

# HCERES

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

Formations

## Rapport d'évaluation

### Licence professionnelle Management restauration collective et commerciale

- Université du Maine

Campagne d'évaluation 2015-2016 (Vague B)

# HCERES

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

Formations

*Pour le HCERES,<sup>1</sup>*

Michel Cosnard, président

---

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

<sup>1</sup> 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 du Maine

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle *Hôtellerie et tourisme, spécialité Management restauration collective et commerciale* est née de la confrontation de la spécificité de la formation en restauration avec le développement nécessaire des compétences professionnelles des lycéens qui veulent travailler dans la restauration collective. Il existe de nombreuses structures qui recherchent des étudiants ayant obtenus un diplôme de niveau 2 comme une licence professionnelle. L'objectif premier de cette licence est de former les étudiants afin qu'ils acquièrent les compétences théoriques et pratiques tout en prenant en compte les dimensions de ces métiers. Ceci doit leur permettre d'accéder à des postes de responsabilités, postes recherchés non seulement par les grands groupes de restauration collective comme Compass, Sodexo..., mais aussi par des structures hospitalières et des organisations locales (cantines) de mairies ou restaurants scolaires.

Cette formation se déroule sur deux sites étroitement liés dans le processus pédagogique puisqu'il s'agit du site de la Faculté de droit, des sciences économiques et de gestion du Mans et de celui du lycée hôtelier Sainte Catherine, partenaire financier et pédagogique de cette licence professionnelle. Elle est ouverte à la formation continue.

## Synthèse de l'évaluation

La licence professionnelle *Management restauration collective et commerciale* propose un parcours cohérent à ses étudiants, en accord pertinent avec les objectifs d'insertion professionnelle des diplômés. Les acquisitions des compétences visées, telles que décrites dans la fiche RNCP (répertoire national des certifications professionnelles), sont atteignables grâce d'une part à une équipe pédagogique performant, très professionnalisée, motivée et pleinement consciente de jouer le rôle primordial qu'elle doit tenir et d'autre part avec un contact important avec le milieu socio-professionnel de la région. Cette licence retrouve sur les dernières années d'analyse un taux d'employabilité intéressant qui permet de prouver son efficacité et sa pertinence professionnelle, renforcé par un taux de réussite au diplôme dans une moyenne en progression (entre 53 et 73 %) pour ces dernières années. On souligne aussi une équipe pédagogique qui joue un rôle moteur dans cette licence. On peut cependant regretter le manque de présence incitative du conseil de perfectionnement qui joue un rôle limité dans l'évolution de celle-ci en n'intégrant ni une évaluation des étudiants ni une analyse des causes d'échec de ces derniers. On fera aussi une remarque sur l'ajout, dont il faut signaler l'aspect très innovant, d'une UE de prise en compte de l'approche psychologique du patient qu'il faut peut-être étendre à une approche plus générale du « client ». Il en est de même avec la non utilisation du numérique qui ne permet pas aux étudiants de se confronter aux enjeux de leurs futures professions dans le siècle du tout numérique.

Les points forts révélés sont les suivants :

- Une bonne adéquation de la formation aux métiers visés servie par un cursus pertinent qui mènent les étudiants à acquérir les compétences attendues dans ces métiers.
- Une équipe pédagogique performante et engagée qui sait utiliser les domaines de formation pour enseigner les techniques professionnelles et académiques dans le respect des attentes des métiers concernés.
- Un bon taux moyen de satisfaction de l'emploi qui est le reflet de la pertinence de cette licence professionnelle par rapport aux attendus des métiers préparés.

Les points faibles :

- Il existe une absence du dispositif d'évaluation des enseignements par les étudiants. C'est regrettable, car c'est un élément incontournable des outils mis à la disposition du conseil de perfectionnement pour faire évoluer cette licence.
- Une utilisation faible du numérique.

Recommandations

Il serait nécessaire de tenir compte de la faiblesse du dispositif d'évaluation par les étudiants pour en mettre un en place qui permettrait une évolution de la pédagogie tant sur le plan des contenus que sur celui des outils utilisés.

Analyse

|   |  |
|---|--|
| <p>Adéquation du cursus aux objectifs</p> | <p>Le parcours proposé est cohérent par rapport aux objectifs de la formation ainsi qu'aux attendus de cette licence professionnelle. En plus de l'acquisition de compétences diversifiées listées dans la fiche RNCP, le cursus permettra aux étudiants de postuler à des emplois à responsabilité dans des organisations variées allant de grands groupes à des structures plus locales, en passant par des hôpitaux. Il est cependant à regretter un poids peut-être insuffisant des matières techniques dans un cursus où elles sont pourtant primordiales.</p>  |
| <p>Environnement de la formation</p>      | <p>Un bon nombre d'institutions privées et publiques sont partenaires de cette formation (Centre Hospitalier du Mans, commune du Mans, Flunch, Compass, Disneyland). Cependant, le taux faible de diplômés en emploi en Sarthe démontre que les étudiants vont chercher en dehors les emplois qu'ils trouvent. Cette licence semble isolée dans le champ de formation de cette université, mais correspond bien à une attente des étudiants qui la fréquente de plus en plus (passage de 12 inscrits en moyenne à plus de 20) et des taux d'emploi importants (près de 70 %)</p>                           |
| <p>Equipe pédagogique</p>                 | <p>L'équipe pédagogique est largement composée d'enseignants du lycée hôtelier partenaire, mais intègre aussi des professionnels. Ce sont les universitaires qui en sont plutôt absents. Le conseil de perfectionnement est bien présent dans le processus pédagogique, mais sans toutefois recenser les éléments d'évolution inhérents à son fonctionnement. On peut noter un vrai engagement de l'équipe pédagogique qui s'investit fortement pour les étudiants, mais qui présente selon le responsable des contraintes professionnelles peu compatibles avec l'engagement nécessaire.</p>              |
| <p>Effectifs et résultats</p>             | <p>Les effectifs de cette licence sont en constante augmentation, signe d'une notoriété grandissante ou d'un recrutement performant. Nous ne pouvons cependant rien dire sur l'insertion, car les statistiques données sont différentes selon leurs sources (tableaux issus des enquêtes de l'université et ceux issus des enquêtes internes, une différence de 10 % chaque année de 2010 à 2012). En s'appuyant sur l'une ou l'autre statistique, on constate quand même un taux d'emploi moyen de 70 % et un taux de réussite qui croît de 55 à 73 % sur des effectifs en augmentation (de 15 à 22).</p> |

|   |   |
|---|---|
| <p>Place de la recherche</p>            | <p>En licence professionnelle, la place de la recherche est souvent mineure au profit d'une recherche-action. C'est le cas dans cette formation avec en plus un cours qui utilise des documents de recherche (cours de management).</p>   |
| <p>Place de la professionnalisation</p> | <p>Le caractère professionnalisant de cette formation est avéré. Un contact avec le milieu socio-économique est aussi recherché avec des lieux de stages qui en découlent sans pour autant en chiffrer la réalité. Il faut noter une forme de dérive potentielle concernant une ouverture récente de cette formation sur les approches psychologique des patients. On peut se demander si cette évolution ne représente pas un risque potentiel dans la lisibilité du positionnement de cette formation et dans sa cohérence.</p> |

|   |  |
|---|--|
| <p>Place des projets et stages</p>                                  | <p>Un stage d'une durée variable de 12 à 16 semaines est validé par une soutenance d'un mémoire devant un jury composé d'un professionnel et d'un universitaire. Le projet tutoré est relié au stage et présente donc un parcours commun pour sa rédaction. Aucun exemple de projet tutoré n'étant donné, il est difficile de comprendre ce parcours commun et le rôle du bureau des stages s'il doit aussi proposer un projet tutoré en lien avec ce stage.</p>   |
| <p>Place de l'international</p>                                     | <p>Cette place est réduite au minimum de ce que l'on attend d'une licence professionnelle. Cependant, il faut constater que 40 heures d'anglais et 15 heures d'espagnol sont dispensées pour 4 ECTS. Il semble pourtant important dans ces métiers d'avoir une connaissance approfondie d'au moins une langue. On peut noter aussi qu'en 2015, deux étudiants ont réalisé leur stage dans un pays anglophone.</p>  |
| <p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p> | <p>Les recrutements des dernières années sont en augmentation de plus de 70 % pour atteindre 22 à 25 étudiants en 2014. Les formations initiales les plus fréquentes sont les BTS/BTSA (70 %). Il existe une remise à niveau pour les étudiants issus de parcours éloignés du cœur de métier du diplôme pour une durée de 60 heures. L'accompagnement individuel est mis en place sans que soient données d'information sur le processus de suivi et sur ses modalités concrètes.</p>  |
| <p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>               | <p>Les différentes modalités d'enseignement sont en place avec une importance croissante de la formation continue (de 1 à 5 en 4 années). Pour celle-ci, le suivi de cette formation peut être effectué sur deux années pour ceux qui poursuivent leur activité professionnelle. La croissance des effectifs en formation continue (FC) est dans la stratégie de cette licence. La place du numérique est très faible. Il y a aussi un processus d'intégration réservés aux handicapés.</p>  |
| <p>Evaluation des étudiants</p>                                     | <p>La quasi-totalité des dispositifs d'évaluation des étudiants sont utilisés (oral, soutenance, contrôle écrit, travail collaboratif, remise de dossiers). C'est suffisant pour établir une notation qui reflète la valeur de l'étudiant et surtout les acquisitions de compétences. Il est prévu une bonne prise en compte de l'importance du stage et du projet tutoré en prévoyant l'impossibilité de compenser cette note moyenne avec les autres UE tout en respectant en même temps une note minimale de 10.</p> <p>Les autres délivrances d'ECTS permettent elles aussi de bien évaluer le poids de chaque grande famille de compétences techniques et professionnelles acquises au cours de cette année universitaire</p> |
| <p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>                       | <p>Il n'y a pas de méthodologie particulière liée à ce suivi de l'acquisition des compétences. Un suivi est fait en direct par les responsables sans aucune formalisation particulière, ni avérée.</p>   |
| <p>Suivi des diplômés</p>   | <p>Un suivi est réalisé par le SIUO de l'Université du Maine, mais donne des taux de réponses insuffisants pour projeter ces résultats sur les effectifs complets de ces périodes 2010 et 2011. Cependant, pour l'année 2012, un taux de diplômés en emploi à 30 mois de 80 % et selon une enquête interne, un taux d'emploi à six mois aux environs de 70 %, montrent un potentiel intéressant d'employabilité à court terme.</p>   |
| <p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>   | <p>Le conseil de perfectionnement est régulièrement composé des membres adéquats et se réunit une fois par an. Il joue notamment son rôle pour faire évoluer cette licence vers le développement de l'apprentissage qui a dû être mis en place à la rentrée 2015. Il n'y a pas de procédure d'évaluation de la formation par les étudiants, ce qui pourrait gêner une évolution équilibrée. Une équipe pédagogique est en place et se réunit plusieurs fois par an et se montre engagée aux yeux du responsable pédagogique. Il manque la participation d'étudiants à ce conseil.</p>  |

# Observations de l'établissement

|                     |   |
|---------------------|---|
| Champ de formation  | Droit-Economie-Gestion  |
| Intitulé du diplôme | Licence Professionnelle Management de la Restauration collective et commerciale |

## Observations de l'Université du Maine sur le rapport d'évaluation de l'HCERES

*En réponse aux points évoqués par le comité d'experts, l'équipe de formation souhaite apporter les précisions suivantes.*

### Synthèse de l'évaluation

« **Faible place du numérique** ». Les enseignements se font sur site en entreprise ou au CFA ou bien à la faculté. Le livret d'évaluation en entreprise, reprenant les compétences à acquérir par unités d'enseignements, est en format numérique et permet un accès facilité par les différentes parties (entreprises, cfa- enseignants, apprenants)

« **Place des étudiants** ». Actuellement les étudiants ont un élu au conseil de perfectionnement, qui n'est pas toujours présent, et leur avis est recueilli auprès d'un questionnaire en ligne. Nous envisageons de mettre en place un système plus formalisé de récupération des avis des apprentis et l'élection d'un représentant étudiant ainsi que d'un suppléant.

### Analyse

| Environnement de la formation |   |
|-------------------------------|---|
| Observations                  | « La Licence semble isolée dans le champ de formation de l'université mais correspond à une attente des étudiants ».<br><br>En effet la licence professionnelle est sur un secteur très spécifique, et pour répondre aux attentes des professionnels, elle n'est désormais proposée qu'en apprentissage, avec donc un effectif restreint. |
| Equipe pédagogique            |   |
| Observations                  | « <b>Les universitaires semblent absents</b> ».<br><br>Les cours de la formation sont pour partie vus en entreprises dans le cadre du contrat d'apprentissage, aussi seuls subsistent des enseignements techniques et quelques enseignements universitaires.  |



| Effectif                         |  |
|----------------------------------|--|
| Observations                     | <p>« <b>Le nombre a augmenté</b> ».</p> <p>les effectifs se sont accrus pendant la période retenue lors de cette évaluation des formations mais depuis le passage en apprentissage(2015) les effectifs sont inférieurs (8 à 10), car cela correspond au seuil de recrutement des apprentis pour cette formation (objectif de 12 en 2018).</p>  |
| Place de la professionnalisation |  |
| Observations                     | <p>« <b>La place de l'enseignement « approches psychologiques des patients » qui peut diminuer la lisibilité de la formation</b> »</p> <p>En effet ce cours a été introduit il y a 3 ans au regard des nombreux stages en secteur hospitalier, et il nous semble garder sa place dans la maquette actuelle, avec une compétence plus large vue en entreprise relative à la prise en charge du client.</p>  |
| Place des projets et stages      |  |
| Observations                     | <p>« <b>Place du projet tutoré</b> »</p> <p>Depuis le passage de la formation en apprentissage le rôle du projet a évolué car l'apprenti n'effectue plus de stage mais est en entreprise durant l'année universitaire et réalise un premier document « projet tutoré » sur une problématique (120h consacrées à l'élaboration du document), puis un second document « mémoire » avec la mise en œuvre d'une solution issue de l'étude de la problématique.</p> |

### Observations générales

Néant

Anne Désert

Vice Présidente Formation et Vie Universitaire  
Université du Maine