



HAL
open science

Licence professionnelle Assistant export trilingue

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Assistant export trilingue. 2016, Université de Bretagne-Sud - UBS. hceres-02039430

HAL Id: hceres-02039430

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039430v1>

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 export trilingue

- Université de Bretagne-Sud - UBS

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)

Évaluation réalisée en 2015-2016

Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Lettres langues sciences humaines et sociales

Établissement déposant : Université de Bretagne-Sud - UBS

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle *Assistant export trilingue* vise à former des professionnels capables d'organiser et coordonner la mise en place d'opérations commerciales à l'international. Elle offre ainsi de nombreux débouchés professionnels dans des métiers commerciaux tournés vers l'international comme assistant commercial export, chef de zone export, webmaster export, assistant acheteur international, agent de transit import/export...

La formation est constituée d'un tronc commun et de cinq parcours, répartis sur trois sites différents : les parcours *Gestion des risques à l'export* et *Commercialisation de produits agroalimentaires à l'export* sont proposés à Lorient par l'UBS. L'UBS, en collaboration avec l'Université catholique de l'Ouest (UCO), propose les parcours *Administration et négociation* et *Techniques du commerce numérique à l'international* sur le site d'Arradon et le parcours *Administration et logistique de l'exportation* sur le site de Guingamp.

Elle est accessible en formation initiale ou en alternance au travers de contrats de professionnalisation. La formation continue ou la validation des acquis de l'expérience (VAE) sont également possibles.

Synthèse de l'évaluation

La licence professionnelle *Assistant export trilingue* est une formation solide, structurée autour de la conjonction de compétences commerciales et linguistiques et dont la vocation professionnalisante est avérée.

La formation se positionne distinctement dans l'offre régionale de formation par son ancrage dans le champ *Lettres langues sciences humaines et sociales* et son enseignement significatif des langues. Elle est ancrée dans le tissu socio-économique régional grâce à l'appui d'acteurs du commerce extérieur. La formation s'appuie sur une équipe pédagogique variée, composée d'universitaires, d'enseignants et de professionnels. La formation est pilotée par un enseignant chercheur associé de l'UBS, qui est assisté d'un responsable pédagogique par site.

Elle compte des effectifs d'environ 50 étudiants, provenant majoritairement de Brevet de technicien supérieur (BTS).

Cette formation, insérée dans le milieu socio-économique régional, répond aux besoins des entreprises tournées vers l'international. L'insertion professionnelle est satisfaisante avec un taux d'environ 60%. Les poursuites d'études sont contenues à un niveau inférieur à 20%. Enfin, le taux de diplômés en recherche d'emploi est d'environ 20%.

La formation accorde une place croissante à l'alternance et affiche de très bons taux de réussite. Elle offre une diversité de parcours importante (cinq spécialisations sur trois sites), pouvant néanmoins nuire à sa visibilité et à la cohérence globale de l'ensemble. Une simplification serait bénéfique.

Points forts :

- Une formation orientée vers la professionnalisation et bien ancrée dans l'environnement professionnel régional.
- Des enseignants diversifiés, tant universitaires qu'enseignants de lycée ou professionnels.
- Un bon taux de réussite.

Points faibles :

- La complexité de la maquette qui présente cinq parcours sur trois sites différents.

Recommandation :

L'importante diversité de parcours pourrait être simplifiée pour davantage de visibilité et de simplicité de coordination ou de pilotage.

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>La licence professionnelle <i>Assistant export trilingue</i> vise à former des assistants exports capables d'exécuter les activités tournées vers l'international comme le suivi administratif des commandes, la gestion de la logistique export des marchandises, la gestion des risques liés au commerce international, la mise en place d'une stratégie commerciale export, tout en communiquant oralement et par écrit dans trois langues (français, anglais, allemand/espagnol).</p> <p>Les débouchés professionnels s'orientent vers des métiers en liaison avec l'export : assistant commercial export, chef de zone export, webmaster export, assistant acheteur international, agent de transit import/export..., répondant ainsi aux besoins des entreprises exportatrices.</p> <p>Elle offre aux étudiants un spectre de compétences élargi au travers d'un tronc commun de cinq unités d'enseignement et de cinq parcours représentant chacun une unité d'enseignement complémentaire. Présente sur trois sites, la formation se décline donc en cinq parcours : <i>Gestion des risques à l'export</i> et <i>Commercialisation de produits agroalimentaires à l'export</i> à Lorient, <i>Administration et négociation</i> et <i>Techniques du commerce numérique</i> à Arradon, et <i>Administration et logistique de l'exportation</i> à Guingamp. Ce découpage est donc relativement complexe.</p> <p>Le tronc commun comprend deux unités d'enseignement (UE) de langue (2x96 heures), une UE commerce international (95 heures), une UE culture générale (72 heures) et une UE professionnelle regroupant projet tuteuré et stage. Cette dernière disposition est contraire à l'article 7 de l'arrêté du 17 novembre 1999 relatif à la licence professionnelle indiquant que « le stage et le projet tuteuré constituent chacun une unité d'enseignement ». Enfin, l'UE4 spécifique à chaque parcours de spécialité compte 70 heures.</p> <p>Depuis 2013/2014, la licence est proposée en formation initiale et en alternance, par le biais de contrats de professionnalisation.</p> <p>Les modalités et le contenu des enseignements, ainsi que le choix formation initiale/alternance sont en adéquation avec les objectifs poursuivis.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>La formation se positionne clairement dans l'offre régionale de formation en se différenciant grâce à son ancrage dans le champ <i>Lettres langues sciences humaines et sociales</i> et son enseignement appuyé des langues. Elle donne au champ une ouverture professionnelle avec des diplômés immédiatement opérationnels. Elle permet de prolonger la spécialité <i>Commerce international</i> de la deuxième année de la licence <i>Langues étrangères appliquées (LEA)</i> et s'ouvre aux étudiants de licence <i>Langues, littératures et civilisations étrangères et régionales (LLCER)</i> anglais ou espagnol.</p> <p>La formation s'inscrit bien dans le contexte économique et social régional et s'appuie sur des partenaires professionnels solides comme les Conseillers du commerce extérieur (CCE) et de nombreux acteurs régionaux du commerce international.</p> <p>Enfin, les enseignants-chercheurs intervenant dans la licence mènent des recherches qui peuvent être en lien avec la thématique de la formation.</p>

<p>Equipe pédagogique</p>	<p>Le pilotage de la licence professionnelle est assuré par un enseignant-chercheur associé de l'UBS, assisté d'un responsable pédagogique par site. Devant les nombreux parcours proposés au sein de cette licence professionnelle, la coordination et le pilotage de l'ensemble constitue un enjeu majeur. Une commission de suivi a été créée à cet égard mais le dossier donne peu d'éléments sur la fréquence de ses réunions ou les éventuelles actions concrètes qui ont pu en découler. Par ailleurs, le dossier mentionne le fait que l'UCO conserve une « autonomie pédagogique dans la préparation du diplôme » et gère « l'organisation de la filière », ce qui pose question pour une formation proposée par l'UBS. Enfin, il existe des réunions de concertation dédiées au pilotage sans la présence d'étudiants, qui interviennent plutôt lors des jurys de délibération (au préalable à ceux-ci) et du conseil de perfectionnement.</p> <p>L'équipe pédagogique est composée d'universitaires, d'enseignants du secondaire et de professionnels. Selon le dossier, « le nombre d'heures assuré par les professionnels varie entre 40 et 60% selon le parcours de spécialité ». Néanmoins, il est difficile, sur la base des éléments du dossier, d'identifier les équipes pédagogiques sur chacun des sites.</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>La licence professionnelle compte une cinquantaine d'inscrits en moyenne, en baisse sur les cinq dernières années, ce qui représente une moyenne d'une dizaine d'étudiants par parcours. La formation accueille des étudiants en formation initiale et en alternance depuis 2013. Elle est également accessible en formation continue et compte régulièrement des candidats en VAE (un par an en moyenne). Les étudiants proviennent majoritairement de BTS (à 80%) et de Diplôme universitaire de technologie (DUT) (10%). Très peu proviennent de deuxième année de licence (L2) en dépit de l'ancrage de la formation au département Langues étrangères appliquées de l'UBS.</p> <p>Le taux de réussite est bon, compris entre 87 et 98%.</p> <p>L'insertion professionnelle est satisfaisante et se réalise sur les métiers attendus. Le taux est satisfaisant mais en baisse sur la période. Sur les deux dernières années, le taux d'insertion est d'environ 60%, le taux de diplômés en recherche d'emploi d'environ 20% et le taux de poursuite d'études compris entre 15 et 18%.</p>

<p>Place de la recherche</p>	<p>Plusieurs enseignants-chercheurs interviennent dans la licence professionnelle. Certaines de leurs recherches sont en lien avec la thématique de la formation, comme, par exemple, les recherches sur les politiques de marquage territorial menées dans le cadre de la mondialisation, par une des responsables pédagogiques.</p>
<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>La professionnalisation est la pièce maîtresse de cette formation et le dossier comporte de nombreux éléments à cet effet. En particulier, une liste d'offres d'emploi et de profils est mise en adéquation avec les UE et les approches pédagogiques, démontrant le souci d'être en phase avec la finalité professionnelle.</p> <p>Les modalités pédagogiques sont variées et comprennent des mises en situation et des « jeux de rôles », ainsi que la participation à une compétition internationale, où les étudiants de la formation se situent parmi les cinq meilleures équipes, emportant la première place en 2012.</p> <p>La mise en place de l'alternance depuis 2013 renforce la place de la professionnalisation dans la formation.</p> <p>Enfin, la fiche RNCP (Répertoire national des certifications professionnelles) est remplie avec soin, les compétences certifiées comme acquises à l'issue de la formation sont en cohérence avec le cursus proposé.</p>
<p>Place des projets et stages</p>	<p>Le dispositif stage et projet tuteuré est bien documenté. Il correspond aux objectifs d'insertion professionnelle d'une formation de ce type.</p> <p>La mission lors du stage doit porter sur une activité commerciale en lien direct avec la formation comme par exemple la mise en place d'une stratégie commerciale export, la coordination des activités des commerciaux, la gestion de la logistique import/export de marchandises... Les stages sont à choisir dans l'une des structures suivantes : entreprises exportatrices ou importatrices, entreprises de transport, transitaires, banques (service export), organismes consulaires. Les missions concernent</p>

	<p>nécessairement l'import/export.</p> <p>En « initial », le projet tuteuré représente environ 140 heures en travail de groupe. En alternance (contrat de professionnalisation) où l'étudiant est salarié de l'entreprise qui l'accueille, le projet est mené individuellement, sur les heures de travail. Chaque projet tuteuré est sous la direction d'un professionnel et d'un enseignant.</p> <p>Dans les deux cas (stage et projet tuteuré) il y a rédaction d'un rapport, soutenu collectivement, avec une présentation Powerpoint, devant un jury composé du responsable pédagogique et du responsable professionnel.</p> <p>Le dossier comporte une liste d'exemples de projets tuteurés en formation initiale et en alternance. L'évaluation tient compte du fond et de la forme, et doit témoigner de la capacité de l'étudiant à rédiger un document synthétique répondant à la fois à des exigences universitaires et professionnelles.</p>
<p>Place de l'international</p>	<p>L'international est au centre du dispositif : la place des langues est fondamentale (200 heures). On y privilégie la mise en situation à l'oral et certains éléments du cours de marketing sont dispensés en anglais. Les étudiants en formation initiale sont encouragés à faire leur stage à l'étranger (27% en 2014-2015).</p> <p>Quelques étudiants étrangers ont intégré la formation mais en nombre réduit (4 entre 2010 et 2015).</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>Le nombre d'étudiants est actuellement limité à une soixantaine, soit une vingtaine par site. Il y a environ 150 candidats qui se présentent, suite à une campagne de communication ciblant particulièrement les SUIO (Service universitaire d'information et d'orientation) du Grand Ouest et les licences LEA. Certains salariés en période de professionnalisation peuvent aussi se présenter pour faire évoluer leur carrière.</p> <p>La sélection des candidats s'effectue sur dossier puis audition.</p> <p>Parmi les dispositifs de mise à niveau, le dossier mentionne un module de perfectionnement « fondamentaux du marketing et du commerce international », qui, cependant, n'apparaît pas sur la plaquette.</p> <p>Le processus d'accompagnement à la réussite des étudiants est bien documenté et s'appuie sur un accompagnement régulier et significatif.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>La formation est proposée en formation initiale et continue.</p> <p>L'alternance est proposée depuis 2013 sous la forme de contrats de professionnalisation.</p> <p>Le recrutement en formation continue se fait au travers de processus de Reprise d'études et de validation des acquis (REVA) proposé par l'UBS. Il est à noter que sept auditeurs ont suivi la formation via ce dispositif en 2014.</p> <p>L'accueil de candidats VAE (validation des acquis de l'expérience) est régulier.</p> <p>L'accompagnement des différents publics est continu tout au long de l'année universitaire.</p> <p>La formation repose globalement sur des modalités classiques d'enseignement en présentiel (cours magistraux et travaux dirigés) complété par l'accès à une plateforme numérique où des ressources pédagogiques sont partagées. Un module « Nouvelles technologies de l'information et de la communication » de 30 heures propose une formation à des logiciels professionnels commerciaux.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>Les modalités de contrôle des connaissances sont le contrôle continu, le contrôle terminal et la rédaction d'un mémoire ainsi que sa soutenance orale, concernant le projet tuteuré et le stage. Elles sont homogènes sur les trois sites.</p> <p>Le dossier n'explique pas précisément la composition du jury ni les règles d'attribution du diplôme. Il est juste fait mention de l'existence d'un jury d'examen qui se réunit deux fois par an. On ne sait donc pas si les règles relatives à la délivrance d'une licence professionnelle sont respectées.</p> <p>De la même manière, le dossier précise la répartition des ECTS (<i>European credits transfer system</i>) sans que leurs règles d'attribution soient</p>

	explicitées.
Suivi de l'acquisition des compétences	<p>Il existe un dispositif de suivi de l'acquisition des compétences.</p> <p>L'évaluation du progrès des étudiants pendant leur projet tuteuré et leur stage se fait à travers des grilles remises aux tuteurs en entreprise. Cette grille est consultée lors de la soutenance.</p> <p>En alternance, la grille est remplie à trois occasions pour les étudiants en trois étapes. Aucun livret de suivi ni même un entretien avec le tuteur professionnel n'est évoqué.</p> <p>Un entretien individuel est organisé avec le responsable pédagogique à la fin du premier semestre, sans davantage de précision.</p>
Suivi des diplômés	<p>Le dispositif de suivi des diplômés est multiple.</p> <p>Il s'appuie sur l'enquête nationale à 30 mois réalisée par le SUIOIP (Service universitaire d'information, d'orientation et d'aide à l'insertion professionnelle) de l'UBS. Ce dispositif est complété par une enquête à 6 mois menée par l'Observatoire de la vie étudiante et de l'insertion professionnelle (OVEIP) de l'UCO. Enfin, les contacts conservés par le responsable avec les anciens étudiants, notamment via les réseaux sociaux professionnels, enrichissent le dispositif.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	<p>Un conseil de perfectionnement se réunit une fois par an et les comptes rendus sont fournis au dossier. Ce conseil se réunit une fois par an et y siègent sept universitaires dont les responsables pédagogiques des trois sites, six professionnels qualifiés représentant les entreprises impliquées dans la formation. Le président de ce conseil est choisi parmi eux. Il est regrettable que les étudiants n'y participent pas ce qui change la nature de ce conseil. Le conseil se réunit pour faire un bilan de la formation et proposer des axes d'évolution de celle-ci.</p> <p>Une évaluation des enseignements est proposée aux étudiants en fin d'année. La grille d'évaluation est fournie en annexe. Le taux de retour est de près de 100%.</p>

Observations de l'établissement

DOSSIER SUIVI PAR :

Cellule d'aide au pilotage
luce.garnier@univ-ubs.fr
02 97 01 70 66

Jean PEETERS,
**Président de l'Université Bretagne
Sud**

à

Monsieur Jean-Marc GEIB
**Directeur du département évaluation
des formations et diplômes**
**Haut Conseil de l'Évaluation de la
Recherche et de l'Enseignement
Supérieur**
2, rue Albert Einstein
75013 PARIS

Objet : Observations de portée générale relatives au rapport transmis par le Comité d'Évaluation du HCERES – Licence Professionnelle ASSISTANT EXPORT TRILINGUE - B2017-EV-0561718N-S3LP170012075-013790-RT

Monsieur le Directeur,

Tout d'abord nous tenons à remercier le Comité d'Évaluation et les responsables du HCERES pour leur implication et leur participation à l'évaluation de la formation licence professionnelle Assistant export trilingue.

La lecture du rapport du HCERES soulève de notre part les observations de portée générale suivantes :

Les experts de l'HCERES ont indiqué comme « point faible » de la formation : « *La complexité de la maquette qui présente cinq parcours sur trois sites différents* ».

- Lors de la campagne d'accréditation précédente, l'équipe pédagogique avait suivi les recommandations des experts de l'AERES en différenciant clairement l'offre de formation sur les trois sites. (Le choix s'est porté, après avoir sollicité l'avis des spécialistes du monde de l'import/export, sur deux parcours à Lorient et deux à Arradon et un à Guingamp). Or, l'organisation et la gestion pédagogique de ce fonctionnement se sont avérées trop complexes à Lorient. C'est pourquoi il a été décidé, dans le cadre de l'actuelle accréditation, de revenir à l'UBS à une seule UE4 en associant les enseignements clés des deux UE4 précédentes ainsi qu'en intégrant des sujets importants à des cours existants appropriés : « Solutions agroalimentaires et industrielles à l'international - risques et opportunités ». Cette simplification a été approuvée par le milieu socio-professionnel. Le maintien de deux parcours à l'UCO BS Arradon reste cohérent, car ceux-ci correspondent à des modes opératoires différents de la fonction commerciale à l'international : (1) prédominance de l'aspect relationnel et de la négociation dans le contact client (parcours « administration et négociation commerciale » en formation initiale), (2) utilisation des techniques digitales au sein des stratégies commerciales (parcours « techniques du commerce numérique à l'international » en formation en alternance). Néanmoins, une éventuelle fusion de ces deux parcours est envisagée à court terme à l'UCO BS d'Arradon (nouvelle appellation du seul parcours : « techniques digitales du commerce international »). Elle se justifie par la nécessité de maîtrise de ces deux compétences qui deviennent de plus en plus complémentaires.

Présidence

27 Rue Armand Guillemot • BP 92116
56321 LORIENT Cedex
02 97 87 66 66

www.univ-ubs.fr

Université Bretagne Sud : Faculté droit, sciences économiques & gestion • Faculté lettres, langues, sciences humaines & sociales • Faculté sciences & sciences de l'ingénieur • Ecole d'ingénieurs ENSIBS • IUT Lorient - Pontivy • IUT Vannes • 13 laboratoires de recherche.

- Les experts soulignent une contradiction entre l'article 7 de l'arrêté du 17 novembre 1999 et l'organisation de la formation. Or, le projet tuteuré (en semestre 5) et le stage (en semestre 6) constituent bien, chacun, une UE à part entière (avec un rapport et une soutenance spécifiques).
- Les experts soulignent : « *Aucun livret de suivi ni même un entretien avec un tuteur professionnel n'est évoqué* ». Un guide de suivi est remis aux entreprises accueillant un étudiant en contrat de professionnalisation. Deux ou trois visites (selon l'endroit du contrat de professionnalisation) ont lieu pendant l'année universitaire. De plus, les tuteurs désignés par l'entreprise participent à la soutenance.
- Les experts remarquent l'absence des étudiants lors du conseil de perfectionnement. À compter de 2016/2017, les étudiants délégués des trois sites seront systématiquement sollicités. Une participation en visioconférence depuis les lieux de stage peut, si besoin, être mise en place pour ces étudiants délégués. Sans oublier que l'avis des étudiants concernant la formation ainsi que celui des entreprises accueillant un étudiant en contrat de professionnalisation ont été rapportés au conseil de perfectionnement. Pour ce qui est de *la composition du jury ainsi que des règles d'attribution du diplôme* : le jury de délibération est composé du directeur du département (MCF, président du jury), des trois responsables de la formation (un par site) ainsi que des enseignants participant à la formation. Le jury respecte les règles relatives à la licence professionnelle : obtention nécessaire de la moyenne théorique (sur les UE disciplinaires) ET de la moyenne pratique (moyenne des notes de projet tuteuré et de stage).

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes sentiments distingués.

Jean PEETERS
Président de
l'Université Bretagne Sud



Présidence

27 Rue Armand Guillemot • BP 92116
56321 LORIENT Cedex
02 97 87 66 66

www.univ-ubs.fr

Université Bretagne Sud : Faculté droit, sciences économiques & gestion • Faculté lettres, langues, sciences humaines & sociales • Faculté sciences & sciences de l'ingénieur • Ecole d'ingénieurs ENSIBS • IUT Lorient - Pontivy • IUT Vannes • 13 laboratoires de recherche.