# Licence professionnelle Assistant export trilingue anglais/espagnol

Rapport Hcéres

▶ **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Assistant export trilingue anglais/espagnol. 2015, Université Stendhal - Grenoble 3. hceres-02038749

**HAL Id: hceres-02038749**

**https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038749**

Submitted on 20 Feb 2019

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

HCERES

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

Formations et diplômes

# Rapport d'évaluation

# Licence professionnelle Assistant export trilingue anglais-espagnol

- Université Stendhal - Grenoble 3

Campagne d'évaluation 2014-2015 (Vague A)

HCERES

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

Formations et diplômes

*Pour le HCERES,*[1]

Didier Houssin, président

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

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

Évaluation réalisée en 2014-2015

# Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Langues, cultures, communication, sociétés

Établissement déposant : Université Stendhal - Grenoble 3

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle *Assistant export trilingue anglais-espagnol* est de création récente : elle a été ouverte en 2012 et la première promotion a été diplômée en 2013. Elle est proposée par l'Université Stendhal – Grenoble 3, uniquement en formation en alternance : contrats de professionnalisation pour la première promotion, puis contrats d'apprentissage depuis la rentrée 2013. Inscrite dans le champ de formation *Langues, cultures, communication, sociétés*, elle vise à former des professionnels de l'export travaillant essentiellement en PME-PMI sous la responsabilité d'un cadre et alliant de solides compétences linguistiques en anglais et espagnol à une connaissance professionnelle des diverses facettes des opérations de vente à l'international, incluant le back office et la logistique.

# Avis du comité d'experts

La formation se présente comme une licence professionnelle en Langues étrangères appliquées et, partant, combine de manière originale les deux piliers de cette discipline : une formation dans deux langues étrangères, ici l'anglais et l'espagnol, envisagées dans leurs dimensions professionnelles et un focus sur un domaine d'application, ici les activités liées à l'export, de la prospection de marché à la logistique. Ce faisant, elle vise à former des assistants commerciaux, des chargés de clientèle export, des adjoints responsables experts. Ces objectifs ont dicté l'élaboration d'une maquette relativement claire organisée autour de quatre blocs : approche des marchés étrangers, communication (dans les deux langues) sur les marchés étrangers, techniques du commerce international et pratique en entreprise. Proposée uniquement sur le mode de l'alternance, cette formation accorde une large place à la professionnalisation *in situ* avec 14 semaines de cours en présentiel et 38 semaines d'apprentissage en entreprise.

Cette formation est la seule de ce type sur le site évalué et constitue une opportunité intéressante pour les étudiants de la licence généraliste LEA souhaitant une intégration professionnelle dès le niveau Bac + 3. Elle n'est confrontée à aucune formation concurrente dans la région. Sa bonne implantation dans les milieux socio-économiques lui permet dès son ouverture un rayonnement et un recrutement dépassant le seul bassin grenoblois (les deux Savoie, le Rhône, la Loire). En termes de lisibilité, l'équipe pédagogique déplore que la nouvelle nomenclature des licences professionnelles l'ait contrainte à changer d'intitulé, le nouveau libellé « Licence professionnelle en commerce international » gommant les spécificités de la formation. Cependant, le passage à la nouvelle nomenclature pourrait être mis à profit pour regrouper cette formation avec celle de la LP *Assistant export trilingue anglais-allemand*, similaire en tout point à l'exception de la référence à la langue « allemand » et non « espagnol ». On relèvera que l'adossement recherche reste limité au rattachement statutaire des enseignants-chercheurs impliqués à des unités de recherche.

L'équipe pédagogique associe des enseignants-chercheurs à des professionnels sur un rapport de 60 % - 40 %. Les compétences de ces derniers, largement détaillées dans le dossier, les qualifient tout à fait pour intervenir dans le cadre de cette formation. Le dossier est en revanche moins explicite sur les intervenants universitaires parmi lesquels on dénombre quatre maîtres de conférences, un professeur agrégé et une enseignante vacataire. On s'interroge en particulier sur les enseignements de langues qui pourraient être confiés à des enseignants-chercheurs linguistes travaillant dans le domaine des langues de spécialité et/ou la communication professionnelle. Ce pourrait être là une possibilité de renforcement de l'interaction avec la recherche menée au sein de l'équipe ILCEA. La dimension professionnelle, dont le rôle clef a déjà été souligné, se retrouve ici au niveau des nombreuses synergies relevées avec les tuteurs en entreprise et leur intégration au pilotage des projets tutorés et de l'évaluation des étudiants. La formation est pilotée par un conseil de perfectionnement devant être réuni une fois par an et dont la composition mixte correspond aux attentes en la matière.

De création récente, cette formation n'a pas encore le recul nécessaire pour proposer des analyses fines de l'évolution de ses effectifs et du degré d'insertion de ses diplômés. Au vu des chiffres fournis pour les deux premières promotions (huit inscrits en 2012-2013, 12 inscrits en 2013-2014), elle semble correspondre à un besoin, d'autant plus que la première promotion de diplômés a connu une insertion rapide et quasi-totale (une seule poursuite d'étude en master).

## Éléments spécifiques

| | |
|---|---|
| **Place de la recherche** | Elle apparaît comme réduite à la lecture du dossier qui évoque le rattachement statutaire des enseignants-chercheurs à des équipes de recherche et des publications en lien avec les domaines de formation, mais sans donner de détails. Il en va de même pour la supposée dimension recherche des projets tutorés demandés aux étudiants qui n'est pas vraiment explicitée. Même dans le cadre d'une LP, cette dimension mériterait d'être réexaminée par l'équipe pédagogique. |
| **Place de la professionnalisation** | Indéniable point fort de la formation, la professionnalisation est présente à tous les niveaux : nombre de contrats d'apprentissage en hausse, 40 % d'intervenants professionnels dans l'équipe pédagogique, interactions nombreuses et suivies avec les tuteurs en entreprise. |
| **Place des projets et stages** | La formation n'étant proposée qu'en alternance, l'étudiant passe 38 semaines en entreprise et 14 à l'université. Il n'y a donc pas de stage à proprement parler. Une UE sur les cinq constituant la maquette est consacrée à un projet tutoré sur une problématique managériale avec un suivi associant universitaires et professionnels dans l'entreprise. |
| **Place de l'international** | L'international est, curieusement pour une formation de ce type, largement sous-estimé sur la base de deux arguments : les milieux d'insertion ciblés sont les PME-PMI françaises et l'alternance ne peut se faire qu'avec des entreprises françaises. La dimension internationale gagnerait donc à être clairement renforcée. |
| **Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite** | La formation bénéficie d'une hausse notable des demandes d'inscription. La procédure explicitée fait que, in fine, ce sont les entreprises qui, en signant un contrat d'apprentissage, sélectionnent les étudiants. Le dossier est très lucide sur les difficultés générées par les origines diverses des étudiants recrutés mais ne propose finalement que peu de solutions. |
| **Modalités d'enseignement et place du numérique** | Fonctionnant sur le mode de l'alternance, l'enseignement se fait, pour les 14 semaines passées à l'université, en mode présentiel. Le numérique est présent dans la formation à travers la plateforme Alfresco et l'utilisation du Livret Electronique d'Apprentissage, mais les modalités concrètes de leur mise en œuvre ne sont pas explicitées. |
| **Evaluation des étudiants** | L'évaluation se fait en contrôle continu intégral et accorde une large place à l'entreprise ayant signé le contrat d'apprentissage, ce qui semble logique pour une formation de ce type. |
| **Suivi de l'acquisition des compétences** | Le suivi semble reposer essentiellement sur le maître d'apprentissage et passe par le Livret Electronique d'Apprentissage déjà mentionné. Les modalités concrètes ne sont toutefois pas précisées, ce qui rend l'évaluation difficile. |
| **Suivi des diplômés** | Le suivi des diplômés est indéniablement bien pensé avec des enquêtes suivant le diplômé jusqu'à l'obtention de son premier emploi. Mais compte tenu du fait qu'une seule promotion avait été diplômée au moment de la remise du dossier, les données fournies doivent être interprétées avec prudence. |

| | |
|---|---|
| **Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation** | Un conseil de perfectionnement, qui ne s'était pas encore réuni au moment du dépôt du dossier, a été mis en place et regroupe 1/3 d'enseignants-chercheurs, 1/3 d'intervenants professionnels et 1/3 de professionnels extérieurs. Il se superpose à des comités de pilotage réunis deux fois par an. L'évaluation de la formation est faite de façon régulière mais, semble-t-il, via des procédures non institutionnalisées au niveau de l'établissement. |

# Synthèse de l'évaluation de la formation

### Points forts :

- Très bonne adéquation entre les objectifs et la structure du diplôme.
- Dimension professionnelle marquée.
- Très bon encadrement des étudiants et suivi des diplômés.

### Points faibles :

- Effectifs encore réduits.
- Place de la recherche réduite et peux explicitée, y compris dans la composition de l'équipe pédagogique universitaire.
- Dimension internationale réduite, voire inexistante.

### Conclusions :

Cette licence professionnelle, de création récente, apparaît très bien pensée et semble en mesure de remplir les objectifs affichés, tant en termes de contenus de formation que de débouchés pour les étudiants. Son fonctionnement via l'alternance (contrats de professionnalisation, puis d'apprentissage) et les synergies développées à tous les niveaux avec les milieux socio-économiques constituent autant de gages de réussite. Peut-être les porteurs du projet pourraient-ils renforcer la part d'enseignants-chercheurs spécialistes des discours professionnels dans l'équipe pédagogique et réfléchir aux modalités permettant un renforcement de la dimension internationale du diplôme.

# Observations de l’établissement

UNIVERSITÉ Stendhal GRENOBLE 3

# Réponse au HCERES sur l'évaluation des formations de 2014

## Licence professionnelle
## Mention « Commerce – Assistant Export Trilingue »
## Réponse de l'établissement

N° de dossier : S3LP160009881

L'établissement remercie les experts pour leur étude attentive du dossier d'auto-évaluation de la mention de la Licence professionnelle Commerce – Assistant Export Trilingue. L'évaluation qui est proposée met en avant les qualités de la formation. Le rapport souligne en effet son originalité, la qualité des dispositifs de professionnalisation et sa bonne implantation dans l'environnement socio-économique. Il s'agit là d'axes fondamentaux qui ont présidé à la mise en place de cette formation.

L'équipe pédagogique de la mention a également pris connaissance des remarques concernant les points à améliorer dans la formation, dont elle ne manquera pas de tenir compte dans la nouvelle offre et pour lesquels la réflexion est déjà bien avancée. L'équipe pédagogique souhaite, enfin, en complément des remarques qui ont été communiquées pour le dossier du champ « Langues, cultures, communication, sociétés » dans lequel s'insère la formation, apporter quelques précisions et observations.

Pour ce qui est de l'architecture de la formation et de son lien à la **nomenclature des formations**, nous nous permettons de souligner que les deux spécialités anglais-espagnol et anglais-allemand sont d'ores et déjà regroupées, et ce depuis l'ouverture de la formation en 2012, sous une seule et même mention « Commerce ». Comme précisé dans le dossier unique d'auto-évaluation de la formation déposé par l'université, la mention a en effet une maquette unique pour les deux spécialités qui se distinguent uniquement par les UE de la langue B (allemand ou espagnol). À l'occasion du passage à la nouvelle nomenclature, les deux couples de langues (anglais-espagnol et anglais-allemand) de la Licence professionnelle resteront réunis, ainsi que recommandé dans le rapport de l'HCERES, sous une même mention « Commerce international », qui déclinera ces deux couples de langues en deux parcours distincts.

Concernant **la place de la recherche** dans la formation, si la Licence professionnelle ne constitue pas fondamentalement une formation ayant vocation à préparer des étudiants à la recherche, son adossement à la recherche est pourtant réel. Bien qu'articulé à la dimension pratique de la formation en entreprise et à l'acquisition de compétences indispensables dans le monde professionnel, le projet tuteuré permet toutefois d'initier les étudiants à certaines dimensions de la recherche. En effet, il conduit les étudiants à l'élaboration d'une étude qui, tout en se situant directement en contexte professionnel, les conduit à analyser une situation de départ, à dégager une problématique, à rechercher une solution qui passe par une quête d'informations (sources internes et sources externes) et une analyse critique des données recueillies pour aboutir à une solution immédiatement opérationnelle présentée à l'entreprise et validée par elle. À titre d'exemple, les études de marché ont recours à la mobilisation de sources en langues étrangères – marché du caravaning en Amérique Latine pour le compte de Trigano, marché de l'eau en Afrique, marché de la prothèse du genou en Scandinavie –, tandis que d'autres problématiques plus liées à la réglementation font appel à la connaissance de textes réglementaires parfois étrangers – par exemple, la sécurisation des opérations douanières avec le Mexique fait appel à la connaissance des textes des Accords de la Zone de Libre Echange des Amériques (ZLEA/NAFTA). A cela il convient d'ajouter tout un travail de rédaction (construction d'une argumentation, maîtrise de l'expression française) et une prise de distance réflexive sur l'expérience vécue. Enfin, le rapport d'alternance, présenté en fin de formation dans le cadre de l'UE Entreprise (2 ECTS au semestre 1 et 4 ECTS au semestre 2), a les mêmes exigences universitaires de rédaction, de prise de distance critique vis-à-vis d'une année d'alternance et vis-à-vis des principales missions remplies au cours de l'année.

Au-delà de la formation à la recherche, la formation par la recherche, grâce à des enseignants-chercheurs effectuant leurs travaux en langue spécialité, constitue une priorité que l'établissement a inscrite dans sa politique de recrutement d'enseignants-chercheurs. Ainsi, le GREMUTS (Groupe de recherche multilingue en traduction spécialisée, équipe interne de l'unité de recherche ILCEA4) s'est vu renforcé par des recrutements de maîtres de conférences en anglais, ce qui a permis d'amorcer une articulation plus stricte entre formation et recherche, qui doit encore être amplifiée. Cet effort concret d'adéquation des recrutements aux nécessités de la formation en langue de spécialité se poursuit par ailleurs (le recrutement d'un maître de conférences d'espagnol est en cours). Cela devrait conduire à une meilleure irrigation encore de la formation par la recherche. Il faut par ailleurs souligner que la recherche se nourrit des contacts entretenus avec les entreprises (en matière de marketing, de gestion des risques à l'international) et que les entreprises tirent aussi des bénéfices de l'intervention des universitaires qui peuvent apporter des solutions innovantes et une actualisation des connaissances.

L'équipe pédagogique ne néglige pas les atouts que peut représenter pour la formation des étudiants **la place réservée à l'international**. Mais rappelons que cette formation se situe dans le cadre contraint d'un contrat de travail sur l'année. L'entreprise ne libère les étudiants/apprentis que 14 semaines par an pour suivre notre formation universitaire : toute mobilité étudiante est ainsi exclue. C'est pour cette raison que les

mobilités sont aussi encouragées en L2. Par ailleurs, parmi les entreprises qui accueillent nos apprentis, les entreprises internationales sont tout aussi nombreuses (Continental Xerox, Crouzet Automatismes, Markem Imaje, etc.) que les PME françaises, et nos étudiants vivent au quotidien, à travers les échanges, la dimension internationale. Toutefois, dans le cadre de la réflexion sur la nouvelle offre de formation, l'équipe pédagogique sera attentive à envisager d'autres modalités d'articulation de la dimension internationale à la formation. La mise en place de projets pédagogiques internationaux à distance ou le recours à des interventions de professeurs invités constituant des modalités possibles.

Le fait que les **effectifs** soient **réduits** s'explique lui aussi notamment par la mise en place récente de la formation et par les spécificités propres à son recrutement dans le cadre de l'alternance, et singulièrement de l'apprentissage qui est une modalité très exigeante en termes d'encadrement et de suivi des apprentis. Néanmoins, grâce au travail de communication effectué aussi bien auprès des étudiants que des entreprises, les effectifs croissent chaque année (8 en 2012, 13 en 2013, 15 en 2014). Afin de rendre la formation plus attractive encore et d'élargir son vivier potentiel, l'équipe pédagogique travaille à la mise en place d'une nouvelle option « Assistant Import Export - Produits Agroalimentaires de Qualité », qui permettrait, tout en conférant une spécificité supplémentaire à la formation, de répondre à des besoins concrets d'un certain nombre d'entreprises du bassin drôme-ardéchois en priorité et, par conséquent, offrirait davantage d'opportunités de contrats d'apprentissage ou de professionnalisation.

Si la diversité de **l'origine des étudiants** et, de ce fait, la nécessité de tenir compte des hétérogénéités dans le déploiement de la formation n'ont dans un premier temps pas été pleinement anticipées, en revanche, ces questions font l'objet d'un projet d'aménagement de l'accompagnement à la réussite des étudiants dans la perspective de la nouvelle offre de formation. Ainsi, la mise en place de séances de remédiation (deux journées en tout début de formation) ainsi que le renforcement des compétences en informatique (Outils numériques : fonctions avancées -12 heures-) qui figurent dans la nouvelle offre de formation permettront de tendre à la fois vers une plus grande homogénéité du niveau des étudiants et vers une meilleure adaptation des étudiants à la formation tant à l'université qu'en entreprise. De même, la nouvelle option « Produits Agro-alimentaires de Qualité » prendra en compte le niveau des étudiants provenant de BTS Agricole en leur donnant 40 heures de renforcement en anglais.

**En matière d'insertion professionnelle et de suivi des diplômés**, les données du dossier d'évaluation peuvent être complétées par celles de l'enquête réalisée entre le 15 décembre 2014 et le 31 mars 2015 par le responsable pédagogique de la formation :

- pour la promotion 2012-2013, sur 7 diplômés, 6 sont en emploi (dont 4 dans la Région Rhône-Alpes, 1 en Suisse et 1 à Paris) et 1 en poursuite d'études ;
- pour la promotion 2013-2014, sur 11 diplômés, 10 diplômés sont en emploi (tous en Rhône-Alpes) et 1 en poursuite d'études.

**Concernant l'évaluation et le pilotage,** différentes modalités sont mises en place. Dans le cadre de l'apprentissage se tiennent chaque année deux comités de pilotage (janvier

et juillet) qui réunissent les représentants de la Région en charge de l'apprentissage, trois enseignants et trois maîtres d'apprentissage. Cette institution permet un dialogue entre formateurs et entreprises. Chaque année, en février, le CFA de la formation, *FORMASUP Isère Drome Ardèche,* lance une enquête sur le devenir des apprentis diplômés et sur la qualité de la formation, dont les résultats nous sont communiqués. Enfin, le Conseil de Perfectionnement s'est réuni en avril 2015 pour apporter son avis et ses suggestions sur la nouvelle architecture de la formation et l'ouverture d'une nouvelle option.

En ce qui concerne **le suivi de l'acquisition des compétences**, le Livret Électronique d'Apprentissage, accessible tant à l'étudiant qu'au tuteur académique et au maître d'apprentissage constitue un outil venant soutenir l'accompagnement de l'étudiant et permettant le suivi direct et conjoint de la progression de l'étudiant par le tuteur académique et le maître d'apprentissage. Il ne s'agit donc pas seulement d'un outil de communication entre les membres de l'équipe de formation et l'étudiant, mais d'un outil de suivi personnalisé dans lequel figurent les traces des différentes étapes du parcours de chacun des étudiants, tant à l'université qu'en entreprise. Grâce à cette approche pédagogique innovante, le suivi de l'acquisition des compétences des étudiants s'en trouve resserré.

Nous souhaitons enfin corriger une erreur matérielle figurant p. 4 (section « Place des projets et des stages ») : la maquette de la formation comprend à chacun des deux semestres 5 UE, et non 4.

Lise Dumasy
Présidente de l'université Stendhal