



HAL
open science

Licence professionnelle Assistant commercial export trilingue

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Assistant commercial export trilingue. 2016, Université de Caen Normandie - UNICAEN. hceres-02039409

HAL Id: hceres-02039409

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039409v1>

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

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle assistant commercial export trilingue

- Université de Caen Basse-Normandie - UCBN

Campagne d'évaluation 2015-2016 (Vague B)

HCERES

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

Formations

Pour le HCERES,¹

Michel Cosnard, 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)

Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Histoire, mémoire, patrimoine, langage

Établissement déposant : Université de Caen Basse-Normandie - UCBN

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle *Commerce spécialité Assistant Commercial Export Trilingue* (LP-ACET) est une formation courte sur un an qui donne une qualification supplémentaire à des diplômés de formation Bac + 2. Elle est fondée sur une double compétence, commerciale et linguistique. L'objectif est de faire parvenir les diplômés à la maîtrise de trois langues vivantes, tout en leur transmettant des compétences en droit, commerce, gestion, logistique et transport. Les diplômés seront tout de suite opérationnels sur des postes à rémunération modérée. Ils devront pouvoir mener des opérations de prospection, de représentation et de vente à l'étranger ; développer et entretenir un portefeuille de clients ; assurer le suivi administratif des opérations internationales ; mener à bien des négociations commerciales en langues étrangères. Ils occuperont des postes dont : Assistant commercial export bilingue, chargé de clientèle export, assistant marketing, adjoint de responsable export, voire directeur commercial de filiale à l'étranger. Les effectifs sont réduits (25 étudiants par année), la sélection s'effectue sur dossier et entretien, et les cours se déroulent au site universitaire de Cherbourg-en Cotentin, en partie dans les bâtiments de l'IUT.

Synthèse de l'évaluation

La LP-ACET est une formation à finalité professionnelle immédiate et cette logique se vérifie dans le détail de l'arsenal pédagogique. Le recrutement se fait sur dossier et doit permettre aux étudiants de l'IUT Cherbourg-Manche d'améliorer leurs chances d'embauche à la sortie. Le dispositif, au fonctionnement classique, repose sur un projet tuteuré au 2^{ème} semestre, consistant à résoudre une problématique commerciale de vente à l'étranger. Le stage est d'au moins douze semaines et se déroule dans un pays non-francophone. Celui-ci donne lieu à la rédaction de deux mémoires, l'un en français, l'autre en langue étrangère, et la soutenance des rapports de stage est à la fois écrite et orale. On peut saluer l'impressionnante liste d'universités et d'entreprises étrangères qui sont citées en partenariat. L'équipe pédagogique est éclatée, avec des titulaires de l'UCBN de Cherbourg et de Caen qui travaillent avec des intervenants extérieurs, ce qui complique la tâche du responsable pédagogique. L'absence de conseil de perfectionnement ne vient pas faciliter le pilotage et, vu la forte interaction avec les milieux professionnels, il y a urgence à mettre ce type de conseil en place. Ces difficultés de pilotage se ressentent dans le suivi des cohortes et la connaissance de la population étudiante.

Les effectifs sont stables, mais il est difficile d'en connaître les chiffres exacts. Les taux d'insertion professionnelle, élément pourtant crucial pour une licence pro, ne sont que partiellement renseignés et on sent que les responsables de la formation ne savent pas vraiment ce que deviennent leurs étudiants. Globalement, il ressort que les étudiants ont une vraie difficulté à trouver du travail, ce qui s'explique par la saturation du marché du travail, mais aucune analyse n'est réellement faite des quelques chiffres fournis. Le dispositif mis en place pour suivre les étudiants après leur sortie du diplôme (questionnaire à renvoyer, suivi par entretiens téléphoniques), est focalisé sur l'observation de leur situation et pour établir des statistiques sans représenter une réelle aide à la recherche d'un emploi.

Points forts :

- Des enseignements techniques sont dispensés en anglais par des intervenants parfois étrangers.
- La dimension internationale, inhérente à l'intitulé, est particulièrement privilégiée et le niveau de langue est garanti par la certification TOEIC obligatoire.
- L'efficacité de cette formation réside aussi dans son dispositif de mise à niveau des nouveaux inscrits, permettant de pallier l'hétérogénéité des parcours antérieurs.

Points faibles :

- Tout comme les problèmes liés aux difficultés économiques, on note l'absence de réseaux des étudiants à la recherche de stages, des problèmes de conventions de stage, les entreprises étrangères refusant parfois de signer le document en français.
- Faible réussite professionnelle pour une licence professionnelle.
- Absence de conseil de perfectionnement.
- Suivi des cohortes imparfait.

Recommandations :

On pourrait suggérer un meilleur suivi des diplômés grâce à une inscription d'office des étudiants sur les réseaux sociaux professionnels. L'équipe du responsable pédagogique devrait être renforcée pour une meilleure répartition des tâches de coordination et assurer un meilleur suivi des étudiants.

Analyse

Adéquation du cursus aux objectifs	Cohérente, avec une bonne articulation de l'International, notamment à travers les stages obligatoires à l'étranger, et des enseignements théoriques. L'équilibre des enseignements et l'importance du stage obligatoire tuteuré sont parfaitement en phase avec les objectifs.
Environnement de la formation	Les composantes du site de l'IUT de Cherbourg coopèrent étroitement au sein de cette formation, notamment les départements <i>Techniques de commercialisation</i> , et <i>Gestion des Entreprises et des Administrations</i> , ainsi que le Département des <i>L.E.A.</i> Il existe de nombreux partenariats avec des universités (dont celle de Tennessee) et des entreprises étrangères (174 dans plus de 20 pays). Il s'agit de la seule formation de ce type (hors alternance) dispensée dans un établissement public dans la région.
Equipe pédagogique	L'équipe pédagogique est éclatée, composée de titulaires de l'UCBN basés à Cherbourg et à Caen et d'intervenants extérieurs représentant le tiers de l'équipe (8 professionnels contre 16 enseignants, enseignants-chercheurs et PAST). Le responsable pédagogique, assisté d'une secrétaire, a pour tâche de coordonner et de piloter la licence. L'éclatement de l'équipe explique le recours au courriel, notamment, à la place des réunions. Un coordonnateur assure le suivi des projets tuteurés.

Effectifs et résultats	<p>Les effectifs sont depuis longtemps stables et limités, oscillant entre 19 et 26 par promotion. Le taux de réussite est de 100 % quand on fait abstraction de quelques abandons. En revanche, l'insertion professionnelle est plus problématique et variable, avec un pic de poursuite d'études de 62 % en 2012-2013. Ces fluctuations sont dues à des causes multiples : le fort potentiel de compétences qui caractérisent les étudiants peut les inciter à ne pas rester à un niveau bac+3 et à rebondir vers des formations plus qualifiantes. Les informations provenant des diplômés domiciliés en France indiqueraient néanmoins un retournement de situation, avec un taux en situation d'emploi en février 2015 de 61 %.</p>
Place de la recherche	Sans objet.
Place de la professionnalisation	<p>Elle est au cœur du dispositif, à la fois grâce aux exigences en termes de maîtrise des trois langues vivantes, et de la place centrale du projet tuteuré et du stage en pays étranger non-francophone.</p> <p>On peut citer, par exemple, l'entreprise OBJECTIF Multimédia de Cherbourg pour son implication dans la formation (cours dispensés en e-marketing, tutorats, taxe d'apprentissage). La Licence professionnelle a noué des contacts avec 174 institutions et entreprises dans 20 pays.</p> <p>Depuis 2015 sur le site universitaire de Cherbourg, un « Service relations entreprise » transmet les offres d'emploi, de stage et de contrats d'alternance pour les formations dispensées sur le site.</p>
Place des projets et stages	<p>Au cœur du dispositif il y a un projet, consistant à résoudre une problématique commerciale de vente à l'étranger, et assorti d'un stage d'au moins douze semaines (420 heures). L'étudiant est suivi par deux tuteurs, l'un universitaire, l'autre professionnel, et doit rédiger un mémoire bilingue.</p> <p>Dans les 52 projets tuteurés réalisés entre 2004 et 2015, dédiés aux thématiques import-export/services à une clientèle internationale, on trouve 13 entreprises françaises, 5 entreprises étrangères, 5 institutions ou associations locales, et 4 universités étrangères.</p> <p>C'est l'étudiant qui établit des contacts avec des entreprises à l'étranger dans le cadre du projet tuteuré (aidé par les enseignants et par les professionnels).</p>
Place de l'international	<p>L'international est au cœur de cette formation, mais porte la marque de la prépondérance de l'anglais comme outil international, ce qui a toute sa légitimité car l'anglais est la langue du commerce international. Plusieurs enseignements (économie, droit international, transport maritime) sont effectués dans cette langue. Plusieurs intervenants étrangers et des étudiants de plus de sept nationalités différentes participent à cette ouverture.</p> <p>L'Université publique du Tennessee, la MTSU située à Murfreesboro, entretient une relation privilégiée avec la LP-ACET en permettant chaque année à l'un de ses professeurs de dispenser le cours en Economie internationale (20 heures de TD).</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	Le recrutement s'effectue sur dossier et entretien. Une mise à niveau est assurée pour pallier les connaissances manquantes, notamment en marketing et en gestion pour les étudiants littéraires. Il n'y a pas de passerelles car il s'agit d'une formation en un an.
Modalités d'enseignement et place du numérique	La place de l'informatique est au centre des préoccupations de l'équipe, mais elle est intégrée aux activités et ne nécessite pas un enseignement particulier. La formation peut s'effectuer sur deux ans dans certains cas particuliers pour alléger la charge de travail, notamment sur avis du médecin conseil de l'UCBN.

<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>Les évaluations ont lieu sous forme de contrôles continus (travaux à rendre durant l'année) ou contrôles écrits (en salle). Le projet tuteuré et le stage font l'objet d'une validation complexe due à la dimension bi-nationale de l'épreuve : le mémoire en langue française noté par le tuteur de spécialité, le rapport de stage en langue étrangère, noté par le tuteur de langue, et une soutenance orale en langue étrangère. Les jurys fonctionnent de façon classique et il faut la moyenne de dix pour obtenir le diplôme. L'articulation entre le projet tuteuré et le stage est complexe, ne pouvant être rattrapé, le projet peut être compensé néanmoins par le stage.</p>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>Cette formation n'étant que d'un an, cet item est peu pertinent. On peut considérer comme des suivis les certifications de langue comme le TOEIC ainsi que les évaluations en cours d'année. Certains étudiants présentent en plus la Certification de langue étrangère universitaire (CLES) mais à condition de se rendre à Caen. Une annexe descriptive est fournie avec l'attestation de diplôme.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>Seul le retour d'une fiche de renseignements remplie par les étudiants en deux parties (situation à l'issue de la formation, situation six mois après) permet de pointer. Aussi les retours sont assez faibles. L'observatoire de l'université ne peut donner qu'une vision partielle car il ne peut pas contacter les diplômés installés à l'étranger.</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Il n'y a pas de conseil de perfectionnement à proprement parler. L'évaluation des enseignements par les étudiants s'effectue de façon très classique : questionnaire, centralisation par le responsable pédagogique, retour vers les enseignants. Ces fiches servent éventuellement à apporter des améliorations aux cours. Mais l'équipe du responsable peine à trouver le temps pour faire face à de telles charges de coordination.</p>

Observations de l'établissement

OBSERVATIONS DE L'UNIVERSITE DE CAEN NORMANDIE SUR LE RAPPORT D'EVALUATION

Licence professionnelle Commerce spécialité Assistant commercial export trilingue, champ de formation Histoire, mémoire, patrimoine, langage

Les difficultés signalées dans le rapport d'évaluation (absence d'un conseil de perfectionnement + faiblesse du suivi d'insertion) sont en cours de remédiation :

*Les étudiant(e)s seront davantage sollicité(e)s pour évaluer les enseignements suivis notamment en ce qui concerne la pertinence dans la pratique professionnelle. (nouvelle fiche de suivie)

* depuis 2015-2016, un service dédié au suivi des étudiant(e)s a été mis en place dans le cadre de la mutualisation des services sur le site universitaire de Cherbourg
(Sylvie Ruet Université de Caen-Normandie Observatoire des Métiers et des Carrières du Site universitaire de Cherbourg-Octeville et ses antennes IUT Cherbourg Manche - ESIX Normandie - Antennes UFR LVE et Sciences 60 Rue Max Pol Fouchet - CS 20082 - 50130 Cherbourg-Octeville 02 33 01 45 24 - sylvie.ruet@unicaen.fr)

Le suivi des étudiant(e)s est en effet un travail lourd et chronophage. Il ne peut que difficilement être effectué seul par le responsable de la formation qui a de nombreuses autres tâches (enseignement, examens, organisation de l'emploi du temps au quotidien, tutorats etc).

La dernière enquête réalisée par Madame RUET en ce qui concerne la promotion 2014-2015 montre sur la base des réponses obtenues jusqu'à présent (11 sur 23)- les chiffres suivants :
6 mois après l'obtention du diplôme LP-ACET, 72,7 % des diplômés sont en emploi, 18,2 % en poursuite d'études et 1 % en recherche d'emploi,

La difficulté de trouver un emploi en France semble moins être liée au contenu de la formation et à la qualification des étudiant(e)s qu'à la situation conjoncturelle qui, d'une manière générale, n'encourage pas encore les entreprises à recruter. Cependant, les témoignages des diplômé(e)s en situation d'emploi montrent une vraie satisfaction quant aux possibilités offertes grâce à l'obtention du diplôme. Environ un quart des diplômés trouve un emploi dans un pays étranger européen. Il est évident que la mobilité géographique reste un facteur déterminant pour trouver un emploi. Il est vrai que cette mobilité nécessite un investissement financier et personnel qui est difficile à réaliser pour toute une promotion. Il faudra donc renforcer les aides à ce niveau. (bourses, prêts à taux 0 etc)

Le Président de l'Université
de Caen Normandie,



Pierre DENISE