



**HAL**  
open science

## Master Communication, stratégie internationale et interculturalité

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'un master. Master Communication, stratégie internationale et interculturalité. 2011, Université Blaise Pascal - UBP. hceres-02041332

**HAL Id: hceres-02041332**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02041332v1>**

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.



# Evaluation des diplômes Masters – Vague B

## ACADEMIE : CLERMONT-FERRAND

Etablissement : Université Blaise-Pascal – Clermont-Ferrand 2

Demande n° S3MA120000534

Domaine : Sciences humaines et sociales

Mention : Communication, stratégie internationale et interculturalité

## Présentation de la mention

La mention « Communication, stratégie internationale et interculturalité » (CSII) est une restructuration des deux masters de l'UFR Langues appliquées, commerce et communication (LACC) du précédent quadriennal. Elle vise des acquisitions de compétences contribuant à l'adaptabilité face à des situations économiques et sociales, au sein de sociétés caractérisées par une accélération des transformations sociales, selon quatre spécialités, dont trois ont deux parcours.

La spécialité 1, « Commerce international », forme des cadres opérationnels à l'international, capables de déployer des compétences spécifiques, selon le parcours choisi parmi : « Développement d'affaires commerciales » et « compétitivité des entreprises ».

La spécialité 2, « Stratégies de communication », forme des cadres de communication, avec deux parcours « Communication d'entreprise » et « Ingénierie de la documentation technique multilingue ».

La spécialité 3, « Communication et solidarité », forme des responsables en gestion des ressources humaines, capables de prendre en compte la diversité interculturelle, avec deux parcours « Communication des associations » et « Collectivités territoriales et conduite de projets solidaires ».

La spécialité 4, « Gestion interculturelle des ressources humaines », forme des responsables de création et de suivi de projets de l'économie solidaire, locaux et internationaux, des chargés de mission ou d'accompagnement de projets éco-responsables.

L'objectif de la mention CSII est de contribuer à une professionnalisation des étudiants en lien étroit avec la recherche. À cet effet, d'une part, elle est adossée au laboratoire « Communication et solidarité » (équipe recherche pluridisciplinaire au cours du quadriennal 2008-2012 et demande actuelle d'habilitation en tant qu'équipe d'accueil) et aux autres centres de recherche auxquels appartiennent d'autres membres de l'équipe enseignante (notamment le Centre de recherche clermontois en gestion et management (CRCGM) et l'appui sur l'ED 370 LSHS (Lettres, sciences humaines et sociales). D'autre part, la mention de master CSII s'articule autour de trois types d'adossement au milieu professionnel : les liens établis avec les entreprises, les interventions en cours des professionnels et la valorisation du conseil de perfectionnement. Chaque spécialité de la mention bénéficie de l'expérience des professionnels (entre 33 % et 50 % des intervenants) et des partenariats avec des entreprises, institutions et associations professionnelles. Ces objectifs professionnels se traduisent aussi dans la part importante des stages (20 semaines minimum sur les deux années) et des projets.

Des liens pédagogiques nationaux et internationaux contribuent à enrichir la formation et à diversifier les terrains de stage, grâce à de nombreux échanges d'étudiants et d'enseignants. Selon les spécialités, le partenariat pédagogique international est envisagé sous la forme de doubles-diplômes avec Manchester Metropolitan (Grande-Bretagne), Anglia Ruskin (Grande-Bretagne), ENCG Agadir (Maroc), Satakunta Polytechnic (Finlande), CESMA (Espagne), Hogeschool Zuyd (Pays-Bas), Hochschule Bochum (Allemagne).

Effectifs constatés	438
Effectifs attendus	435
Taux de réussite	84 %
Résultat de l'évaluation des enseignements par les étudiants (taux de réponses)	-
Résultat de l'analyse à 2 ans du devenir des étudiants diplômés ou non (taux de réponses)	-
Résultat de l'analyse à 2 ans de la formation par les sortants (taux de réponses)	-

## Bilan de l'évaluation

- Appréciation globale :

L'auto-évaluation a conduit à restructurer les deux masters précédents en un seul qui opère un regroupement de parcours autrefois distincts, dans des spécialités plus cohérentes avec de nombreuses mutualisations. L'enseignement en langue a été renforcé. Le couplage international et interculturel des compétences professionnelles visées est lisible dans l'architecture d'ensemble de la mention, ses spécialités et les parcours annoncés. La mention repose sur une forte mutualisation des enseignements en son sein et au sein des parcours de chaque spécialité. Ainsi, au premier semestre, les spécialités et les parcours s'articulent autour d'un tronc commun, avec des passerelles prévues entre spécialités et le choix d'une unité d'enseignement (UE) optionnelle, afin de permettre une réorientation en fin de semestre 1 (S1). En début du semestre 2 (S2), les UE passerelles ouvrent la possibilité de réorientation par rapport aux spécialités et/ou aux parcours. En termes de structure et organisation pédagogique, la mention témoigne d'une bonne progressivité, avec une exigence théorique globale et des déclinaisons selon les spécialités. La mention a également mis en place une équipe de professionnels compétents et des partenariats permettant de diversifier les terrains de stage et développant la dimension internationale.

Toutefois, même si dans son ensemble le dossier est lisible, divers points restent peu explicites. La présentation globale de cette mention ne fait pas apparaître les cadres théoriques qui la structurent, en particulier peu apparents pour certaines spécialités (voir les détails par spécialité ci-dessous). Il est souhaitable de préciser également le système de réorientation (les passerelles) et de justifier l'enjeu du système très complexe de parcours par rapport aux objectifs scientifiques et professionnels. De même, la déclinaison des positionnements respectifs des spécialités ne montre pas le positionnement de l'offre de formation dans son ensemble, au niveau régional et national et au sein de l'offre de l'établissement. Il semble en ce sens que les caractéristiques internationales et interculturelles de cette mention soient la seule différenciation au regard d'autres mentions offertes qui lui sont proches. À cet égard, la seule spécialité « Commerce international » semble être la locomotive de la mention quant à la mutualisation avec d'autres mentions de l'établissement, par exemple avec le suivi des cours de la spécialité « Commerce international » par les étudiants du master « Micro-électronique et architecture des circuits intégrés » de l'UFR des Sciences de l'UBP. Les cours mutualisés sont pertinents (« Stratégies mercatiques » et « Pratique de la négociation » (S2), ainsi que l'UE « Gestion de projets internationaux »).

Si la professionnalisation est nettement affichée, la possibilité de poursuite en doctorat est globalement, très peu évoquée dans le dossier, peut-être parce qu'un seul des quatre responsables de spécialité est titulaire d'une habilitation à diriger des recherches (HDR). Les relations entre les différentes équipes de recherche sont également insuffisamment précisées.

La mention est pilotée d'une façon dynamique par les membres de l'équipe pédagogique, dont la majorité sont membres du groupe de recherche « Communication et solidarité ». Le conseil de perfectionnement, présidé par le directeur de l'UFR et composé de huit enseignants, quatre étudiants et douze personnalités extérieures dans les différents secteurs professionnels, est censé veiller à l'adaptation des objectifs de la formation aux besoins du monde du travail. Les jurys de spécialité et de diplôme composés des responsables et des membres de l'équipe pédagogique statuent sur les résultats. Les modalités de recrutement pour les candidats extérieurs à l'université consistent l'examen des dossiers, des tests (selon les spécialités), un entretien éventuel. Le pourcentage de professionnels intervenant dans la formation est d'environ 40 % (spécialité « Commerce international » 40 %, spécialité « Stratégie de communication » 53 %, spécialité « Communication et solidarité » 40 %, spécialité GIRH environ un tiers). Les modalités d'évaluation des étudiants sont présentées par les responsables des spécialités ou du parcours et par les



responsables des UE en debout de cours. Quant aux modalités du suivi des diplômés, les enquêtes annuelles sont les outils utilisés. Elles servent à faire évoluer les contenus des cours, l'organisation des UE, les modalités d'évaluation. L'auto-évaluation est celle mise en œuvre par l'université.

L'ouverture internationale, remarquable pour son étalement géographique en Europe, Amérique latine ou Afrique, semble cependant être portée par deux spécialités : « Commerce international » et « Communication et solidarité ».

● Points forts :

- Des spécialités distinctes mais fortement mutualisées (chaque spécialité a ses objectifs qui sont mis en cohérence avec les moyens ; la mutualisation des enseignements est réalisable).
- Le nombre considérable d'intervenants professionnels (toutes les spécialités en bénéficient).
- Une progressivité et des possibilités de réorientation à l'intérieur de la mention.

Points faibles :

- Le déséquilibre de l'investissement des spécialités dans l'économie générale de l'offre de la mention (la première spécialité, « Commerce international », est la locomotive de la mention).
- Absence de spécialistes pour l'encadrement en management (spécialité « Gestion interculturelle des ressources humaines »).
- Des objectifs et cadres scientifiques trop peu apparents pour certaines spécialités (les objectifs scientifiques de la troisième spécialité « Communication et solidarité » sont peu décrits).
- Des perspectives de poursuite d'études en doctorat faiblement marquées.

## Notation

- Note de la mention (A+, A, B ou C) : B

## Recommandations pour l'établissement

Il faudrait rendre plus lisible la correspondance entre les compétences acquises, les débouchés en termes de métiers de la formation et l'adéquation entre les emplois visés et effectivement occupés. Il serait souhaitable de rendre plus lisible la formation à la recherche. Plus particulièrement, pour la spécialité « Communication et solidarité », il est absolument nécessaire de prendre en compte clairement, dans l'offre, la poursuite possible des études en doctorat, et de mettre en exergue l'adéquation entre l'activité de recherche des intervenants et les objectifs de la formation. Pour la spécialité « Gestion interculturelle des ressources humaines », il serait absolument nécessaire de reconsidérer l'encadrement en management.

# Appréciation par spécialité

## Commerce international

### • Présentation de la spécialité :

Les objectifs scientifiques visent l'acquisition par les étudiants des éléments fondamentaux, théoriques et empiriques, relatifs aux pratiques du commerce international, ainsi que le développement des compétences en communication interculturelle, grâce à une base de connaissances pluridisciplinaire.

Les deux parcours de la spécialité ouvrent la possibilité d'orientation pour les candidats en formation continue, en tenant compte de leurs choix et leurs cursus universitaire et professionnel. La professionnalisation est envisagée par : a) les interventions de professionnels, b) la mise en situation répétée à travers des études de cas, des jeux d'entreprise, des simulations etc., lors de travaux dirigés, c) les stages en entreprise, d) l'implication des professionnels dans la définition des contenus des programmes.

L'acquisition de compétences transversales en langues et en communication est valorisée.

Les UE de la spécialité sont communes et spécifiques. Le rôle des UE communes est de tracer les grandes lignes du champ du point de vue théorique et pratique et de poser les bases pour le développement des compétences générales. Les UE de spécialité visent à développer les compétences spécifiques. Globalement, les intervenants de la spécialité sont des professionnels dans la spécialité et des enseignants qui ont des compétences spécifiques aux UE.

### • Indicateurs :

Effectifs constatés	368
Effectifs attendus	170
Taux de réussite	81,9 %
Résultat de l'évaluation des enseignements par les étudiants (taux de réponses)	-
Résultat de l'analyse à 2 ans du devenir des étudiants diplômés ou non (taux de réponses)	75 %
Résultat de l'analyse à 2 ans de la formation par les sortants (taux de réponses)	-

### • Appréciation :

Cette spécialité porte l'ensemble de la mention. Elle est particulièrement lisible par ses enjeux interculturels et internationaux. C'est une spécialité bien positionnée pour l'insertion de ses étudiants.

### • Points forts :

- Cohérence entre les objectifs et les moyens déployés.
- Fort positionnement quant à l'insertion des étudiants.
- Forte implication des professionnels (par exemple : définition des programmes, des contenus).

### • Point faible :

- Faible lisibilité des relations à la recherche et aux savoirs scientifiques, présentés uniquement comme des ressources.

# Notation

- Note de la spécialité (A+, A, B ou C) : A

# Recommandation pour l'établissement

Il est recommandé de rendre plus lisible la formation par la recherche.

## Stratégies de communication

- Présentation de la spécialité :

La spécialité a deux parcours, « Communication des entreprises » et « Ingénierie de la documentation technique multilingue » (IDTM). Les orientations scientifiques visent la professionnalisation par la recherche documentaire et par les outils méthodologiques d'investigation et d'analyse correspondant à la spécialité. Une partie des enseignements est partagée entre les deux parcours et une partie est spécifique à chacun. Les UE spécifiques au parcours « Communication des entreprises » sont orientées vers la stratégie de communication.

L'aspect « recherche » est renforcé. Des cours de recherche documentaire et d'outils méthodologiques d'investigation et d'analyse (enquête de terrain quantitative et qualitative) sont offerts à tous les étudiants. Lors du S2, les étudiants produisent une note de recherche. Celle-ci sert de base au travail de recherche développé en seconde année (M2).

La professionnalisation inhérente à la spécialité s'opère par les stages en entreprise, la présence d'intervenants professionnels dans les formations, la mise en situation par études de cas, et l'encadrement des étudiants de M2 par un rédacteur professionnel pour le parcours IDTM.

- Indicateurs :

Effectifs constatés	186
Effectifs attendus	130
Taux de réussite	51,07 %
Résultat de l'évaluation des enseignements par les étudiants (taux de réponses)	-
Résultat de l'analyse à 2 ans du devenir des étudiants diplômés ou non (taux de réponses)	64,5 %
Résultat de l'analyse à 2 ans de la formation par les sortants (taux de réponses)	-

- Appréciation :

Par son organisation, la spécialité assure une très bonne articulation entre l'offre « recherche » et l'offre « professionnalisation ». L'ouverture vers la formation continue du parcours « Ingénierie de la documentation technique multilingue » est opportune et adaptée : modularité des enseignements basés sur des UE de 20, 40 et 80 heures ; enseignements sur des périodes bloquées (par exemple, un module de 20 heures en cinq jours) ; projet de formation à distance (soit par vidéoconférence, soit par enregistrement vidéo des cours et mise à disposition par *podcast*).

- Points forts :

- Un taux de réussite important qui témoigne apparemment d'un accompagnement efficace.
- Une affirmation de la possible poursuite en doctorat.
- L'existence d'un programme de « *mentoring* » (parcours IDTM).

- Points faibles :

- La baisse relative des effectifs.
- L'imprécision du dossier concernant la liste globale des intervenants et les aspects transversaux de la formation.

# Notation

- Note de la spécialité (A+, A, B ou C) : A

# Recommandation pour l'établissement

L'effort en matière de formation continue est intéressant, il faudrait le poursuivre (FOAD notamment).

## Communication et solidarité

- Présentation de la spécialité :

Cette nouvelle spécialité comporte deux parcours : « Communication des associations et des collectivités territoriales » ; « Conduite de projets solidaires locaux et internationaux ». Elle envisage son ouverture à la formation continue. Les objectifs sont développés pour la spécialité ainsi que pour les parcours en termes scientifiques et professionnels. L'objectif global consiste dans la professionnalisation par la recherche. Les objectifs professionnels de la spécialité reposent sur l'analyse des aspects touchant les principaux points des parcours.

Le tronc commun de S1 appartient à toutes les spécialités. Le S2 est commun aux deux parcours de la spécialité. Le M2 spécialise, mais comporte néanmoins un tronc commun aux deux parcours. Des passerelles existent jusqu'à la fin du S2. L'économie générale de la spécialité garantit une progressivité et des réorientations. Au vu de la liste des intervenants, qu'il faut reconstituer à partir du détail des UE, il semble qu'il existe un équilibre entre enseignants-chercheurs et professionnels.

Les modalités de formation à et par la recherche traduisent les principaux objectifs scientifiques de la spécialité et de la mention qui se déclinent, globalement, en termes d'UE touchant à la recherche à chaque semestre.

Le cœur de la professionnalisation est le stage, auquel s'ajoutent des UE spécifiques qui traduisent les modalités d'acquisition de compétences transversales.

- Indicateurs :

Effectifs constatés	SO
Effectifs attendus	90
Taux de réussite	SO
Résultat de l'évaluation des enseignements par les étudiants (taux de réponses)	SO
Résultat de l'analyse à 2 ans du devenir des étudiants diplômés ou non (taux de réponses)	SO
Résultat de l'analyse à 2 ans de la formation par les sortants (taux de réponses)	SO

- Appréciation :

Cette spécialité est une proposition de création qui répond de manière réaliste à une demande socio-économique.

- Points forts :

- L'intérêt pour un secteur d'activité relativement peu pris en compte.
- L'appui sur le réseau international de la mention.

- Points faibles :

- Le manque de lisibilité de la poursuite des études en doctorat.
- Le manque de lisibilité des contributions des enseignants-chercheurs au champ concerné (répercussions possibles au niveau des contenus d'enseignements).
- Les objectifs scientifiques sont peu décrits.

# Notation

- Note de la spécialité (A+, A, B ou C) : B

# Recommandations pour l'établissement

Il conviendrait de préciser la prise en compte dans l'offre de la poursuite possible des études en doctorat et la mise en exergue de l'adéquation entre l'activité de recherche des intervenants et les objectifs de la formation. Il serait peut-être opportun d'envisager des éléments de FOAD pour atteindre les objectifs de formation continue.

## Gestion interculturelle des ressources humaines

- Présentation de la spécialité :

Les objectifs généraux de la spécialité consistent dans l'acquisition des compétences sur la fonction des ressources humaines (RH), et le management interculturel, auxquels s'ajoutent les compétences et les outils linguistiques par le biais des cours de langues étrangères appliquées aux RH. Les objectifs spécifiques, en cohérence avec ceux, généraux, de la mention, visent à donner des compétences permettant d'assumer des responsabilités dans un service de ressources humaines et d'intégrer les différences culturelles.

La formation est ordonnée autour de deux axes : « GRH/management » et « compétences interculturelles ».

Des professionnels interviennent dans la formation. Un seul stage en entreprise est inscrit au semestre 4 (UE 11), mais qui peut durer six mois.

Les principes de la spécialité en termes de formation à et par la recherche traduisent la politique de la mention : la formation des étudiants à une démarche de recherche en lien avec le stage.

La dimension interculturelle, le recours aux langues étrangères constituent l'aspect transversal de la spécialité.

- Indicateurs :

Effectifs constatés	74
Effectifs attendus	45
Taux de réussite	55 %
Résultat de l'évaluation des enseignements par les étudiants (taux de réponses)	-
Résultat de l'analyse à 2 ans du devenir des étudiants diplômés ou non (taux de réponses)	30 %
Résultat de l'analyse à 2 ans de la formation par les sortants (taux de réponses)	NR

- Appréciation :

La spécialité est porteuse et en cohérence avec les tendances actuelles du marché de travail. En dépit de ces aspects encourageants, elle manque de clarté quant à la lisibilité globale de l'offre. Il semble opportun de développer une politique plus lisible pour cette spécialité.

- Points forts :
  - Le travail en équipe par projets.
  - Des effectifs en hausse et une attractivité forte en M2.
  - Une bonne insertion professionnelle.





- Points faibles :
  - L'absence de spécialiste pour l'encadrement en management.
  - L'entrée dans la démarche de recherche est tardive et peu articulée, dès le début, au travail de terrain.
  - L'unique stage n'est crédité que de 5 crédits européens.
  - Le dossier est renseigné d'une façon trop succincte.

## Notation )

- Note de la spécialité (A+, A, B ou C) : B

## Recommandations pour l'établissement )

Compte tenu des objectifs de la formation, il est absolument nécessaire de reconsidérer l'encadrement en management. Une prise en compte plus précoce de l'articulation entre terrain et recherche, une majoration des crédits européens du stage et du mémoire pourraient aider à faciliter la validation du M2 en un an.