

# HCERES

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

Formations

## Rapport d'évaluation

### Licence professionnelle Management des services aériens

- Université d'Angers - UA

# 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 et gestion

Établissement déposant : Université d'Angers - UA

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle (LP) *Management des services aériens* a été créée en 2004. Elle a pour objectif de spécialiser vers les services aériens des étudiants issus de formations liées au tourisme ou au transport. Les métiers visés par la formation sont en lien avec le transport aérien, notamment agent d'escale, de trafic, de fret, d'opérations aériennes et courtier aérien. Localisée sur le site de Cholet, elle forme chaque année entre 25 et 30 étudiants.

Elle est organisée sur deux semestres : un semestre de cours et un semestre de stage. Elle est construite autour de sept Unités d'Enseignement (UE). Ces UE doivent permettre d'avoir une connaissance globale du secteur aérien et des compétences opérationnelles concernant la sûreté et la sécurité aérienne, la réglementation transport, etc.

La licence professionnelle est proposée en formation initiale et en formation continue. Elle est ouverte à des Bac+2 en tourisme (Brevets de technicien supérieur - BTS) et en transport (Diplômés universitaires de technologie de Génie logistique et transport - DUT GLT).

Depuis 2012, la licence professionnelle est également délocalisée au Maroc et collabore avec le LCCTC (Louned Cabin Crew Training Center).

## Synthèse de l'évaluation

La qualité du dossier rend très difficile son évaluation. Les informations sont très souvent très générales, partielles, voire manquantes et chose surprenante, de nombreux éléments sont communs à une autre licence professionnelle qui relève pourtant d'un secteur très différent (LP *Management des établissements équestres*), formation portée par la même responsable de formation. La qualité des deux dossiers est d'ailleurs très proche.

La licence *Logistique spécialité Management des services aériens* est la seule formation en France relative à cette activité des services aériens. C'est une formation très attractive pour les étudiants, avec plus de 150 candidatures par an pour une trentaine de places, du fait notamment des débouchés qu'elle propose. La licence professionnelle cible deux catégories de métiers (techniques et commerciaux). Un effort particulier est fait pour l'international, avec une délocalisation de la LP au Maroc, les stages à l'étranger, le recrutement d'étudiants étrangers et un volume d'heures important en anglais de 50 heures. Concernant cette délocalisation à l'étranger, les informations fournies ne permettent pas de connaître les modalités de pilotage de cette formation.

L'équipe pédagogique est composée de trois enseignants de l'établissement (dont un enseignant-chercheur qui est la responsable de formation) et de 21 professionnels de la filière. Concernant ces 21 professionnels, on ne connaît que leurs nom, prénom et nombre d'heures assurées, sans autre précision quant à leur profession et à leurs entreprises. Par ailleurs, les trois enseignants de l'établissement n'effectuent qu'un total de cours de 91 heures sur les 587 heures ce qui témoigne d'un déséquilibre important en faveur des professionnels et questionne la dimension universitaire de la formation. Il convient donc de remobiliser les enseignants de l'université pour les inviter à participer à la formation, notamment sur les cours en management. Certaines possibilités existent notamment sur les cours non spécifiques assurés par des professionnels (marketing et droit).

L'enseignement ne se fait qu'en présentiel. Selon les informations disponibles, la formation s'effectue majoritairement en formation initiale classique sans alternance, avec une formation continue marginale (un étudiant en 2013-2014). On ignore si ces modalités de formation sont envisagées dans le futur notamment pour enrichir l'offre de formation. Les inscriptions en VAE ont été très importantes en 2011-2012 (quatre) et en 2012-2013 (sept) alors qu'il n'y en a plus depuis. Ces chiffres méritent d'être analysés et des informations complémentaires doivent être données concernant le suivi de ces validations des acquis de l'expérience (VAE), le profil des candidats et les résultats sur l'obtention du diplôme (validations totales ou partielles).

Les stages sont d'une durée minimum de quatre mois (à partir de mars). Ils se réalisent en France ou à l'étranger. Les étudiants sont encadrés dans la recherche de leur stage en début de formation. Ils sont ensuite suivis par un tuteur de stage qui assure le bon déroulement du stage en entrant en contact avec l'étudiant et le responsable entreprise. L'évaluation du stage fait l'objet d'une triple évaluation (rapport, soutenance, note entreprise). Toutefois, la période des stages n'est pas exploitée au niveau pédagogique pour vérifier les applications possibles sur le terrain des connaissances acquises lors des cours. Le projet tuteuré consiste à développer une thématique qui est en lien entre les centres d'intérêt et les objectifs professionnels des étudiants. Le manque d'information complémentaire ne permet pas d'évaluer le lien entre le projet tuteuré et le stage, le projet tuteuré et les enseignements, la mise en œuvre du projet tuteuré.

Le numérique est très peu présent dans la formation même si certains enseignements portent sur les nouvelles technologies (plateforme professionnelle de réservation de billets Amadeus, systèmes informatiques spécialisés). Aucun projet d'amélioration de ce point n'est proposé, ce qui est regrettable, d'autant qu'il existe une forte demande pour des cours en ligne et que l'université dispose de nombreux dispositifs mis à disposition des formations (laboratoires, logiciels, etc.).

Le taux de réussite est très bon avec plus de 97 % sur les trois dernières promotions. L'insertion professionnelle est proche de 76 % en 2011-2012 et de 72 % en 2010-2011. L'absence d'information relative aux métiers occupés par les diplômés ainsi qu'aux entreprises d'accueil nuance ces chiffres. La poursuite d'études ne représente que 15 % des effectifs et montre que la formation répond aux besoins des étudiants.

### Points forts :

Les points forts de la licence professionnelle sont son positionnement unique en France, qui en fait une formation très attractive pour les étudiants, ainsi qu'une insertion professionnelle croissante au cours des années et un taux de réussite important. Par ailleurs, son orientation internationale est marquée par un partenariat avec le Lound Cabin Crew Training Center d'Agadir au Maroc (même si le mode de pilotage de cette délocalisation reste à préciser et constitue un point à améliorer), l'accueil d'étudiants étrangers, des stages à l'étranger et un volume de cours d'anglais important (50h).

### Points faibles

Pour autant, la formation souffre de nombreuses lacunes et faiblesses (sur de nombreux points d'évaluation). On précisera ici les éléments qui semblent les plus importants. La répartition des enseignants-chercheurs (un seul enseignant-chercheur), des enseignants de l'université (deux) et des vacataires (21) est déséquilibrée dans l'équipe pédagogique en nombre (trois enseignants de l'Université d'Angers) et en heures dispensées (91 heures pour les enseignants de l'université). Au-delà de leur nombre qui reste à préciser, les informations relatives à la qualité des professionnels sont manquantes.

Le programme de formation est très opaque en termes de cours et de matières enseignées. Les intitulés des UE ne sont d'ailleurs pas suffisamment explicites et ne rendent pas compte du contenu des enseignements. Certains sont mêmes identiques à la licence professionnelle *Management des établissements équestres* alors même que les domaines d'activité et postes visés sont différents. Les enseignements en management sont d'ailleurs absents alors que le titre de la formation est *Management des services aériens*.

Le pilotage de la formation reste à préciser et à formaliser pour permettre à tous les intervenants de la formation d'échanger et de discuter de son fonctionnement et de son adéquation aux nouveaux besoins des entreprises. Cette question se pose de façon encore plus saillante en ce qui concerne la délocalisation au Maroc pour laquelle on ne dispose d'aucune information.

La période des stages n'est pas exploitée au niveau pédagogique pour vérifier les applications possibles sur le terrain des connaissances acquises lors des cours. Concernant les catégories de métiers visés, de nombreux métiers (agent de fret, agent de transit) ne relèvent pas du niveau licence mais du Bac+2 (DUT Gestion Logistique et Transport ou BTS Transport et Logistique), voire du baccalauréat. Par ailleurs, pour ce qui concerne les missions de stage et de façon plus large, la politique de stage, on ne dispose d'aucune information permettant d'évaluer sa mise en œuvre. Les éléments fournis sont insuffisants pour pouvoir en faire une évaluation concrète.

Enfin, plusieurs dispositifs ne sont pas mis en place ou pas exploités en vue d'améliorer la formation : pas d'organisation des relations avec le monde socio-économique et culturel lié à l'aérien, pas de suivi dans l'acquisition des compétences permettant de faire évoluer les étudiants, pas de conseil de perfectionnement, ni de procédure d'autoévaluation, aucune utilisation des évaluations réalisées par les étudiants.

Recommandations :

Un plan d'actions complet est à mettre en œuvre en vue d'organiser la licence professionnelle pour mieux la contrôler et la faire évoluer sur de nombreux aspects signalés dans les points faibles. La mise en place de l'alternance est à étudier pour enrichir une offre qui se limite actuellement à la formation initiale. Le numérique est aussi à prendre au sérieux, compte tenu de l'importance et des enjeux actuels et futurs des Technologies de l'information et de la communication (TIC) dans tous les secteurs, y compris de l'aérien. Des enseignements en management doivent être introduits dans la formation pour répondre à son intitulé. Enfin, les catégories de métiers visés sont à redéfinir pour permettre aux diplômés d'accéder à des métiers correspondant à leur niveau d'études. Pour conclure, l'avantage d'être l'unique licence professionnelle en France dans les services aériens ne dispense pas d'organiser la formation pour la faire évoluer en permanence.

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>L'adéquation du cursus aux objectifs de formation n'est pas formulée de façon apparente. Si les objectifs de formation sont clairement annoncés, le programme n'est pas très clair notamment eu égard aux intitulés d'UE qui sont trop génériques (UE 2 - Formation scientifique et technologique, UE 3 - Démarche entrepreneuriale) et à la répartition des enseignements au sein des UE (Systèmes informatiques spécialisés en UE 2 et en UE 3, la matière « Yield management » ne représente que 4h d'enseignement). L'UE 5 intitulée « Métiers » ressemble à un fourre-tout sans cohérence ni construction pédagogique. Le contenu des UE est présenté uniquement et très partiellement dans la fiche du Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).</p> <p>Les métiers ciblés par la licence professionnelle se situent dans deux grandes catégories : métiers techniques et commerciaux, avec des niveaux de compétence très différents, comme le métier d'agent d'escale ou d'ingénieur opérations.</p> <p>Les métiers visés par la formation sont précisés à l'exception d'un métier qui ne semble pas en relation avec les services aériens (Chargé de mission qualité). Le cursus de formation semble être en adéquation avec les besoins des entreprises même si les intitulés d'UE et leur contenu mériteraient d'être précisés et organisés (l'UE 5 est un fourre-tout métier). Une réflexion de fond doit permettre de construire une cohérence interne à l'ensemble du programme de formation</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>Au niveau national, il n'y a pas de formation équivalente en France. Ce positionnement unique en fait une formation très attractive en termes d'étudiants et d'entreprises. Il existe cependant une concurrence de formations privées dans d'autres régions.</p> <p>La responsable de formation est enseignant-chercheur en Géographie au sein de l'Unité mixte de recherche - UMR - du Centre national de la recherche scientifique - CNRS - Espaces et Sociétés (ESO) d'Angers. Elle développe une thématique de recherche sur les relations entre le transport et le tourisme et notamment sur la problématique de la place du transport aérien dans la structuration et le développement de destinations touristiques.</p> <p>Si aucun partenariat formel n'est institué et envisagé avec les entreprises, il existe de nombreuses relations avec les entreprises qui permettent aux étudiants de trouver des stages dans le domaine du transport aérien. Toutefois, aucune information précise n'est fournie concernant ces partenariats avec les entreprises, hormis l'indication que deux intervenants de l'Ecole Nationale d'Aviation Civile (ENAC) assurent des cours dans la formation.</p>
<p>Equipe pédagogique</p>	<p>L'équipe pédagogique se compose d'un enseignant-chercheur (la responsable de formation), d'enseignants de l'établissement (deux) et de professionnels (21). A priori, les trois enseignants de l'établissement effectuent un total de cours de 91 heures, comparé à un total de 497 heures pour les 21 vacataires professionnels. Si on dispose des noms de ces professionnels et du nombre d'heures qu'ils dispensent, leurs profils ne sont toutefois pas identifiés par rapport à leurs interventions pédagogiques. Par ailleurs, le rôle de l'équipe pédagogique dans le fonctionnement de la formation n'est pas spécifié. Il n'y a aucun élément concret permettant</p>

	<p>d'apprécier l'implication de l'équipe pédagogique.</p> <p>Enfin, la formation délocalisée au Maroc est assurée en partenariat avec la LCCTC (Louned Cabin Crew Training Center) d'Agadir. Aucune information n'est fournie sur son organisation, son fonctionnement et son pilotage (qui fait les cours, qui gère la formation, etc.), ce qui ne permet pas d'évaluer les modalités de mise en œuvre du partenariat et questionne par ailleurs le réel pilotage de la formation par l'Université d'Angers.</p> <p>L'équipe pédagogique est composée principalement de professionnels du secteur (21 dans une équipe de 24 intervenants) qui assurent près de 82 % des cours. Le déséquilibre flagrant de cette équipe questionne le caractère universitaire de la licence professionnelle. Il convient d'intégrer rapidement des enseignants-chercheurs et enseignants pour rééquilibrer le rapport au sein de l'équipe.</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>La formation est très attractive. Il y a environ 150 candidatures chaque année pour une promotion proche de 30 inscrits. Les effectifs sont stables au cours des dernières années, autour de 30 étudiants en moyenne (40 en 2010-2011, 34 en 2011-2012, 35 en 2012-2013, 26 en 2013-2014, 34 en 2014-2015). La responsable ne souhaite pas aller au-delà pour des questions d'insertion professionnelle.</p> <p>Le taux de réussite est très bon avec plus de 97 % sur les trois dernières promotions (100 % en 2010-2011, 100 % en 2011-2012, 97 % en 2012-2013).</p> <p>Selon la fiche diplôme de la Direction du Pilotage et de l'Evaluation, le taux d'insertion à 30 mois est de 76 % en 2011-2012 contre 72 % en 2010-2011 et 55 % en 2009-2010. S'agissant des postes occupés et d'entreprises d'accueil, aucune information n'est fournie. Le taux de réponse pour les années 2010-2011 et 2011-2012 est supérieur à 80 %.</p> <p>La poursuite d'études ne représente que 15 % des effectifs en 2011-2012 (contre 19 % en 2010-2011 et 22 % en 2009-2010).</p> <p>La formation est très attractive et présente un taux d'insertion professionnel très bon et en croissance ces dernières années. A l'inverse, il y a assez peu de poursuites d'études et le pourcentage est en baisse. Enfin, le taux de réponse est important même si le dossier ne fournit pas d'information récente sur ce point.</p>

<p>Place de la recherche</p>	<p>La responsable de la formation est enseignant-chercheur. Elle est spécialisée dans les relations entre le transport et le tourisme. Toutefois, aucune passerelle n'est réellement mise en place avec sa recherche et la formation qu'elle gère. Or, il serait intéressant de jeter quelques ponts entre la recherche et la pédagogie pour les étudiants et les entreprises partenaires.</p> <p>A l'exception de la responsable de formation, aucun enseignant-chercheur n'intervient dans la formation. Il convient donc de remédier à cette lacune et de faire participer des enseignants-chercheurs de l'université dans la formation. Cela permettrait de proposer une solution pour réduire le poids des professionnels dans la licence professionnelle.</p>
<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>Le tableau récapitulatif de l'équipe pédagogique indique que 21 vacataires professionnels interviennent dans la formation pour un volume horaire de 497h effectuées. Il n'est toutefois pas indiqué dans le dossier la qualité de ces différents professionnels relativement à leur entreprise et à leur profil. Si ce nombre important de professionnels dans les enseignements rend compte d'un réseau de professionnels dense, il montre également une lacune importante de cette formation à savoir que la majorité des heures d'enseignements (près de 85 %) est réalisée par ces professionnels. Certains cours non spécialisés (gestion financière et marketing opérationnel) aujourd'hui assurés par des professionnels pourraient être faits par des enseignants de l'université.</p> <p>Par ailleurs, la place de la professionnalisation se limite principalement aux nécessités d'une licence professionnelle, à savoir le suivi de stage, de projet tuteuré et l'intervention de professionnels. Ils ne participent ni à l'évaluation de la formation ni au conseil de perfectionnement qui sont d'ailleurs inexistantes au sein de la formation.</p> <p>Un forum des métiers a été organisé en 2014 à l'occasion des 10 ans de la formation, donc exceptionnellement et sans régularité annuelle.</p>

	<p>Enfin, la fiche RNCP manque de cohérence, associant des métiers techniques, avec des métiers commerciaux et les informations présentes sont quelquefois en contradiction avec les éléments du dossier.</p> <p>La place de la professionnalisation est à revoir notamment relativement au nombre d'heures de cours enseignées par les professionnels (trop important) et à leur participation active à l'évaluation et au pilotage de la formation. Elle doit être également précisée pour rendre compte de l'adéquation des profils de professionnels avec les besoins de formation.</p>
Place des projets et stages	<p>Les stages s'effectuent au second semestre et sont d'une durée minimum de quatre mois (à partir de mars). Ils se réalisent en France ou à l'étranger. Les étudiants sont encadrés dans la recherche de leur stage en début de formation. Ils sont ensuite suivis par un tuteur de stage qui assure le bon déroulement du stage en rentrant en contact avec l'étudiant et le responsable entreprise. L'évaluation du stage fait l'objet d'une triple évaluation (rapport, soutenance, note entreprise).</p> <p>La politique de stage mise en œuvre ne peut pas être évaluée concrètement du fait de l'insuffisance d'informations.</p> <p>Concernant le projet tuteuré, les seuls éléments fournis concernent le fait qu'il consiste à développer une thématique qui est en lien avec les centres d'intérêt et les objectifs professionnels des étudiants. Ce manque d'information conduit à se poser des questions sur le lien entre le projet tuteuré et le stage, le projet tuteuré et les enseignements, et sur la mise en œuvre du projet tuteuré.</p> <p>La politique des stages doit être clairement présentée pour en saisir la mise en œuvre.</p>
Place de l'international	<p>L'international est présent à travers les cours d'anglais dispensés dans la formation (46h), l'accueil d'étudiants, la délocalisation au Maroc et les stages à l'étranger (pour ceux qui sont concernés).</p> <p>Aucun cours (conférences) n'est dispensé en anglais, ce qui est dommage compte tenu de la dimension internationale des métiers liés au transport aérien.</p> <p>Par ailleurs, les informations transmises ne permettent pas de connaître de façon précise la politique de stage à l'étranger mise en œuvre par la responsable de formation (quelles sont les entreprises qui accueillent les étudiants ? Combien d'étudiants partent en stage à l'étranger ?).</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	<p>Les candidats proviennent majoritairement du BTS Tourisme et du DUT Gestion Logistique et Transport (GLT) dont les programmes respectifs sont très différents et donc avec des compétences et capacités qui ne sont pas forcément compatibles. Les modalités de recrutement ne sont pas précisées, alors qu'il y a chaque année environ 150 candidatures pour un maximum de 30 places en LP.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique	<p>L'enseignement ne se fait qu'en présentiel. Les précisions sur les modalités d'enseignement sont absentes du dossier. Selon les informations disponibles, la formation s'effectue uniquement en formation initiale, sans alternance (ni apprentissage, ni contrat de professionnalisation), ni formation continue (à l'exception de l'année 2013-2014 avec un étudiant). Cette absence d'alternance et de formation continue est-elle une volonté ou une contrainte imposée par le secteur ? Est-elle une opportunité qui est envisagée dans le futur ? Le dossier sur ce point ne fournit aucune information.</p> <p>Les inscriptions en VAE ont été très importantes en 2011-2012 (quatre) et 2012-2013 (sept) alors qu'aujourd'hui il n'y en a plus aucune. Etant donné le nombre important d'étudiants relevant de ce dispositif, nous n'avons toutefois aucune information concernant (1) le suivi de ces VAE, (2) le profil des candidats, (3) les résultats quant à l'obtention du diplôme (validation totale ou partielle).</p> <p>Aucune information n'est donnée en ce qui concerne l'accueil d'étudiants ayant des contraintes particulières.</p> <p>Aucune place n'est faite au numérique même si certains enseignements portent sur les nouvelles technologies (plateforme professionnelle de réservation de billets Amadeus). De plus, aucun projet d'amélioration de ce point n'est proposé, alors qu'il existe une forte demande pour des cours en ligne. Il conviendrait de mener une réflexion sur l'intégration du</p>

	<p>numérique soit dans des cours de langues, soit dans d'autres cours. Par ailleurs, un cours sur les systèmes informatiques spécialisés et un cours d'informatique opérationnel sont proposés dans la formation. Ne recourent-ils pas à du numérique ?</p> <p>Le numérique reste largement absent de la formation. Une réflexion doit être menée pour l'introduire et le proposer aux étudiants. Il en est de même pour l'alternance qui est absente et qui peut être une alternative intéressante de formation.</p>
Evaluation des étudiants	<p>Deux modalités d'évaluation des cours sont mises en place (contrôle continu et contrôle terminal) sans explication des règles de fonctionnement de ces deux types de contrôle.</p> <p>Concernant l'obtention du diplôme et la capitalisation des UE, les règles de la LP s'appliquent.</p> <p>Aucune information n'est donnée concernant le redoublement, ni le nombre de jurys dans l'année (on suppose qu'il y en a deux). Les informations fournies restent très superficielles, répétitives ou absentes sur les modalités d'évaluation des étudiants et les autres aspects concernant cet item.</p>
Suivi de l'acquisition des compétences	<p>Le suivi de l'acquisition de compétences ne semble pas être mis en œuvre. Aucune information concernant l'organisation de la formation sur ce point n'est fournie. Les seules informations se limitent à indiquer que « le projet tuteuré permet de mobiliser des compétences transversales ». Seuls les contrôles continus dans les enseignements semblent permettre de vérifier si les compétences sont acquises, sans aucune prise en compte, ni analyse des compétences acquises durant le stage des étudiants.</p> <p>Quelques éléments de compétences sont présentés dans la fiche RNCP ; pour autant, il est difficile de faire le lien entre ces compétences et les enseignements dispensés (les intitulés des enseignements étant assez peu clairs).</p> <p>Les informations fournies dans le dossier rendent difficile l'évaluation du suivi de l'acquisition des compétences. S'il existe un réel suivi, il convient de le préciser formellement et de l'expliciter.</p>
Suivi des diplômés	<p>L'Université d'Angers réalise le suivi des diplômés à 10 mois et 30 mois.</p> <p>En 2013, pour les 10 ans de la formation, une enquête a été faite sur l'ensemble des promotions. Cette enquête exceptionnelle doit être systématisée pour mettre en place un réel suivi des diplômés.</p> <p>Les informations sur le devenir des diplômés sont présentées superficiellement, sans aucune analyse structurée permettant d'en faire un outil d'amélioration continue. Même si le taux d'insertion est bon, il n'exclut pas la mise en place d'un suivi régulier des diplômés au-delà de celui réalisé par l'Université d'Angers.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	<p>Il n'existe ni conseil de perfectionnement, ni conseil d'évaluation de la formation. La responsable de formation profite des soutenances de mémoire, de projet tuteuré et des jurys (combien de jurys par an ?) pour mettre en place le pilotage de la formation. Ces temps forts et intenses semblent laisser peu de place à la discussion. De plus, on ne sait pas comment la responsable de formation échange avec les professionnels pour répondre au plus près aux besoins de l'entreprise.</p> <p>Au vu des résultats sur l'insertion professionnelle, on peut penser que cela est fait mais cela devrait être clairement explicité.</p> <p>Concernant l'évaluation des enseignements par les étudiants, un questionnaire est élaboré par l'université, mais sans aucune information supplémentaire quant à l'utilisation de ces évaluations par la responsable de formation.</p> <p>Il semble qu'il n'y ait eu aucune autoévaluation de la formation. Or dans un environnement aussi instable et complexe que le transport aérien (soumis à de nombreuses contraintes réglementaires et concurrentielles) les attentes des entreprises changent et induisent des besoins de formation différents. Il convient de préciser les éléments relatifs aux modifications récentes apportées à la formation.</p>



# Observations de l'établissement

## Evaluation des formations

### Observations de l'Université d'Angers

#### Identification de la formation

<b>Champ de formation</b>	Droit, économie et gestion
<b>Type (Licence, LP, Master)</b>	LP
<b>Intitulé du diplôme</b>	Management des services aériens
<b>Responsable de la formation</b>	Véronique Mondou

#### Synthèse de l'évaluation

##### Introduction de la synthèse de l'évaluation

Observations	<p>Il est regretté un manque de précisions des informations. Ce document apporte les <b>compléments d'information demandés</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il est noté que l'équipe pédagogique est composée d'une <b>majorité de professionnels</b>. Effectivement de nombreux professionnels, représentatifs de différents secteurs et entreprises, interviennent dans la formation. Cependant, il faut noter que même s'il ne s'agit pas d'enseignants de l'Université d'Angers, un <b>certain nombre d'intervenants ont une formation universitaire et/ou enseignent dans des établissements d'enseignement supérieur</b>. Nous pouvons citer Frédéric Couderc et Joël Laitselart, tous deux enseignants à l'Ecole Nationale d'Aviation Civile (ENAC), Marie-Christophe Pétolas docteur en psychologie ergonomique, Guy Gerchinovitz agrégé de physique appliquée, Yves Nauleau titulaire d'un DESS contrôle de gestion. De nombreux intervenants possèdent par ailleurs des diplômes spécifiques au domaine aérien : Guy Gerchinovitz et Christophe Coutant titulaires du Certificat d'Aptitude à l'Enseignement Aéronautique (CAEA), Christophe Coutant possède le brevet de pilote privé (Private Pilot Licence), Marie-Christophe Pétolas titulaire de l'ATPL (Airline Transport pilot Licence). Cependant nous travaillons pour le prochain contrat à une augmentation du nombre d'enseignants-chercheurs de l'Université d'Angers.</li> <li>- Les évaluateurs s'étonnent du faible <b>nombre d'inscrits en formation continue</b>. Entre 2010-2011 et 2014-2015, le nombre d'étudiants en FC assistant aux cours en présentiel est compris entre 2 et 4 étudiants.</li> </ul> <p>Le même problème se pose pour les étudiants qui réalisent une VAE. En 2013-14, il y a eu 4 VAE de soutenues et 8 en 2014-15. La motivation est le plus souvent de faire reconnaître leur expérience dans un environnement économique complexe, mais aussi pour pouvoir accéder à des postes pour lesquels il est demandé un bac+3. Certains candidats font cette démarche pour pouvoir poursuivre en master.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des interrogations sont formulées sur les <b>stages</b> et les <b>projets tutorés</b>.</li> </ul> <p>Concernant les <b>stages</b>, les évaluateurs soulignent l'encadrement qui est fait pendant le stage mais déplorent que cet apprentissage ne soit pas exploité pédagogiquement.</p> <p>Il faut souligner que le stage se situe à la fin de l'année scolaire, de mars jusqu'à juin, il n'est donc pas possible de valoriser les connaissances acquises en cours. Cependant la soutenance de stage se déroule en septembre et est faite en présence des étudiants de la nouvelle promotion. Ces derniers bénéficient donc du retour d'expérience des étudiants. Par ailleurs, les structures professionnelles considèrent la période de stage de mars à juin comme judicieuse par rapport à leur charge de travail : le mois de mars permet aux étudiants de s'intégrer dans les équipes déjà en place et leur permet de passer des procédures indispensables en milieu aéroportuaire (badges verts par exemple pour accéder aux zones réservées) ; les étudiants sont donc opérationnels lorsque la haute saison arrive. Il est à noter qu'une majorité d'étudiants obtiennent à la suite de leur stage un CDD. Une partie des étudiants réalise un CDD à la place du stage (notamment pour des postes au trafic où il est nécessaire d'avoir un CDD pour signer des documents officiels et/ou à l'étranger).</p> <p>Le <b>projet tutoré</b> est de nature différente et reste un exercice plus théorique et universitaire, même si le sujet choisi par les étudiants est en lien avec leur projet professionnel. A partir d'un sujet choisi par les étudiants, ils doivent définir une problématique, en exposer les enjeux tout</p>
--------------	--

	<p>en définissant la méthodologie retenue. Le projet tutoré fait l'objet d'une production écrite et d'une restitution à l'oral Les sujets sont très divers et varient en fonction des domaines d'intérêt et de compétences des étudiants et de leurs ambitions professionnelles.</p> <p>Les évaluateurs regrettent une faible utilisation du <b>numérique</b> et qu'aucun projet ne soit présenté. Effectivement pour l'instant il n'est pas prévu le développement du numérique.</p> <p>- Concernant la <b>poursuite d'étude</b>, la majorité des étudiants s'insère dans la vie active après la formation, cependant, certains étudiants souhaitent poursuivre en master. Le choix de la LP avant un master s'explique par le fait qu'il n'y a pas de Licence 3 spécialisée dans le transport aérien. Une partie des étudiants poursuivent dans des masters spécialisés dans le transport aérien (mais l'offre est peu importante en France) soit à l'ENAC à Toulouse en master IATOM (tous les étudiants de la LP ayant candidaté ont tous été acceptés et ont tous validé le master), soit à l'Institut de Formation Universitaire et de Recherche du Transport Aérien (IFURTA) à l'UFR de droit et de science politique de l'Université d'Aix-Marseille. Les excellentes relations entretenues avec les responsables de ces formations permettent de donner des informations précises sur la nature du diplôme proposé. D'autres étudiants suivent des masters non spécialisés dans le transport aérien (tourisme, yield management, management international...).</p>
--	---

Points forts	
Observations	Les évaluateurs soulignent l'attractivité de la formation, l'insertion professionnelle et la dimension internationale. A cela peut être ajoutée la reconnaissance de la formation par les entreprises.

Points faibles	
Observations	<p>Les points suivants sont soulevés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trop forte présence de <b>professionnels</b> dans l'équipe pédagogique. Ce point est traité en p. 1 et 3.</li> <li>- Il manque des <b>informations relatives aux intervenants professionnels</b>. Les différents secteurs d'activités et entreprises représentés sont 1. L'assistance aéroportuaire (Aviapartner) ; 2. Les compagnies aériennes (Air France et ses filiales) ; 3. Le courtage aérien (Prosky) ; 4. Le fret aérien (American Airlines Cargo) ; 5. L'aviation d'affaires (Global Jet Concept Genève, Jetex Flight Support).</li> <li>- Les <b>intitulés des unités d'enseignement</b> sont effectivement génériques et sont identiques pour toutes les Licences professionnelles.</li> <li>- Les évaluateurs s'étonnent de ne pas voir apparaître de <b>cours de « management »</b>. Le management est vu de façon transversale dans différents cours, mais nous souhaitons introduire un nouveau cours « Management d'équipe ».</li> <li>- Il est indiqué que les <b>emplois occupés</b> sont de niveau bac ou de niveau BTS. Les étudiants font des stages et occupent des emplois où ils sont opérationnels immédiatement. Les maîtres de stage et employeurs apprécient leurs connaissances concrètes et mais aussi plus globales sur l'aérien, ainsi que leurs qualités relationnelles et de raisonnement, ce qui leur permet d'évoluer au sein des entreprises. Les entretiens avec les maîtres de stage et les employeurs montrent que les étudiants de LP sont appréciés. Le secteur de l'aérien, même s'il est en croissance, connaît de profondes mutations liées à un environnement hyper-concurrentiel, les étudiants « font leurs preuves » sur des tâches opérationnelles avant d'évoluer. On peut noter un degré de responsabilité très important dès leur période de stage ce qui démontre que leurs capacités sont reconnues par leurs employeurs. Cette LP étant la seule en France à un niveau bac+3, il est donc logique que le niveau bac+3 ne soit pas le plus communément recherché. On peut prendre l'exemple d'un étudiant qui a fait son stage comme agent d'escalaire à l'aéroport de La Rochelle pour la société Airpartner en 2013 et qui aujourd'hui est superviseur passage et opérations.</li> <li>- Concernant la <b>politique de stage</b>, nous entretenons des liens serrés avec de nombreuses entreprises qui chaque année nous sollicitent pour informer les étudiants des possibilités de stage. Les étudiants mènent aussi par eux-mêmes des recherches en fonction des missions recherchées et lieux où ils souhaitent faire leur stage. La présence des enseignants sur des salons professionnels permet aussi de nouer de nouveaux contacts. Les étudiants disposent de la liste des stages fait par les précédentes promotions ainsi que des rapports de stage. Par ailleurs, leur année débute par les soutenances de stage des étudiants de la promotion précédente. Enfin, la présence de professionnels parmi l'équipe pédagogique donne des opportunités supplémentaires pour les étudiants. Le nombre d'offres de stage excède le nombre d'étudiants.</li> <li>- Les évaluateurs considèrent que les <b>relations avec les milieux professionnels</b> ne sont pas suffisamment organisées et déplorent l'absence de conseil de perfectionnement. Les liens avec le milieu professionnel mériteraient effectivement d'être davantage organisés et valorisés.</li> </ul>

	<p>Cependant, ces relations sont présentes et nombreuses, elles sont largement entretenues grâce à l'intervention des professionnels, aux contacts avec les maitres de stage et avec les employeurs, aux entretiens réalisés avec des professionnels lors du voyage d'étude et aux contacts avec les anciens étudiants. Ceux-ci communiquent régulièrement des offres de stage ou d'emploi. <b>Les interactions avec les milieux professionnels sont nombreuses mais pourraient être davantage formalisées.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il est noté que les <b>évaluations réalisées par les étudiants</b> ne sont pas exploitées. Les questionnaires envoyés par la présidence ne sont pas ou peu exploités cependant, les occasions d'échanger entre la responsable de formation, l'équipe pédagogique et les étudiants sont multiples avant et après les cours, à l'occasion des entretiens individuels, lors des déplacements terrain et du voyage d'études. L'équipe administrative assure aussi une présence pour les étudiants. Un bilan est fait avant chaque cours assuré par la responsable de formation, les étudiants s'expriment facilement sur les problèmes qu'ils rencontrent.</li> </ul>
--	--

<b>Recommandations</b>	
Observations	<p>Il est recommandé de faire un <b>plan d'actions</b> reprenant les points ci-dessus. Les éléments suivants doivent faire l'objet d'améliorations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>rééquilibrer la part d'enseignants-chercheurs et de professionnels</b> =&gt; Comme indiqué p. 1, même si tous les enseignants ne sont pas enseignants-chercheurs à l'Université d'Angers, une part importante de l'équipe est composée d'enseignants intervenant dans d'autres établissements. Cependant, pour le prochain contrat, plusieurs cours sont confiés à des enseignants-chercheurs de l'Université d'Angers.</li> <li>- <b>améliorer la formalisation des échanges avec le milieu professionnel</b> =&gt; Les échanges sont nombreux, mais un conseil de perfectionnement va être institué.</li> <li>- <b>Introduire un cours de management</b> =&gt; c'est le cas pour le prochain contrat,</li> <li>- <b>Meilleure prise en compte des recherches</b> faites par la responsable de la formation =&gt; à introduire dans le cours Géo-économie du transport aérien,</li> <li>- <b>réfléchir à la mise en place de l'alternance</b> =&gt; une réflexion est en cours avec le centre de formation continue, il faut s'assurer de sa faisabilité.</li> <li>- utiliser des <b>outils numériques</b> qui font défaut aujourd'hui =&gt; une réflexion doit être menée, pour l'instant il y a peu de projets sauf faire de la visio-conférence avec Agadir.</li> <li>- Même si la <b>dimension internationale</b> est déjà présente, introduire des cours en anglais =&gt; cette formation se prête effectivement à des cours en anglais, par contre, cela semble vraiment pertinent si les intervenants sont de langue maternelle anglaise.</li> <li>- Utiliser davantage les <b>questionnaires d'évaluation</b> de la formation par les étudiants =&gt; résultats à discuter avec les étudiants afin de relever les points d'amélioration.</li> </ul> <p>Les évaluateurs suggèrent de redéfinir les <b>métiers visés</b> pour correspondre à un niveau bac+3. Sur ce point la diversité des emplois occupés, l'évolution des carrières, qui peut-être n'apparaissent pas suffisamment dans le dossier, incitent à penser que la Licence professionnelle répond aux attentes des professionnels (cf. p. 2 et 3).</p>

## Analyse

<b>Adéquation du cursus avec les objectifs de la formation</b>	
Observations	<p>L'unité Métiers est considérée comme un « fourre-tout ». Elle est constituée de nombreuses matières professionnelles qui permettent d'enrichir la connaissance globale des métiers et de la chaîne du transport aérien. Nous considérons, et ce notamment grâce aux retours des professionnels, que cette connaissance générale est un atout de la formation car les étudiants ont une bonne connaissance des contraintes des autres acteurs de la chaîne. Il serait possible d'augmenter les volumes horaires mais cela n'est pas envisageable afin de rester dans le volume horaire global imposé pour ce type de diplôme. Les étudiants peuvent grâce au projet tutoré et au stage approfondir une matière.</p>

<b>Environnement de la formation</b>	
Observations	<p>Les remarques sont positives, il est néanmoins demandé expliciter les partenariats avec les entreprises. Il n'existe pas de partenariat formalisé, même si les échanges sont nombreux. Comme indiqué dans le point sur les recommandations, ils doivent être mieux pris en compte. Cependant, il n'est pas prévu d'établir un partenariat avec une entreprise en particulier, le secteur étant concurrentiel, il est important de travailler avec toutes les entreprises.</p>

<b>Equipe pédagogique</b>	
Observations	<p>Le partenariat avec l'école LCCTC (Loumed Cabin Crew Training Center) à Agadir au Maroc existe depuis 4 ans (première promotion en 2012/2013). Ce partenariat s'inscrit dans une série d'évolutions affectant le secteur du transport aérien au Maroc. Les deux fondateurs de l'école sont des professionnels de l'aérien. La directrice, L. Ouhadiou, travaillait pour une</p>

	société d'assistance aéroportuaire, le directeur, A. Hoummady, est toujours pilote à la RAM. Les enseignements sont assurés par des intervenants locaux et des intervenants de l'université. Ces cours ont lieu en présentiel à Agadir. Le point faible de cette délocalisation est le faible nombre d'étudiants. Leur faiblesse constitue une menace pour la poursuite de ce partenariat.
--	---

### Place de la recherche

Observations	Il serait effectivement intéressant de développer davantage les connexions entre les recherches effectuées par la responsable de formation et les cours.
--------------	--

### Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite

Observations	Les étudiants viennent majoritairement de formations transport ou tourisme. Ils ne possèdent pas tous les mêmes compétences. En conséquence, certains étudiants sont plus à l'aise dans certaines matières (le fret aérien pour les formations transport et les GDS pour les formations tourisme). Cela peut aussi influencer sur leur projet professionnel. En caricaturant, on peut dire que les étudiants en tourisme se tournent davantage vers les métiers commerciaux alors que les étudiants en formation transport se dirigent davantage dans les métiers du fret et techniques. Le point commun des étudiants est leur très fort intérêt pour l'aérien et les avions ce qui leur permet d'avoir un socle commun de connaissances.
--------------	--

### Modalités d'enseignement, place du numérique

Observations	Comme indiqué p. 1, le nombre d'étudiants en FC est plus important. Par contre, la formation n'est pas proposée en alternance qui une piste de réflexion à poursuivre. Les indications concernant la VAE sont données page 1. Concernant les étudiants ayant des contraintes particulières, les étudiants nécessitant de dispositions spécifiques lors des examens en bénéficient. Certains étudiants chinois qui viennent pour la première fois en France font l'objet d'attentions particulières, principalement pour le logement. Il leur est proposé un logement dans une famille française afin d'améliorer leur connaissance du mode de vie français. Ces étudiants, au nombre de 3 ces deux dernières années, ont obtenu de bons résultats aux examens.
--------------	--

### Evaluation des étudiants

Observations	Les examens se répartissent entre contrôles continus et contrôles terminaux à la fin du mois de février. Les modalités du contrôle continu varie selon les matières, il peut s'agir d'un contrôle sur table, d'un oral, d'un dossier à faire seul ou en groupe. Les contrôles terminaux correspondent à des épreuves sur table. Le taux de réussite est élevé, le redoublement (rare) est lié à un stage non validé ou à une non présentation en deuxième session d'examen (souvent lié à des problèmes personnels). 2 jurys sont organisés : le premier en mars afin de valider les résultats des unités théoriques 1 à 5 et un jury d'année en septembre.
--------------	---

### Suivi des diplômés

Observations	Les enquêtes réalisées par l'Université sont complétées par : - un bilan de l'insertion professionnelle de tous les étudiants. Ce bilan, très lourd à mettre en place, a été fait pour les 10 ans de la formation en 2014. Une nouvelle édition aura lieu. - un suivi des dernières promotions. L'envoi de mails aux anciens permet de connaître leur évolution professionnelle. L'envoi d'offres d'emploi aux anciens ou au contraire, les offres d'emplois ou de stages faites par les anciens permettent de garder le contact.
--------------	---

### Observations générales

Le dossier précédent ne présentait pas suffisamment le fonctionnement de la Licence professionnelle Management des services aériens, nous espérons que celui-ci répondra aux questions soulevées par les évaluateurs.

Christian ROBLEDO  
Président de l'Université d'ANGERS

