts,

et suite aux séances de visite en visioconférence les 19 et 20 octobre 2020 au cours desquelles 6 sessions ont été organisées et des entretiens effectués avec l'établissement et ses partenaires,

et suite aux rapports d'évaluation des trois formations rédigés et transmis par le comité d'experts, la Faculté de Tourisme et de Gestion Hôtelière affirme en avoir pris connaissance et s'engage à tenir compte des recommandations faites. Par la suite, elle vous adresse ses observations de nature stratégique dans l'annexe jointe à la présente lettre.

Tout en sollicitant votre soutien afin que le processus entamé aboutisse à l'accréditation souhaitée,

Veuillez agréer, cher Monsieur, l'assurance de notre considération la plus distinguée.

Annexe

Observations de nature stratégique

Présentation de la formation

- Le comité d'auto-évaluation est composé de 6 personnes. Il est présidé par le Doyen de la Faculté de Tourisme et de Gestion Hôtelière Dr. Hanna Maalouf. Les 5 autres membres du comité sont des enseignants à la Faculté : Mmes Zeina Makki, Raghda Haidar, Amal Kurdi, Rim Qamar et M. Socrat Ghadban.
- Un seul rapport a été élaboré. Tout en décrivant les points communs aux trois formations, il détaille les spécificités de chacune en fonction des domaines précisés par le référentiel de l'évaluation externe.

Positionnement de la formation

- La coopération avec l'Agence Universitaire de la Francophonie AUF est conclue avec l'Université Libanaise. Elle est continue et centralisée. Toutefois, des partenariats sont conclus avec chaque faculté dont la Faculté de Tourisme et de Gestion Hôtelière selon ses besoins et à sa demande.
- Grâce au Programme Erasmus +, 2 enseignants de l'Université d'Oradea en Roumanie se sont rendus à la Faculté de Tourisme pour un séminaire sur le tourisme rural. En échange, un enseignant de la Faculté de Tourisme s'est rendu à l'Université d'Oradea pour un séminaire sur le développement touristique.

Organisation pédagogique de la formation

- Il n'y a pas de tronc commun aux trois formations. Chaque formation est organisée autour de trois blocs de cours : des matières obligatoires générales et de spécialisation, dont certaines sont communes avec d'autres licences; des matières optionnelles de spécialisation propres à la Faculté et, pour finir, des matières dites libres. L'organisation des cursus de Licence se réfère au décret 2225 du 11 juin 2009 reconnu sous le nom de Règles générales du système d'enseignement semestriel à l'Université Libanaise.
- Les deux formations en Gestion touristique et en Gestion Hôtelière ont des antennes à Tyr et à Byblos. Même si chaque antenne accueille des effectifs réduits en comparaison avec les effectifs accueillis à Beyrouth, le siège principal, cette organisation permet de répondre à la demande de la clientèle estudiantine. Par ailleurs, elle permet d'offrir une formation spécialisée au plus proche des sites touristiques phares et des employeurs notamment en proposant des opportunités pour les stages professionnels.
- Toutes les formations proposent des cours de langues étrangères dont la langue française et la langue anglaise. Le Bureau de coordination des langues étrangères au sein de la Faculté propose aux étudiants souhaitant poursuivre des études supérieures en France de passer le diplôme DELF B2 ou DALF C1 à l'Institut français au Liban afin d'obtenir une certification de compétences linguistiques reconnue à l'échelle européenne et internationale.
- Les formations mobilisent des innovations pédagogiques telles les jeux de rôles et les simulations notamment dans les cours de langues. Sont également appliquées la pédagogie du projet et l'approche des classes inversées dans un certain nombre de cours rattachés aux spécialisations.

- Dans le cadre de l'amélioration de l'articulation entre la formation et la recherche, le Centre de recherches, de documentation et de publication a créé un Observatoire du Tourisme chargé de collecter des données sur les tendances du marché et de les mettre à jour. L'Observatoire est alimenté par les étudiants et les enseignants-chercheurs à la Faculté.
- Les enseignants vacataires issus du monde professionnel, notamment en Gestion Hôtelière et en Gestion Touristique, permettent de tisser des liens avec le marché du travail et de suivre son évolution. Leur présence renseigne sur les besoins actuels de l'industrie hôtelière et de l'industrie touristique et constitue une richesse aux programmes académiques et aux stages professionnels. Leur proportion par rapport aux enseignants titulaires ne constitue pas un véritable risque à la stabilité de l'équipe enseignante étant donné leur ancienneté.

Pilotage de la formation

- Le conseil de la Faculté est un organe représentatif des trois départements et du Centre de recherches, de documentation et de publication. Des réunions des enseignants des trois formations ont lieu deux fois par an, au début de chaque semestre, et au besoin.
- La formation ne bénéficie pas d'un conseil de perfectionnement propre. L'évaluation des enseignements par les étudiants est réalisée de manière anonyme. Elle prend la forme d'un questionnaire à la fin de chaque semestre. En l'absence de conseil de perfectionnement, ces évaluations sont examinées par le Doyen. Les données sont traitées par le Bureau du Doyen. Les résultats sont communiqués au Conseil de la Faculté et par conséquent aux chefs des départements qui les communiqueront ensuite aux conseils de leurs départements.
- Afin de pallier à l'absence du conseil de perfectionnement dans la structure de la Faculté et étant donné l'importance du rôle que peut jouer ce conseil, la Faculté envisage d'organiser au cours de l'année 2021 des réunions régulières avec les représentants du monde professionnel afin de débattre de la définition des programmes académiques, des résultats des évaluations des enseignements par les étudiants et des améliorations à faire pour l'avenir.
- La Faculté n'utilise pas un portefeuille de compétences. Toutefois, il existe un formulaire d'évaluation du stage accompli en entreprise et rempli par les professionnels. Le formulaire permet de renseigner sur les compétences de l'étudiant-stagiaire et sur l'articulation entre la théorie et la pratique.
- Un comité chargé du suivi des étudiants qui n'arrivent pas à obtenir leurs diplômes à l'issue de la 3^{ème} année sera créé. Il étudiera chaque cas, analysera les raisons du retard et envisagera des modalités d'accompagnement aux cours des années d'études.
- Si la souplesse offerte aux étudiants dans la durée de leurs études (allongement de la durée effective de la licence obtenue dans le meilleur des cas en 3 ans mais plus souvent en 4 ans, voire en 5 ans) amène certains étudiants à poursuivre en L2 ou L3 en accumulant un nombre croissant de crédits non validés, il faut noter que ceci revient au système LMD.
- Les innovations technologiques sont mises en place par le recours à l'enseignement en ligne dû à la pandémie de la COVID 19. La formation Guidage touristique en a profité en permettant à ses étudiants d'effectuer des visites virtuelles et de développer leurs compétences professionnelles.

Suivi des diplômés

Les diplômés de la Faculté de Tourisme sont présents dans le groupe Facebook et le groupe LinkedIn. La Faculté attend la création prochaine du réseau Alumni de l'Université Libanaise dont elle fera partie et qui lui permettra de suivre le devenir de ses diplômés.

Baisse du taux de réussite en fin de la L1

Le taux de réussite en fin de la L1 pour l'année académique 2019-2020 a baissé (68%). Cette baisse constatée est due à l'instabilité politique et économique au Liban dont les répercussions ont été visibles au niveau de la présence, de l'assiduité et de la participation des étudiants. L'année 2019-2020 a été vue comme l'année des grands défis.

Effectifs étudiants sur les 4 dernières années en Gestion Hôtelière

Pour l'année 2019-2020, les effectifs des étudiants en Gestion Hôtelière ont enregistré une baisse (78 candidats à la L1). Plusieurs raisons expliquent cette baisse:

- Le concours d'entrée a eu lieu en juillet au moment où les étudiants déposaient leurs dossiers de candidature dans d'autres facultés de l'Université Libanaise afin de passer le concours d'entrée. Avant cette date, le concours se déroulait en septembre. Les candidats - en nombre considérable - qui n'avaient pas passé les concours d'entrée dans d'autres établissements se présentaient, entre autres, à la Faculté de Tourisme et de Gestion Hôtelière.
- La sélection a tenu compte de l'intérêt et de la motivation du candidat d'entreprendre des études en Gestion Hôtelière et par conséquent de la correspondance de son profil.

Pour l'année 2020-2021, les effectifs des candidats ont enregistré une hausse. Les conditions du concours ainsi que celles de l'admission étaient déjà connues des candidats.

Beyrouth, le 12 janvier 2021

Recteur de l'Université Libanaise



Professeur Fouad Ayoub

DÉCISION D'ACCRÉDITATION

Licence Guidage Touristique

Université Libanaise
Faculté de Tourisme et de Gestion hôtelière

LIBAN

Avril 2021

PORTÉE DE LA DÉCISION D'ACCREDITATION ÉMISE PAR LE COMITÉ

Le Hcéres a construit son processus d'évaluation fondé sur un ensemble d'objectifs que les formations supérieures doivent poursuivre pour assurer la qualité reconnue en France et en Europe. Ces objectifs sont répartis en quatre domaines communs au référentiel de l'évaluation et aux critères d'accréditation.

Le comité d'experts émet un simple avis relatif à l'accréditation de la formation : c'est la commission d'accréditation qui prend la décision en s'appuyant sur le rapport définitif de l'évaluation de la formation. Cette décision d'accréditation est le résultat d'un processus collégial et raisonné.

La décision prise par le Hcéres et relative à l'accréditation n'est pas une décision créatrice de droit, que ce soit sur le territoire français, ou à l'international. La décision relative à l'accréditation de l'établissement correspond à l'attribution d'un label et n'emporte pas reconnaissance en France du diplôme concerné par la formation accréditée. Le processus d'accréditation du Hcéres n'a donc pas d'effet sur le processus de reconnaissance par la France du diplôme ainsi labellisé.

APPRÉCIATION DES CRITÈRES D'ACCREDITATION

DOMAINE 1 : FINALITÉ DE LA FORMATION

Critère d'accréditation

La formation affiche de façon claire et lisible les connaissances et compétences à acquérir. Les étudiants et parties prenantes connaissent les débouchés de la formation en matière de métiers et de poursuite d'études.

Appréciation du critère

L'objectif principal de la licence est de former sur 3 ans des étudiants spécialisés dans le métier de « guide touristique ». Même si la formation propose un volume important d'initiation à la recherche, la formation est avant tout à vocation professionnalisante. Les cours s'appuient sur une forte interdisciplinarité. Ils couvrent de nombreux aspects importants pour l'exercice de ce métier.

Trois stages (un par année d'étude) permettent aux étudiants d'acquérir une réelle expérience professionnelle dans le milieu du tourisme.

En définitive, cette formation s'intègre bien aux besoins du marché touristique local. Elle offre d'importants débouchés aux étudiants et semble satisfaire les exigences des professionnels du secteur.

DOMAINE 2 : POSITIONNEMENT DE LA FORMATION

Critère d'accréditation

La formation a défini un positionnement global adapté à ses finalités incluant une articulation claire avec la recherche, des partenariats académiques et/ou avec le monde socio-économique et culturel, des partenariats nationaux et/ou internationaux.

Appréciation du critère

Au regard des maquettes, la licence *Guidage Touristique* est clairement positionnée dans l'offre de formation de la *Faculté de Tourisme et de Gestion Hôtelière*. La maquette pédagogique proposée tient compte des spécificités touristiques du territoire libanais (le Nord, le Sud, le Mont Liban, la Békaa). Cette formation se distingue de formations concurrentes proposées par des établissements privés libanais par son coût.

Elle s'appuie sur un ensemble de partenariats avec les agences de guidage et sur la politique de stages proposés aux étudiants.

Elle a également su nouer des relations internationales (Organisation Mondiale du Tourisme – OMT/UNWTO) qui sont encore insuffisamment développées. De ce point de vue, les responsables de la formation travaillent depuis peu sur la dimension pédagogique internationale (échanges d'enseignants et d'étudiants). Il s'agit d'un élément vital dans le secteur touristique. Des démarches sont engagées en ce sens (accueil en 2019-2020 de deux enseignants de l'Université d'Oradea en Roumanie grâce au programme ERASMUS+).

Le lien entre la formation et la recherche se concrétise à travers des projets de recherche. Toutefois, le dossier ne permet pas d'évaluer clairement les attendus et les retombées visés par la dimension recherche de ces projets.

Le rattachement de la formation à un centre de recherche est récent. Cela tient sans doute au fait que l'unité de recherche de la faculté – Centre de Recherches, de Documentation et de Publication de la *Faculté de Tourisme et de Gestion Hôtelière* – n'a débuté ses activités qu'en avril 2019.

DOMAINE 3 : ORGANISATION PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION

Critère d'accréditation

La formation intègre des modules d'enseignement structurés, progressifs, adaptés aux différents publics. Elle permet d'acquérir des connaissances et compétences additionnelles et elle est cohérente avec le contexte socio-économique.

La formation intègre des dispositifs d'aide à l'insertion professionnelle tels que projets et stages, TICE et innovations pédagogiques.

La formation est ouverte à l'international.

Appréciation du critère

Les enseignements sont proposés en 3 langues (arabe, français, anglais). Ceci constitue un réel atout pour des étudiants qui devront s'adapter aux exigences du secteur du tourisme tant au Liban qu'à l'international. Pour autant, on peut regretter qu'il n'existe pas de certification de ces compétences linguistiques.

L'utilisation de matériels et de supports numériques est évoqué dans le dossier. Cependant, il n'a pas été possible d'évaluer clairement le niveau réel d'accessibilité des étudiants aux cours à distance ou à leurs contenus. Les modalités pédagogiques utilisées ne paraissent pas mobiliser des innovations pédagogiques récentes (jeux de rôles en français et anglais, classes inversées, etc).

L'organisation pédagogique de cette formation reste d'une facture assez classique. Elle permet toutefois une offre sérieuse et complète d'enseignements destinée à la préparation professionnelle des étudiants. On peut toutefois regretter un manque d'ambition dans la mobilisation de nouvelles méthodes pédagogiques ou d'outils technologiques qui permettraient un saut qualitatif.

DOMAINE 4 : PILOTAGE DE LA FORMATION

Critère d'accréditation

La formation a un dispositif de pilotage clair et opérationnel, incluant la participation des partenaires et des étudiants.

Elle est mise en œuvre par une équipe pédagogique organisée disposant de données précises et à jour.

Les modalités de contrôle des connaissances sont explicites et connues des étudiants.

Les enseignements et les unités de mise en situation professionnelle sont transcrits en compétences.

Des mesures anti-fraude ont été mises en place.

Appréciation du critère

La Licence est pilotée par le département « Guidage Touristique ». La formation ne bénéficie pas d'un conseil de perfectionnement. De même, elle ne s'appuie pas sur des outils de pilotage formalisés (suivi de la réussite étudiante, suivi du devenir des diplômés entre autres).

L'équipe pédagogique comprend 25 enseignants et enseignants-chercheurs compétents. Elle se divise entre un petit noyau d'enseignants permanents stabilisés (9 personnes) et un groupe important de contractuels qui interviennent parfois pour un volume d'enseignement conséquent.

Les modalités d'évaluation des étudiants sont classiques. A ce jour, la démarche compétences n'a pas été mise en place même si les syllabus de cours mentionnent certaines d'entre elles.

Pour conclure, le comité d'experts constate que des procédures informelles de pilotage ont été mis en place pour cette formation permettant un fonctionnement satisfaisant du diplôme. Toutefois, l'absence de procédures plus formalisées et de mobilisation d'outils constituent un frein à de futurs développements.

DECISION FINALE

Au vu de l'appréciation des critères d'accréditation ci-dessus, la commission d'accréditation prend la décision suivante :

« Décision d'accréditation sans réserve, pour 5 ans »

La commission d'accréditation attire cependant l'attention de l'université sur les points ci-dessous qu'elle doit s'efforcer de résoudre.

Le pilotage de la formation doit être renforcé, il s'agit là d'une recommandation majeure de la commission d'accréditation.

Par ailleurs, afin d'améliorer la réussite des étudiants en 3 ans, il convient de mettre en place des procédures d'accompagnement spécifiques et adaptées aux étudiants salariés. L'objectif visé doit être, d'une part, une réduction du nombre de crédits non validés d'une année sur l'autre et, d'autre part, la mise en place d'un suivi impliquant l'équipe pédagogique, l'étudiant et son employeur.

Concernant le premier point, cela peut passer par la mise en place d'une liste d'unités d'enseignement à valider de façon prioritaire chaque année. Ceci suppose que les responsables du diplôme et de la faculté initient la mise en place d'une approche par les compétences de la maquette pédagogique. Ceci implique également la mise en place d'outils de suivi et de validation de l'acquisition des compétences.

Concernant le second point, la commission suggère de développer des partenariats formalisés avec des employeurs, des fédérations professionnelles et des chambres de métiers, qui pourraient permettre l'établissement d'une relation durable sur les 3 années de formation. Ce cadre conventionnel faciliterait l'adaptation des rythmes, des contenus et des modalités de financement du cursus des étudiants en situation professionnelle. Le comité pense par exemple à des conventions de formation en alternance, à des validations de compétences acquises lors de ces périodes d'activités professionnelles, à des partenariats financiers avec la faculté ou à des parrainages individuels d'étudiants (bourses accordées par des entreprises avec promesse d'embauche).

La mise en place d'un conseil de perfectionnement annuel (qu'il soit ad hoc ou prévu par le règlement intérieur de la faculté) est importante afin d'assurer l'adéquation des contenus de la maquette de formation aux besoins des professionnels. Cette instance pourrait être source de proposition en matière d'innovation pédagogique et de définition des référentiels de compétence. Il importe également que ce conseil de perfectionnement soit destinataire des données liées à l'insertion professionnelle, au taux de réussite des étudiants et à l'évaluation des enseignements par les étudiants. L'existence et l'exploitation de ces données sont essentielles à la mise en place d'une démarche d'amélioration continue de la formation.

Enfin, il est très important de poursuivre la dynamique internationale engagée pour favoriser les échanges d'enseignants mais aussi les mobilités d'étudiants. En ce sens, le suivi et la certification des compétences linguistiques doivent être mis en place pour les étudiants tout au long de leur cursus. Une réflexion pourrait être menée pour identifier les meilleurs partenariats envisageables à l'international en termes de zones géographiques visées (Europe, Moyen Orient, etc.) et de contenus (échanges pédagogiques, programmes de recherche, etc.).

SIGNATURE

Pour le Hcéres,

Thierry Coulhon, président



Date : Paris, 8 avril 2021



2 rue Albert Einstein
75013 Paris, France
T. 33 (0)1 55 55 60 10

hceres.fr

[@Hceres_](https://twitter.com/Hceres_)

[Hcéres](https://www.youtube.com/Hceres)

