

REPUBLIQUE DU SENEGAL

Un Peuple – Un But – Une Foi

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

AUTORITE NATIONALE D'ASSURANCE QUALITE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
(ANAQ-SUP)



**RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE DU PROGRAMME
MASTER DE MANAGEMENT DES ENTREPRISES
TOURISTIQUES ET HOTELIERES DE L'UFR DE LETTRES
ET SCIENCES HUMAINES DE L'UNIVERSITE GASTON
BERGER DE SAINT-LOUIS**

L'équipe d'évaluation :

- Pr. Fatou Diop SALL, Présidente ;
- Dr. Ousmane BASSE, Membre ;
- M. Oumar DIOP, Membre,

Signature :

Pour l'Equipe, la Présidente

Juillet 2018

TABLE DES MATIERES

Introduction	3
1. Présentation du programme évalué	3
2. Avis sur le rapport d'auto-évaluation	4
3. Description de la visite sur site	5
4. Appréciation du programme au regard des standards de l'ANAQ-Sup	7
5. Points forts du programme	14
6. Points faibles du programme	14
7. Appréciations générales	15
8. Recommandations à l'établissement	15
9. Proposition de décision	16

Introduction

L'UFR de Lettres et Sciences Humaines de l'UGB a présenté à l'ANAQ – SUP un rapport d'auto évaluation du programme du Master en Management des Entreprises Touristiques et Hôtelières en vue d'obtenir une accréditation auprès de l'Autorité Nationale d'Assurance Qualité (ANAQ-SUP) du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche. L'ANAQ-SUP a désigné une équipe d'experts évaluateurs externes composée du Pr. Fatou DIOP SALL de L'UCAD/ ESP (Présidente), Dr Ousmane BASSE de l'UASZ/UFR SES (membre) et M. Oumar DIOP professionnel (membre) pour procéder à l'évaluation du programme du Master en Management des Entreprises Touristiques et Hôtelières.

Le vendredi 09 février 2018, l'équipe a effectué une visite à l'UFR de Lettres et Sciences Humaines en vue de vérifier si le programme du Master en Management des Entreprises Touristiques et Hôtelières satisfait aux différents standards de qualité de l'ANAQ-Sup.

Le présent rapport est établi par l'équipe d'évaluateurs externes conformément au format de présentation recommandé par l'ANAQ – Sup.

1. Présentation du programme évalué

En 2009, l'UFR de Lettres et Sciences Humaines de l'Université Gaston Berger de Saint Louis avait créé deux masters professionnels, pour faire face au basculement Licence – Master – Doctorat (LMD) : le Master en Management des Entreprises Touristiques et Hôtelières (M.E.T.H.), et le Master en Ingénierie et Développement Local (I.D.L.).

Actuellement, le M.E.T.H n'est rattaché à aucun UFR., bien qu'il soit mis en place pour donner la possibilité aux étudiants, ne voulant pas continuer dans la recherche, de suivre une spécialisation en tourisme et en hôtellerie.

C'est ainsi que des programmes de formations pour des étudiants et des professionnels titulaires d'une licence, ont été ouverts au sein de l'UFR.

Le master METH met l'accent sur le patrimoine et les sites, le marché du tourisme, les produits touristiques, le management, la gestion, la conduite et le suivi de projets, les ressources humaines, l'économie, les langues entre autres pour s'adapter à l'offre internationale et répondre à une demande. C'est pour cette raison que la maquette du master METH a connu une révision en 2015. Cette révision a été conduite par le comité de coordination des masters professionnels de l'UFR avec la participation effective de toutes les parties-prenantes (enseignants-chercheurs,

intervenants professionnels, administration, étudiants), avec comme nouvelle orientation d'améliorer le programme suivant les besoins du marché.

Des stages et des sorties pédagogiques sont intégrés dans les modules de formations offertes, afin de permettre aux apprenants de s'imprégner du monde professionnel et de pratiquer les connaissances théoriques acquises.

C'est ainsi qu'un centre d'incubation a été mis en place pour assurer l'encadrement des étudiants et renforcer leurs compétences dans la création d'entreprise.

A côté de ce centre, des salles multimédias, bien équipées en matériels informatiques, sont mises à la disposition des étudiants, afin de les préparer à la manipulation de l'outil informatique. Une des salles est réservée aux cours par vidéos conférences.

L'équipe pédagogique du Master METH est constituée de :

- deux (02) professeurs de rang A,
- de dix (10) maîtres - assistants,
- et un nombre important de professionnels.

Cependant, tous les enseignants professionnels sont des vacataires.

Une experte en Assurance qualité a été recrutée par l'Université Gaston Berger pour accompagner l'équipe dans l'amélioration de la qualité des formations.

Depuis le démarrage du master METH, 187 étudiants se sont inscrits en deuxième année. La demande pour ce master augmente d'année en année, poussant les responsables du master à accueillir plus d'étudiants. Certains étudiants sortis arrivent à s'insérer. Une liste, d'étudiants ayant trouvé un emploi, a été présentée à l'équipe des experts de l'ANAQ.

2. Avis sur le rapport d'auto-évaluation

Le rapport d'auto-évaluation est facile à lire, tous les champs du référentiel ont été renseignés mais il ne présente ni l'UFR et ses programmes, ni le programme à évaluer. Il comprend 57 pages avec quelques éléments de preuve en annexe. Les listes des membres du comité scientifique du comité de pilotage et du conseil pédagogique sont clairement indiquées dans le document ainsi que leurs responsabilités. Sur le fond, c'est un rapport qui est riche de par la qualité des réponses

apportées aux questions du référentiel de l'ANAQ-Sup et des analyses proposées. Mais on regrette que sur le rapport d'auto évaluation ne soit présenté ni l'UFR ni le programme qui doit faire l'objet d'évaluation.

3. Description de la visite sur site

3.1 Organisation et déroulement de la visite

La visite a démarré à 9h00. L'équipe d'évaluateurs de l'ANAQ-Sup, composée du Professeur Fatou DIOP SALL (Présidente), du Docteur Ousmane BASSE et de Monsieur Oumar DIOP, a été reçue à la salle de réunion de l'UFR, en présence des principaux responsables de l'UFR et de la Cellule interne d'Assurance-Qualité.

Après un tour de table qui a permis de faire la présentation de la composition des deux délégations, le Pr. Fatou Diop SALL a procédé à l'exposé des objectifs essentiels de la mission d'évaluation externe, en rappelant la méthodologie et le chronogramme retenu. Dans son propos, la présidente de l'équipe des experts a particulièrement insisté sur l'intérêt de l'évaluation, en précisant notamment que la finalité de celle-ci était l'élaboration de propositions correctives en vue de l'amélioration de la qualité de l'offre de formation soumise à l'appréciation de l'ANAQ-Sup.

Après cette première partie de la rencontre, la présidente de l'équipe des experts a invité la Responsable du Master en Management des Entreprises Touristiques et Hôtelières (METH), à faire un résumé du programme de formation.

Au terme de cette présentation, une discussion a été engagée sur plusieurs aspects de l'offre de formation, notamment :

- la configuration de la maquette ;
- les stages des étudiants;
- l'importance de la pratique pour certains modules offerts ;
- le suivi de l'insertion des diplômés ;
- le retard noté pour le paiement des vacances expliquant le retard pour les délibérations car toutes les notes ne sont pas disponibles aux dates prévues ;
- l'absence de certains éléments de preuve ;
- la gestion de l'encadrement et des soutenances de mémoires, etc.

Suite à cette première séance de travail l'équipe a démarré les entretiens avec les PATS (Personnel Administratif, Technique et de Services) ; les PER (Personnel Enseignement et Recherche) ; les experts professionnels et les étudiants.

La troisième partie de la visite a été consacrée aux visites des locaux.

La réunion de débriefing a eu lieu entre 18h30 et 19h15. Le personnel de l'établissement a fait montre de beaucoup de disponibilité et a accueilli très favorablement les observations et recommandations des experts.

3.2 Appréciation de la visite sur site

✓ Facilités :

L'accueil des responsables de l'UFR, des responsables du programme, des intervenants dans le programme, du personnel d'appui et des étudiants a été très cordial, et la mission s'est déroulée dans des conditions très confortables. Nous avons effectué la visite des locaux (salles de cours, salle de documentation) où se déroule les enseignements du Master METH. La responsable de qualité, la responsable du programme ainsi qu'un membre de la coordination nous ont accompagné lors de la visite des locaux.

✓ Leçons apprises :

Dans le cadre de cette mission, les évaluateurs notent la disponibilité du personnel et l'existence de salles de cours, bibliothèque et toilettes fonctionnelles. Les experts évaluateurs souhaitent qu'une présentation détaillée de l'UFR et du programme soit faite avant de répondre aux champs du référentiel.

4. Appréciation du programme au regard des standards de l'ANAQ-Sup

CHAMP D'ÉVALUATION 1 : Objectifs et mise en œuvre du programme d'études

Standard 1.01: Le programme d'études est régulièrement dispensé

Le programme d'études est régulièrement dispensé. Depuis son lancement en 2011, il n'y a pas eu d'interruption dans le déroulement normal du programme.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

Standard 1.02: Le programme d'études et de formation vise des objectifs de formation qui correspondent à la mission et à la planification stratégique de l'institution.

Le programme d'études vise à former des cadres de haut niveau en tourisme et hôtellerie. Ce master a été créé pour faire face au basculement vers le système LMD, il répond, à ce titre aux objectifs de formation. Toutefois des corrections devraient être faites pour minimiser au mieux le taux d'abandon bien qu'il soit faible.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

Standard 1.03: Le programme d'études s'efforce de maintenir des relations suivies avec le monde professionnel et socio-économique, dans le but de contribuer, selon ses moyens, à la réponse aux besoins du milieu et d'offrir des formations adaptées au milieu de travail.

La maquette révisée montre une aspiration, pour les responsables du METH, de rechercher une adéquation entre la formation et les exigences du monde professionnel touristique. Ceci est illustré par le nombre important d'enseignants en provenance du monde professionnel. Toutefois, le tourisme et l'hôtellerie reste un secteur de service ; par conséquent la pratique et les visites de terrain y sont une obligation, alors que les actions dans ce sens, sont encore très faibles.

Le centre d'incubation mis en place à l'UGB devrait aider à régler ce problème.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

CHAMP D'ÉVALUATION 2 : Organisation interne et gestion de la qualité

Standard 2.01 : Les processus, les compétences et les responsabilités décisionnelles sont déterminées et communiqués à toutes les personnes concernées.

Les responsabilités, compétences et processus décisionnels sont identifiés, mais nous n'avons ni de fiches de postes ni de manuel de procédures pour les décrire. Le fait que le master METH ne soit logé dans aucune UFR pose un problème de rattachement et de responsabilités décisionnelles.

Appréciation globale sur le standard : NON ATTEINT

Standard 2.02 : Le Personnel d'Enseignement et/ou de Recherche (PER) a pris une part active aux processus décisionnels menant à la mise en œuvre du programme.

Seulement une partie du personnel d'enseignement a pris part aux processus décisionnels de la mise en œuvre du programme. La majeure partie des intervenants professionnels n'ont pas été impliqués dans la confection de la maquette de formation c'est seulement lors de la révision de la maquette qu'ils ont été contactés. Cette faible implication, se fait ressentir dans la conception des curricula qui leur sont fixés et qu'ils sont contraints de respecter.

Appréciation globale sur le standard : NON ATTEINT

Standard 2.03 : Le programme d'études fait l'objet de mesures d'assurance qualité. L'institution utilise les résultats afin d'adapter périodiquement l'offre d'études.

Les évaluations des enseignements par les étudiants sont organisées mais tous les étudiants ne sont pas au courant de ces évaluations. Les évaluations des enseignements effectuées ont porté sur le programme global et non sur chaque module ou élément constitutif de l'UE.

Les fiches d'évaluation collectées sont, certes, traitées, mais la méthodologie d'évaluation des enseignements n'est pas décrite et on ne connaît pas les mesures prises pour l'accompagnement des enseignants.

L'experte en Assurance qualité de l'Université Gaston Berger assiste les responsables de la formation dans l'instauration d'une démarche qualité, mais son champ d'intervention reste très vaste.

Appréciation globale sur le standard : NON ATTEINT

CHAMP D'ÉVALUATION 3 : Curriculum et méthodes didactiques

Standard 3.01 : Le programme d'études dispose de maquette structurée et de plans de cours correspondant à une mise en œuvre coordonnée du LMD dans les établissements d'enseignement supérieur du Sénégal.

L'offre de formation proposée par le master Management des Entreprises Touristiques et Hôtelières en Lettres et Sciences Humaines de l'Université Gaston Berger respecte les standards du système LMD dans les établissements d'enseignement supérieur du Sénégal avec quelques insuffisances sur la structuration et le contenu. En effet, la maquette ne donne aucune mention sur la catégorie (Fondamentale, complémentaire, transversale) des UE. Cette absence est également notée sur les coefficients (poids) et la codification des EC. Les crédits alloués aux travaux pratiques (TP) et aux visites de terrain sont trop faibles pour un master qui se veut professionnel. La partie relative à l'hôtellerie est trop théorique alors que le master est orienté professionnel. Sur le fond, il y a un déséquilibre entre les VHP et TPE des UE. Pour les UE du M1 (411 ; 413 ; 415 ; 416 ; 417 ; 423 ; 424 ; 425 ; 426 ; 427) et les UE du M2 (533 ; 534 ; 535 ; 536 ; 537) le schéma adopté est du 50/50 par contre les UE du M1 (412 ; 414 ; 421 ; 422) et celles du M2 (531 ; 532) font du 60/40. Il existe beaucoup de redondance dans les éléments constitutifs. Par exemple : (EC : L'introduction générale à l'étude du tourisme et EC : l'Economie touristique) ; (EC :Tourisme et transport et EC : Conception et gestion de produits touristiques (forfaits, conception, élaboration et vente de produits touristiques)) ; (EC :Marketing hôtelier et EC : Marketing touristique) ;(EC : Patrimoine naturel et patrimoine culturel et EC : gestion des équipements des sites) ;(EC : Politiques touristiques et EC : écotourisme) ; (EC : Gestion et évaluation de projet touristique et EC : Gestion et évaluation de projet hôtelier) ; (EC : yield management et EC : TIC et commercialisation des produits touristiques). Certains EC peuvent être regroupés.

Appréciation globale sur le standard : NON ATTEINT

Standard 3.02 : Le programme d'études couvre les aspects principaux de la discipline. Il permet l'acquisition de méthodes de travail scientifiques, garantit l'intégration de connaissances scientifiques et se préoccupe de préparer l'étudiant au marché du travail. Les méthodes d'enseignement et d'évaluation sont définies en fonction des objectifs de formation.

Le programme dispensé aux apprenants permet d'avoir des connaissances dans les domaines du tourisme et de l'hôtellerie. Toutefois les visites de terrain (sites, monuments, musées) et les travaux pratiques (techniques d'hébergement et techniques de restauration) doivent être mis en avant. Des modules comme la méthodologie de recherche sont inscrits sur l'offre de

formation pour outiller les étudiants dans le travail scientifique même si nous notons un volume horaire très faible. Le poids accordé à l'élément constitutif (EC) : développement personnel et recherche d'emploi est très faible et l'existence de la Direction de l'Innovation Scientifique, de l'Insertion, de la Prospective et des Services à la Communauté (D2IPSC), des conventions de partenariat avec les organisations afférant dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie doivent être renforcées pour faciliter l'obtention de stage et/ou l'insertion des apprenants. Même si les méthodes d'enseignement et d'évaluation appliquées aux étudiants de Master épousent parfaitement les objectifs du programme, les étudiants ont des difficultés à obtenir un stage.

Le prolongement de la formation en raison de l'indisponibilité fréquente des intervenants professionnels qui constituent 60% du corps professoral et l'obligation du stage avant la soutenance doivent être corrigés. Les soutenances à huit clos avec un jury composé de 02 enseignants ne semblent pas respecter les conditions requises pour l'obtention de diplôme académique car l'encadreur ne peut pas être l'examineur.

Appréciation globale sur le standard : NON ATTEINT

Standard 3.03: Les conditions d'obtention des attestations et des diplômes académiques sont réglementées et publiées.

Les conditions d'obtention des attestations et des diplômes académiques sont réglementées et disponibles sur les supports de communication de l'UFR. Les responsables du programme tiennent un amphithéâtre de rentrée pour informer les étudiants du règlement intérieur et des modalités de la formation.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

Standard 3.04: Le programme maintient un taux de réussite satisfaisant. Au besoin, il n'hésite pas à prendre les mesures nécessaires pour faciliter la progression des étudiants.

Le programme maintient un taux de réussite satisfaisant en première année de master (M1). On note également une disponibilité des intervenants auprès des apprenants. On note par contre un taux élevé d'abandons en deuxième année de master (M2) et un très faible taux de soutenances. Les étudiants ne soutiennent pas ou mettent du temps pour soutenir leur mémoire de fin de cycle.

Appréciation globale sur le standard: NON ATTEINT

CHAMP D’EVALUATION 4 : Personnel d’Enseignement et/ou de Recherche (PER)

Standard 4.01: L’enseignement est dispensé par un corps enseignant compétent du point de vue didactique et qualifié scientifiquement.

Le corps professoral chargé des cours est suffisant et qualifié pour former des apprenants capables de répondre aux besoins du marché du travail relatif au secteur du tourisme et de l’hôtellerie en particulier. Nous notons cependant que les syllabi ne sont pas disponibles auprès des étudiants avant le démarrage des cours.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

Standard 4.02 : La répartition du volume horaire consacré aux activités d’enseignement, de recherche, d’expertise et d’administration des enseignants est définie.

Le personnel enseignant du programme est composé d’enseignant de recherche et de professionnels (vacataires). Ces derniers dispensent leurs cours sur la base d’un cahier de charges qui a pour objet de fixer leur droit et leur obligation. Pour le personnel enseignant et de recherche (PER) le volume horaire consacré aux activités d’enseignement est défini. Cependant aucune mention ne fait référence sur le nombre d’heures affecté à la recherche, à l’expertise et à l’administration des enseignants. Ces derniers occupent des fonctions administratives (réunion, programmation des intervenants, collecte des notes, délibérations), font de la consultance et de la recherche (publications, encadrement, colloques) sans aucun texte règlementaire.

Appréciation globale sur le standard : NON ATTEINT

Standard 4.03: La mobilité du PER est possible.

Le PER est composé d’enseignants de l’UFR/LSH abritant le master et d’autres UFR au sein de l’UGB qui viennent renforcer et diversifier le contenu de l’offre. Il bénéficie d’un voyage d’étude tous les deux ans et se rendent dans des structures d’accueil étrangères en vue d’y effectuer des recherches dans leurs domaines respectifs. Cette mobilité est prévue par la loi 81-59 du 09 Novembre 1981 en son article 50. En outre, le master prévoit de relancer la proposition de coopération de l’institut supérieur du tourisme, de l’hôtellerie et de l’industrie de l’alimentation de l’Université de Toulouse - Le Mirail (ISTHIA, ex-CETIA).

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

CHAMP D'ÉVALUATION 5 : Étudiant(e)s

Standard 5.01 : Les conditions d'admission dans le programme sont publiées.

L'accès au master Management des Entreprises Touristiques et hôtelières fait l'objet d'appel à candidature par voie d'affichage et par voie électronique sur le site de l'Université Gaston Berger au moins un mois avant la sélection des candidats. Pour la présélection des candidats en M1, des critères sont établis par la commission de sélection. Il s'agit de critères d'excellence, de critères de provenance, d'âge, d'expérience. Les candidats présélectionnés sont soumis à un entretien avec le jury pour une sélection définitive.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

Standard 5.02 : L'égalité des chances entre hommes et femmes est réalisée.

Les renseignements fournis par le tableau des effectifs montrent une faible présence des femmes par rapport aux hommes depuis l'ouverture du master. Toutefois il faut noter qu'aucune politique de discrimination positive en faveur des femmes n'est mise en œuvre pour inciter les femmes à intégrer les formations niveau BAC+ 5. Le critère unique mis en avant reste le mérite.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

Standard 5.03 : La mobilité des étudiant(e)s est possible et encouragée par la reconnaissance mutuelle interuniversitaire et interdisciplinaire des acquis.

Dans l'organisation du programme, il n'existe pas de convention avec d'autres écoles ou instituts de tourisme au niveau national et à l'étranger qui permet aux étudiants de séjourner dans des universités partenaires. Néanmoins, le programme est en phase avec les normes du système LMD qui sont favorables à la mobilité des étudiants. En sus, le master prévoit de relancer la proposition de coopération de l'institut supérieur du tourisme, de l'hôtellerie et de l'industrie de l'alimentation de l'Université de Toulouse - Le Mirail (ISTHIA, ex-CETIA).

Appréciation globale sur le standard : NON ATTEINT

Standard 5.04: Il est pourvu à un encadrement adéquat des étudiant(e)s.

Le programme propose un encadrement adéquat. Les étudiants sont accompagnés dans la rédaction du mémoire par deux intervenants (un universitaire et un professionnel). Le ratio entre le nombre d'enseignants et le nombre d'étudiants est suffisant pour garantir un bon déroulement de la recherche des apprenants. L'existence de salles de documentation et des ressources numériques au sein de l'université vient en appoint au renforcement de la qualité des encadrements.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

Standard 5.05: Le programme se préoccupe de l'insertion des étudiant(e)s dans le milieu du travail.

Le programme du master ne dispose pas de structure d'insertion de ses diplômés. Ces derniers sont pris en charge dans le cadre des activités de la Direction de l'Insertion, de l'Innovation Scientifique, de la Prospective et des Services à la Communauté (D2IPSC).

Au niveau de l'incubateur de l'Université Gaston Berger, les étudiants peuvent être renseignés sur toutes les possibilités qui leur sont offertes sur le marché de l'emploi. Aussi ils peuvent participer à des sessions de formation sur l'entrepreneuriat. Le Master offre chaque année une session de formation en développement personnel et employabilité en rapport avec l'incubateur. L'organisation de cérémonie comme la graduation en 2017 pour les diplômés de des Masters de l'UFR de Lettres de 2014-2015 contribue à donner plus de visibilité aux offres de formation et attirer d'éventuels employeurs. Toutefois, il faut souligner une absence de conventions signées avec les organisations touristiques et hôtelières et d'annuaire des alumni insérés. Les étudiants sont presque laissés à eux-mêmes après la formation.

Appréciation globale sur le standard : NON ATTEINT

CHAMP D'ÉVALUATION 6 : Dotation en équipements et en locaux

Standard 6.01: Le programme d'études dispose de ressources suffisantes pour réaliser ses objectifs. Elles sont disponibles à long terme.

L'UFR de Lettres et Sciences Humaines dispose de salles de cours, de salle de documentation, de salle de multimédia, d'amphithéâtre, de bureaux pour le personnel administratif, de salle de réunion, de toilettes. Ces infrastructures sont communes à toutes les formations sauf les salles qui sont affectées à chaque formation. Présentement, il n'existe pas de « salle des professeurs ». Les moyens pédagogiques sont corrects et respectent les normes.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

5. Points forts du programme

- Le Master dispose d'un guide d'évaluation des enseignements ;
- Les responsables du Master organisent un amphithéâtre de rentrée pour informer les étudiants des modalités et déroulement du Master ;
- Les professionnels sont impliqués dans la révision des maquettes même si les modules sont déjà définis ex ante ;
- Le personnel administratif, technique et de service est motivé malgré les moyens limités de l'UFR ;
- Le master exige aux étudiants un stage obligatoire pour la validation du cursus ;
- Le master à une maîtrise des effectifs ;
- Il existe une mobilité des PER ;
- Les professionnels et les alumni sont impliqués dans la recherche de stages pour les apprenants ;
- Il existe une diversité de compétences dans le master ;
- Il existe des infrastructures et logistiques fonctionnelles pour le déroulement du Master ;
- Les intervenants sont très disponibles à accompagner les apprenants.

6. Points faibles du programme

- Le taux de soutenances pour ce master reste très faible avec des retards sur les soutenances des années précédentes ;
- Le nombre d'étudiants qui accèdent à la formation est important mais on note peu de sortis dans le master METH, aucune différence n'est faite entre le taux d'insertion et le taux de diplômés, car tout diplômé n'est pas inséré ;
- On note une absence de partenariats entre académiques et professionnels ;
- Les délibérations se font tardivement et les étudiants déplorent ce retard ;
- On note une absence de cadre d'application pour l'hôtellerie et la restauration. Il n'existe pas de travaux pratiques sur la restauration et les visites de terrain sont peu nombreuses ;
- Les normes d'organisation d'un jury de master ne sont pas respectées. Les règles universitaires fixent le nombre de membres de jury à trois au minimum alors que dans les PV reçus le nombre de membres de jury est de deux ;
- Les éléments constitutifs du master sont trop éclatés alors que certains EC peuvent faire l'objet d'un chapitre ou d'une section de l'EC, donc un regroupement est possible ;
- Il n'existe pas de méthodes de mise à niveau pour les étudiants venant des filières autres que le tourisme. Ces étudiants n'ont généralement aucun pré requis en tourisme ;

- Les pourcentages attribués aux contrôles continus et examens doivent être harmonisés (soit 50/50 soit 40/60) ;
- On note une absence de fiche d'évaluation de l'enseignement sur chaque élément constitutif. Le master ne dispose qu'une fiche d'évaluation globale des enseignements ce qui est lourd et peu pertinent ;
- Les rapports de stages pour les Masters sont très descriptifs alors qu'avec un BAC+5 l'étudiant doit être en mesure de résoudre des problèmes managériaux et non se limiter à une description de son séjour dans une structure hôtelière ou touristique ;
- On note l'absence d'un logiciel de réservation Global Distribution System (GDS) pour l'application des étudiants.

7. Appréciations générales

Dans l'ensemble du cycle de master METH un poids important doit être accordé aux aspects pratiques en renforçant les travaux dirigés, les visites d'entreprises et stages. Certains éléments constitutifs du programme doivent être regroupés pour éviter la redondance dans les contenus et favoriser une mutualisation des ressources. La qualité des rapports doit être améliorée sur la forme en augmentant le nombre de membres du jury et sur le fond en traitant des sujets avec de réels impacts managériaux au lieu de se contenter d'un rapport descriptif.

Dans le programme il n'existe pas de conventions de partenariat avec le monde professionnel. Le master METH doit développer les conventions de partenariats avec les organisations évoluant dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie pour faciliter l'obtention de stage et/ou l'insertion des apprenants. L'existence de la Direction de l'Innovation Scientifique, de l'Insertion, de la Prospective et des Services à la Communauté (D2IPSC) doit faciliter l'obtention de stage ce qui n'est pas le cas. Nous constatons cependant qu'il existe des promesses de partenariats qui ne sont pas encore concrétisées.

Le taux élevé d'abandons ou de non soutenances peut impacter la qualité de la formation.

8. Recommandations à l'établissement

- Le taux élevé d'abandons ou de non soutenances peut être corrigé en élargissant la période de recherche de stage depuis la première année. Le stage effectué durant le cursus du Master pourra être validé en deuxième année du Master (M2). En effet, l'obligation de faire un stage qu'en 2^{ème} année est souvent source de non soutenance parce qu'il est difficile d'en trouver dans les délais ;
- Les permanents doivent être associés au déroulement du Master ;

- Les conventions de partenariats avec le monde professionnel doivent être signées pour permettre la mobilité des étudiants, d'une part et pour créer un cadre d'application pour l'hôtellerie et la restauration, et faciliter l'insertion des étudiants, d'autre part. Le Master professionnel doit favoriser la pratique et les visites de terrain ;
- Les normes d'organisation d'un jury de master doivent être respectées trois membres de jury au minimum ;
- Les éléments constitutifs du master doivent faire l'objet d'un regroupement, certains EC sont trop éclatés ;
- L'UFR doit instaurer dans le programme des méthodes de mise à niveau (des cours de renforcement) pour les étudiants qui ont reçu une autre formation que le tourisme et qui n'ont pas de prérequis dans ce domaine ;
- L'évaluation des enseignements doit porter sur chaque module ou élément constitutif ;
- Le programme de Master niveau Bac +5 doit orienter ses rapports de stages sur des problématiques plus managériales que sur du descriptif.

9. Proposition de décision

ACCREDITATION REFUSEE