



**HAL**  
open science

## Master Langues étrangères, affaires et commerce. Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'un master. Master Langues étrangères, affaires et commerce.. 2016, Université d'Angers. hceres-02041427

**HAL Id: hceres-02041427**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02041427v1>**

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

### Master Langues étrangères affaires et commerce

- 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 : Arts, lettres, langues

Établissement déposant : Université d'Angers - UA

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La formation évaluée est un master, mention *Langues étrangères, affaires et commerce*, présenté par l'unité de formation et de recherche (UFR) *Lettres, langues et sciences humaines* (LLSH) de l'Université d'Angers (UA). Il est proposé en conventionnement avec l'Université catholique de l'ouest (UCO) et en cohabilitation avec l'Université du Maine. Chacune des trois composantes citées abrite une spécialité dudit master sur un site géographique différent :

- Spécialité 1 - *Négociateur trilingue en commerce international* (NTCI), à l'Université d'Angers (site d'Angers).
- Spécialité 2 - *Communication interculturelle et stratégie d'entreprise* (LACISE), à l'Université catholique de l'Ouest (à Angers).
- Spécialité 3 - *Négociateur trilingue en commerce international des services* (NTCIS), à l'Université du Maine (au Mans).

L'objectif global de la mention est de former des étudiants à la gestion (commerce international ou stratégie) tout en leur offrant des connaissances linguistiques et culturelles appliquées à ce domaine.

La mention combine de manière tout à fait classique des compétences linguistiques et techniques, afin de former de futurs cadres aptes à s'intégrer dans différents secteurs d'activités liés au commerce international, aux services, à la négociation commerciale internationale, au management et à la communication interculturels, à l'import-export ou au conseil. L'année de master 1 est généraliste et la spécialisation s'opère au niveau du master 2. Lors de cette deuxième année, un parcours est spécifiquement dédié aux vins et spiritueux de la région pour ce qui concerne la spécialité 1 (NTCI).

La formation se prévaut d'une forte ouverture internationale, tant au plan académique (semestres d'études dans des universités partenaires) qu'au plan professionnel (stages réalisés à l'étranger).

## Synthèse de l'évaluation

Le master *Langues étrangères, affaires et commerce* est une formation pluridisciplinaire permettant à des étudiants ayant de bonnes compétences linguistiques de se former à des métiers relevant de la gestion, tout en leur proposant une meilleure maîtrise des connaissances linguistiques et culturelles appliquées à ce domaine. Trois spécialités différentes sont offertes ; elles associent systématiquement un secteur de la gestion (commerce international ou stratégie) et des langues. Toutefois, les spécialités ne bénéficient pas de la même attractivité (faibles effectifs pour la spécialité 3 NTCIS : 5 étudiants en M1 et en M2 en 2014-2015), ce qui soulève la question de l'adaptation au bassin d'emploi. On note également des débouchés professionnels parfois trop proches qui posent la question de l'existence même de toutes ces spécialités.

La construction des programmes de formation sur les quatre semestres de master est cohérente avec l'atteinte des objectifs. Par ailleurs, la dimension internationale est un élément fondamental du projet. La mobilité, qu'elle soit réalisée en semestre(s) d'étude ou en stage(s), est réelle et très présente en master 1, même si elle est mise en place selon des modalités différentes et répond à des exigences variables entre les spécialités. La démarche de professionnalisation est elle aussi avérée, par la proposition de projets et de stages, par l'intervention de professionnels dans la formation. La place de la recherche est variable selon les spécialités, mais un réel effort est fait. On déplore en revanche l'absence de véritable conseil de perfectionnement (aussi bien au niveau de la mention que des spécialités) intégrant systématiquement des enseignants, des étudiants, et des professionnels extérieurs. Quant au suivi institutionnel des diplômés, il fait défaut, notamment en raison d'un mauvais taux de retour des enquêtes qui empêche l'établissement de statistiques représentatives.

Sur la base des éléments fournis, les trois spécialités du master *Langues étrangères, affaires et commerce* ont de nombreux points communs, tant dans les enseignements réalisés que dans plusieurs compétences disciplinaires et transversales acquises par les étudiants. Pourtant, aucun tronc commun n'est proposé en termes d'enseignement. On ne trouve pas non plus dans cette mention de trame commune dans la construction des formations, qui se sont organisées très différemment (pour la spécialité 1 on compte quatre programmes en master 1, puis deux parcours en master 2, pour la spécialité 2 on compte deux parcours en master 2 et pour la spécialité 3 il y en a un seul). L'éloignement géographique des trois sites ne doit pas être un frein à des mutualisations nécessaires entre les spécialités d'une même mention. Ainsi, l'affichage d'une unique mention suppose d'aller plus loin dans la construction d'une ligne directrice commune sur plusieurs sujets importants et communs aux spécialités (la politique de la recherche, de l'international, des stages, de la définition du projet professionnel de l'étudiant, de l'évaluation des formations). Par ailleurs, le rapprochement de la spécialité NTCIS avec l'UFR Droit économie gestion du Mans pose lui aussi la question de la pertinence d'une cohabitation avec l'Université d'Angers (UA), si l'intégralité des enseignements a lieu sur le site du Mans, sans mutualisation avec la formation de l'UA.

#### Points forts :

- Dimension professionnelle de la formation solidement construite (stages et projets réalisés par les étudiants pendant deux ans, existence d'un réseau d'entreprises partenaires).
- Ouverture forte des spécialités à l'international, tant dans une dimension professionnelle (stage) qu'académique (séjours d'étude et enseignements en langue et de spécialité offerts en master 2).
- Plusieurs initiatives mises en place en recherche qu'il convient de saluer (notamment pour la spécialité 1).
- Existence du parcours *Vin* dans la spécialité 1 (NTCI) : bel exemple de mise en valeur du patrimoine local et régional.

#### Points faibles :

- Absence de cadre commun au niveau de la mention, tant en termes d'enseignements mutualisés que dans le cadrage et le pilotage de la formation.
- Absence de véritable conseil de perfectionnement et plus largement d'un pilotage collectif des spécialités.
- Pertinence des trois spécialités à démontrer : faibles effectifs de la spécialité 3 (NTCIS), parcours *Vin* de la spécialité 1 (NTCI), qui arrive trop tardivement (au semestre 4) ; débouchés des formations parfois proches.
- Manque de suivi institutionnel des diplômés au niveau de toutes les spécialités.

#### Recommandations :

Pour dépasser la juxtaposition des trois spécialités et développer une réelle mention de master, il conviendrait de définir des modalités communes de pilotage à plusieurs niveaux : administratif (durée des semestres, composition des jurys, modalités de compensation, etc.), recherche (développer des initiatives entre spécialités), international (politique d'affichage et de mutualisation des partenariats), professionnel (consignes de rédaction des rapports, définition d'une unité d'enseignement commune pour le projet professionnel de l'étudiant), évaluation des formations. S'agissant des enseignements, un tronc commun devrait apparaître en master 1, afin de faciliter les passerelles pour les étudiants. Compte-tenu de l'éloignement géographique des formations proposées, l'utilisation du numérique et de la formation à distance peut être utilement mobilisée.

Il est primordial de constituer un conseil de perfectionnement composé d'enseignants, d'étudiants, mais également de membres d'entreprises du bassin régional.

Au regard de l'originalité et de la pertinence du parcours *Vin* (NTCI), il est vivement conseillé d'envisager une spécialisation plus précoce, car cela renforcerait nettement la qualité et l'originalité de la formation.

Il serait souhaitable de clarifier la cohabitation avec l'Université du Maine dans le cadre du NTCIS du Mans.

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>La construction des trois spécialités (NTCI, LACISE, NTCIS) au cours des quatre semestres est conforme à l'objectif général de la mention : doter des étudiants ayant un bon niveau dans deux langues étrangères de compétences en gestion, tout en leur proposant une meilleure maîtrise des connaissances linguistiques et culturelles appliquées à ce domaine</p> <p>En master 1, l'accent est mis sur un début de spécialisation en gestion et sur l'internationalisation du cursus de l'étudiant par la possibilité offerte de passer un ou deux semestres à l'étranger ou d'y réaliser son stage. Le master 2 offre une spécialisation plus forte dans différents parcours de gestion tout en donnant aux langues une place toujours importante.</p> <p>Compte-tenu des enseignements dispensés, l'objectif global de la mention qui est de former des étudiants au commerce international, à la stratégie ou à la communication interculturelle tout en offrant des connaissances linguistiques et culturelles appliquées à ce domaine paraît atteint pour les trois spécialités.</p> <p>La progression de la spécialisation est logique. Il est toutefois regrettable que chaque spécialité soit construite indépendamment des deux autres, sans tronc commun aux trois (mais avec des troncs communs avec d'autres formations locales), ce qui ne facilite pas réellement les passerelles entre les trois spécialités, pourtant annoncées. Par ailleurs, à la lecture des programmes, des compétences des étudiants, des débouchés professionnels, on peut s'interroger sur la pertinence de proposer deux spécialités en commerce international dans cette mention, avec comme différence l'application aux services. Il est à noter que même la spécialité 2 (LACISE) propose des débouchés en commerce international.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>L'analyse des formations existant localement souligne la proximité, mais tente également de marquer la différence, entre le master <i>Langues étrangères, affaire et commerce</i> et les masters offerts en droit, économie et gestion (DEG) ainsi qu'en langues. Toutefois, on note que de nombreuses formations comportent une spécialisation en commerce international dans la région. Pour la communication, il apparaît également que la concurrence existe au sein de la ComuE Université Bretagne Loire (Lorient, Rennes).</p> <p>La mention n'offre pas de grande originalité par rapport à d'autres mentions LEA offertes dans d'autres universités, y compris de la région, hormis dans le parcours 2 de la spécialité 1 (NTCI), dédié au vin et spiritueux, qui s'inscrit de manière tout à fait judicieuse dans le patrimoine et l'identité viticole de la région. La spécialité 3 (NTCIS), au Mans, met l'accent sur les entreprises de services en M2, ce qui est compréhensible au regard de la présence des mutuelles du Mans (MMA) et témoigne donc d'un ancrage géographique pertinent. Toutefois, les faibles effectifs de cette spécialité posent la question de l'adéquation de la formation aux besoins des entreprises d'assurance.</p> <p>Relativement peu d'éléments sont donnés sur l'environnement économique et socio-culturel de la formation. C'est regrettable pour une formation avec une forte dimension professionnelle. Seule la spécialité 3 (NTCIS) parle des entreprises présentes localement et dont bénéficient la formation et les étudiants. On regrette également l'absence d'éléments permettant d'analyser l'environnement national, mais également international, dans lesquels doit s'inscrire la formation à visée internationale.</p>
<p>Equipe pédagogique</p>	<p>Les trois équipes pédagogiques sont constituées par des enseignants, des enseignants-chercheurs et des professionnels, dans des proportions diverses. Elles reflètent, dans leur composition, l'équilibre entre matières linguistiques et disciplines d'application, ainsi que la dimension professionnalisante revendiquée par les formations.</p>

	<p>La part des professionnels est très importante pour la spécialité 2 (LACISE), alors qu'elle est plus modeste pour les deux autres spécialités (tout en étant supérieure à 25 %). Il faut rester vigilant à maintenir un équilibre entre les deux types d'intervenants. Par ailleurs, pour la spécialité 1 (NTCI), le master 1 est géré par un professeur agrégé, le master 2 par un enseignant-chercheur. Compte-tenu de l'adossement à la recherche souhaité pour les masters, il serait bon que des enseignants-chercheurs prennent en charge les deux années de la formation.</p> <p>S'agissant du pilotage de la formation, des réunions sont organisées avec l'équipe pédagogique, mais il ressort du dossier que chaque année et spécialité (ou parcours) est principalement gérée par le responsable de la formation. On ne peut que conseiller une gestion plus collective (ne serait-ce que dans l'encadrement des étudiants parfois).</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>L'évolution des effectifs diffère selon les spécialités et révèle une très grosse différence d'attractivité. Malgré des évolutions, les effectifs sont satisfaisants pour les spécialités 1 (NTCI) et 2 (LACISE). Ils sont en revanche préoccupants pour la spécialité 3 (NTCIS).</p> <p>Pour la spécialité 1 (NTCI), on constate une relative stabilité des effectifs en master 1 (76 en 2014-2015), alors qu'en master 2 ils ont eu tendance à baisser ces dernières années (32 en 2014-2015). Une plus grande sélectivité ainsi que la qualité des dossiers semblent l'expliquer. Il conviendrait également de s'interroger sur la visibilité de la formation par les étudiants.</p> <p>La spécialité 2 (LACISE) a des effectifs en augmentation en M1 (32 en 2014-2015) et stables en M2 (26 en 2014-2015).</p> <p>Pour la spécialité 3 (NTCIS), les effectifs sont très faibles (5 en M1 et en M2 pour 2014-2015). Il est fait mention, à plusieurs reprises dans le dossier, d'un partenariat avec l'UFR DEG qui devrait solutionner ce problème. Il aurait été intéressant d'avoir des précisions et de savoir quelles seront les conséquences de ce partenariat pour cette spécialité de master.</p> <p>Globalement, le taux de réussite est bon pour les trois spécialités. Les résultats de l'insertion professionnelle des étudiants doivent être interprétés avec prudence car le taux de réponse n'est pas très élevé. Ils révèlent une relativement bonne insertion, malgré un niveau de salaire faible pour une sortie en master 2 (1426 euros en 2011-2012 pour la spécialité 1). Au plan qualitatif, les emplois occupés par les diplômés correspondent aux attentes à la sortie du master.</p> <p>La spécialité 1 (NTCI) bénéficie également des résultats des enquêtes réalisées par l'association des anciens, qui permet de suivre le devenir de ces derniers, initiative qui mérite d'être soulignée.</p>
<p>Place de la recherche</p>	<p>La mention affiche une orientation très professionnelle, mais des efforts notables sont faits pour donner une place à la recherche (surtout pour la spécialité 1), qui reste variable selon les spécialités.</p> <p>Spécialité 1 (NTCI) : La recherche est intégrée dans la formation de plusieurs manières. D'abord, dans des enseignements dispensés en master 1 et en master 2. Ensuite, par la rédaction d'un mémoire de recherche, encadré par un enseignant-chercheur et la réalisation d'une soutenance en master 1 et par la production d'un mémoire de réflexion en master 2. Il aurait été intéressant de montrer la complémentarité de ces deux documents de manière plus précise.</p> <p>Plusieurs laboratoires accueillent les enseignants-chercheurs (le groupe de recherche Angevin en économie et management qui relève de la gestion et le laboratoire Langues, littératures, linguistique des universités d'Angers et du Maine qui relève des langues et de la littérature). L'école doctorale est également citée, mais rien n'est entrepris avec elle.</p>

	<p>L'équipe pédagogique est composée de 2 professeurs des universités (PU) (dont un nouvellement arrivé) et de 4 maîtres de conférences (MCF), ce qui laisse des possibilités d'affirmer cet aspect recherche.</p> <p>Les pistes d'amélioration proposées par l'équipe sont pertinentes, notamment la participation des étudiants à l'organisation d'un colloque en 2016.</p> <p>Spécialité 2 (LACISE) : Plusieurs laboratoires de rattachement des enseignants-chercheurs sont cités, mais on ne connaît pas leur spécialité. Un mémoire de fin d'étude est demandé, mais on n'en connaît pas les exigences.</p> <p>Spécialité 3 (NTCIS) : Plusieurs laboratoires de rattachement des enseignants-chercheurs sont cités, mais on ne connaît pas leur spécialité. Rien de précis n'est mentionné sur un travail de recherche.</p>
<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>La mention a une dimension clairement professionnalisante et fait en sorte de s'intégrer au mieux dans le tissu socio-économique et professionnel local et régional.</p> <p>Les stages, la réalisation de projets, l'intervention de professionnels dans la formation sont mis en avant dans les trois spécialités. Des rencontres avec les entreprises sont réalisées, en direct ou par le biais de forums et de salons.</p> <p>Spécialité 1 (NTCI) : La professionnalisation est présente de plusieurs manières. D'abord, l'équipe pédagogique est composée de professionnels. Ensuite, la préparation du projet professionnel fait l'objet d'un cours de « Sociologie de l'entreprise », qui apparaît en début de master 2, ce qui semble toutefois un peu tardif dans le cursus de l'étudiant, déjà fortement spécialisé à ce moment-là. Un forum des entreprises est organisé chaque année. Enfin, les étudiants côtoient les entreprises dans le cadre de projets collectifs réalisés en master 2. La plupart de ces éléments apparaît en master 2, il aurait été intéressant de connaître les initiatives réalisées en master 1 dans le cadre de la professionnalisation.</p> <p>Spécialité 2 (LACISE) : Il est fait mention de liens formalisés avec le tissu économique et professionnel local. Une UE permet de prendre en compte le projet professionnel de l'étudiant dès le master 1.</p> <p>Spécialité 3 (LACISE) : Des interventions réalisées par des professionnels existent, mais elles paraissent ponctuelles. Quelques liens avec le bassin économique sont faits. Un cours est dédié à la méthodologie de la recherche de stage.</p> <p>Les fiches RNCP (répertoire national des certifications professionnelles) des différentes spécialités identifient clairement les compétences, débouchés et types d'emploi à l'issue de la formation. Elles méritent toutefois d'être complétées, puisque différentes rubriques ne sont pas renseignées.</p>
<p>Place des projets et stages</p>	<p>La place des projets et des stages est réelle et affirmée dans la formation, elle en constitue un élément fondamental. L'obligation de réaliser un stage chaque année est commune aux trois spécialités. Ensuite, les modalités varient quant à la durée (en master 1, de 4 à 6 mois pour la spécialité 1 (NTCI), de 1 à 3 mois pour la spécialité 2 (LACISE) et de 4 mois pour la spécialité 3 (NTCIS) ; en master 2 plus de 4 mois pour toutes) et au lieu du stage (obligatoire à l'étranger pour la spécialité 3). Les modalités d'évaluation sont les mêmes (rapport et soutenance). On peut souligner de manière positive l'attention particulière portée par la spécialité 1 (NTCI) à la validation des missions de stages.</p> <p>Des projets sont également réalisés par les étudiants pendant les deux années de master, le plus souvent dans le cadre des enseignements, mais également dans le cadre d'une association étudiante (pour la spécialité 1).</p>



<p>Place de l'international</p>	<p>La formation est à vocation internationale puisque les diplômés sont amenés à exercer un métier en lien avec le commerce international ou la communication interculturelle.</p> <p>Les éléments d'explication sont fournis dans une annexe au dossier de 11 pages exclusivement dédiées à la dimension internationale de UA (pas de dossier équivalent pour l'UCO et l'Université du Maine) et montrant qu'à la dimension fortement internationale de la mention correspond une large ouverture à l'international, dans une dimension académique (séjour d'études) ou professionnalisante (stage), ainsi que l'existence d'enseignements dispensés en langue autres que les enseignements purement linguistiques.</p> <p>L'enseignement de deux langues étrangères est obligatoire dans les trois spécialités de master. Respectivement trois et deux couples de langues sont proposés dans les spécialités 1 (NTCI) et 3 (NTCIS). Les langues arabe, chinois et japonais sont uniquement proposées dans la spécialité 2, qui totalise 5 couples de langues étrangères différents. L'offre de langues étrangères est diverse, mais pas réellement complémentaire entre les spécialités puisqu'attachée à un site géographique.</p> <p>Des cours de gestion sont dispensés en anglais (spécialité 1, NTCI), notamment grâce à la venue d'enseignants étrangers. Il aurait été intéressant de connaître le volume horaire de ces enseignements et leur régularité.</p> <p>La mobilité internationale des étudiants est fortement incitée dans l'ensemble de la mention. Des semestres d'études à l'étranger sont possibles pour les trois spécialités en master 1. Le stage peut être réalisé à l'étranger pour les spécialités 1 (NTCI) et 2 (LACISE) et il doit l'être obligatoirement pour la spécialité 3. La validation de la spécialité 1 (NTCI) passe par l'obligation d'avoir séjourné au moins trois mois (de la première année de licence au master) dans chacun des pays correspondant aux langues A et B choisies par l'étudiant.</p> <p>Seule la spécialité 2 (LACISE) fait valoir une trentaine de partenaires internationaux. Nous n'avons pas de chiffre pour les deux autres spécialités.</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>Une procédure de recrutement claire est mise en place pour les trois spécialités. La formation est ouverte de droit aux titulaires d'une licence LEA, mais d'autres licences (droit, LLCE, management...) peuvent accéder à la mention, auquel cas les dossiers sont étudiés par une commission de recrutement. L'admission en master 2 se fait sur dossier.</p> <p>Des étudiants en formation continue peuvent être accueillis, notamment en master 2, mais on constate qu'ils sont très peu nombreux.</p> <p>La complémentarité des formations des spécialités 1 (NTCI) et 3 (NTCIS) doit permettre des passerelles. Pourtant, il n'est pas suffisamment explicité dans le dossier la manière dont les étudiants d'une spécialité peuvent se réorienter vers une autre spécialité de la mention. On ne connaît pas non plus le nombre d'étudiants qui utilisent ces passerelles.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>La spécialité 1 (NTCI) garantit une grande flexibilité (existence de quatre « programmes » en M1, formation initiale ou continue en M2) et s'efforce de s'adapter à un public varié en modulant l'organisation des enseignements ou des stages, voire les conditions d'obtention du diplôme, mais elle s'effectue, pour les trois parcours, en présentiel. En revanche, la spécialisation, notamment dans le parcours NTCI vin s'opère néanmoins beaucoup trop tard (S4 du M 2).</p> <p>Certains cours de langue sont mutualisés, notamment l'allemand, en raison de faibles effectifs.</p>

	<p>Les technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement (TICE) sont vues comme un ensemble d'outils informatiques enseignés aux étudiants et qu'ils peuvent également mobiliser (présentations), mais pas réellement utilisés dans la pédagogie. On ne trouve pas d'enseignement à distance ou hybride. La plateforme Moodle est utilisée pour mettre à disposition des supports de cours dans la spécialité 1 (NTCI).</p>
Evaluation des étudiants	<p>Les évaluations des étudiants se font par le biais de contrôle continu (dominant) et d'examens terminaux à l'issue de chaque semestre. Elles accordent une large part à l'oral (soutenance de rapport de stage, présentation de dossiers et de projets, évaluations en langues), aux travaux de groupe ou en équipe et incluent les compétences transversales (mises en situation, jeux de rôles, qualité des supports...). S'agissant des semestres d'études réalisés à l'étranger, les notes sont converties grâce à un barème de correspondance.</p> <p>Des règles de compensation existent et sont clairement expliquées. Elles sont les mêmes pour les spécialités 1 (NTCI) et 2 (LACISE). Il est difficile de les comparer avec les règles de la spécialité 3 (NTCIS) car elles ne sont pas présentées de la même manière. Il serait utile d'homogénéiser ce point à l'intérieur d'une même mention de master. Il en va de même pour la constitution des jurys qui n'est pas homogène dans la mention.</p>
Suivi de l'acquisition des compétences	<p>Chaque spécialité énonce ses propres compétences, en fonction de l'orientation choisie. Les compétences disciplinaires (en gestion, en communication et linguistiques appliquées au monde de l'entreprise) sont associées aux compétences transversales (informatique) et aux compétences professionnelles.</p> <p>Les compétences disciplinaires sont évaluées par les examens et contrôles continus mis en place. Les compétences transversales et professionnelles sont davantage évaluées par la participation des étudiants aux projets et aux stages.</p> <p>Manifestement, il n'existe pas de portefeuille permettant de lister d'abord, et de suivre ensuite l'acquisition des compétences par les étudiants.</p> <p>Le supplément au diplôme a été communiqué pour les spécialités 1 (NTCI) et 3 (NTCIS), mais pas pour la spécialité 2 (LACISE). Il est assez complet, mais le contenu des UE devrait être détaillé pour connaître les enseignements exacts suivis par l'étudiant.</p>
Suivi des diplômés	<p>La spécialité 1 (NTCI) bénéficie d'une association qui permet de faire le suivi des anciens étudiants et de mettre à jour leur situation. On ne peut qu'encourager ce genre d'initiative. Pour les spécialités 2 (LACISE) et 3 (NTCIS), cela n'existe pas de manière aussi formalisée (bien qu'une association des anciens existe pour la spécialité 2).</p> <p>Ce sont les enquêtes d'insertion réalisées par l'Université qui semblent constituer le principal moyen de suivi des étudiants. Sur la base des chiffres institutionnels disponibles, les derniers remontant à 2012, l'insertion professionnelle est bonne (80 % et plus), ce qui atteste de l'adéquation des différentes spécialités avec l'offre en matière d'emplois. La collecte de données institutionnelles n'est pas aisée.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	<p>Il n'existe pas de véritable conseil de perfectionnement, ni au niveau de la mention, ni dans aucune des trois spécialités. Pour la première (NTCI), un conseil réunit enseignants et étudiants, il manque les professionnels. Pour la deuxième (LACISE), il existe des réunions de l'équipe pédagogique. Et pour la troisième (NTCIS), rien n'est formalisé, le responsable de la formation consultant étudiants et enseignants séparément.</p> <p>Une évaluation des enseignements semble être réalisée dans chaque spécialité, soit à l'initiative du responsable d'année, soit de l'Université.</p>

	<p>Sur les trois sites, des référents/délégués étudiants font le relais avec l'équipe pédagogique. On nous signale que les étudiants sont « interrogés » ou « sollicités » dans le cadre d'enquêtes d'évaluations de leur formation et des enseignements.</p>
--	---

# Observations des établissements

## Evaluation des formations

### Observations de l'Université d'Angers

#### Identification de la formation

<b>Champ de formation</b>	Arts, Lettres, langues
<b>Type (Licence, LP, Master)</b>	Master
<b>Intitulé du diplôme</b>	Langues étrangères, affaires et commerce
<b>Responsable de la formation</b>	Master 1 UA : Marie José Garcia, Master 2 UA : Gwenaëlle Briand-Decré Master LACISE : Responsable de formation: Anne-Sophie Arraitz, Responsable de diplôme : Gwénola Sebaux Master Le Mans: Anne Marie Santin Guettier

#### Synthèse de l'évaluation

Introduction de la synthèse de l'évaluation	
Observations	Aucun tronc commun n'est organisé entre les différents parcours car l'objectif est de proposer une offre de formation diversifiée avec des débouchés variés. De plus, afin de respecter les nouvelles réglementations, nous intensifierons la spécialisation dès la première année de Master en fonction de la spécialité. L'objectif étant de proposer une spécialité en deux ans et non plus une spécialisation tardive comme ce qui a été pointé dans le rapport.

Points faibles	
Observations	Les enseignements mutualisés n'ont pas été mis en place en raison des difficultés structurelles qui rendent les démarches très compliquées à mettre en œuvre. Il faut préciser que l'UCO est un établissement d'enseignement supérieur privé, dont les formations sont conventionnées avec l'UA. En ce qui concerne le Master du Mans, il est difficile d'anticiper les effectifs donc de prévoir son ouverture ou non.

Recommandations	
Observations	Définir les modalités communes de pilotage à plusieurs niveaux semble très difficile en raison des différences structurelles. Cependant, il est à noter qu'il existe dans les faits un pilotage collectif effectif qui nous a permis de rédiger le document d'autoévaluation par exemple. La spécialité singulière de chaque master et la volonté de mettre en place la spécialisation de chaque master le plus tôt possible (conformément aux nouvelles demandes du ministère) rendent très difficile la mise en place d'un tronc commun au niveau des cours qui sont organisés et enseignés en fonction de la spécialité que les étudiants ont choisie. Les observations relatives à une spécialisation trop tardive ne sont elles pas en contradiction avec une demande de mutualisation ?

## Adéquation du cursus avec les objectifs de la formation

Observations	<p>Le concept de « commerce international » est un concept très général. Les débouchés des mentions ne sont donc pas trop proches.</p> <p>Le Master LACISE (spé 2) propose des débouchés prioritaires en communication interculturelle alors que le Master NTCI de l'UA (spé 1) propose des débouchés prioritaires en négociation. Les deux Masters débouchent donc sur le commerce international mais dans des secteurs d'activités différents et sur des profils de poste également différents. Les responsables de formation ne peuvent pas imposer de choix de postes aux étudiants qui acceptent les missions disponibles (le marché du travail étant très tendu).</p> <p>De même les étudiants, à la fin du Master 1 à l'UA ou à l'UCO, peuvent également candidater au Master 2 de l'UCO ou de l'UA. D'ailleurs, il est à noter que dans les faits, nous avons accueilli au sein du Master 2 NTCI de l'UA (spé 1) plusieurs étudiants issus de la formation de l'UCO. Les passerelles sont donc bien effectives.</p>
--------------	---

## Environnement de la formation

Observations	<p>L'environnement économique et socio-culturel est bien largement abordé tout au long de la formation.</p> <p>Encore une fois, les intitulés des cours indiquent très clairement que ce sont des préoccupations prioritaires (Environnement culturel et économique anglais, allemand, espagnol, italien, multiples cours en gestion qui intègrent de très nombreux exemples d'entreprises locales et internationales)</p> <p>Il est également important d'insister sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'organisation du forum des entreprises (rencontre avec la Société Générale, Fedex, Giffard, Biogance, Noz, La Mandorle, Manitou, Vitry, VINO Valley, Business France, Citizen Booking, Domaine Masson Blondelet, Château Soucherie, Ampelio, par exemple), forum des entreprises cité page 7 dans l'encadré dédié à la place de la professionnalisation dans le rapport transmis.</li> <li>- les rencontres avec des professionnels intervenants dans la formation, non pas de manière ponctuelle mais régulière,</li> <li>- la participation à des projets pour le compte de « vraies » entreprises (telles que la Société Générale, SEB, divers domaines vitivinicoles de la région Angevine et Saumuroise).</li> </ul> <p>De même un réseau actif, au travers des associations existant à l'UA et l'UCO, permet aux étudiants des promotions successives de nouer des relations fructueuses avec leurs prédécesseurs.</p>
--------------	--

## Equipe pédagogique

Observations	<p>En Master 2, le taux d'intervenants professionnels est nettement plus élevé que 25%.</p> <p>Concernant la prise en charge du Master 1 à l'UA par un PRAG, il faut préciser que cette enseignante a un profil de recherche confirmé, étant titulaire d'un Master Recherche.</p>
--------------	---

## Effectifs et résultats

Observations	<p>Concernant la spé 1, la visibilité de la formation n'est pas un problème. Chaque année, plus de 120 dossiers de candidatures sont reçus pour le Master 2 NTCI.</p> <p>Par ailleurs, les portes ouvertes de l'Université et les portes ouvertes interactives organisées dans le cadre du Master 2 permettent de renseigner les potentiels candidats.</p> <p>La création d'un site Web dédié à la formation Master 2 NTCI (spé 1) de l'UA avec une mise à jour régulière à l'initiative des étudiants du Master permet également de communiquer sur les projets menés par les étudiants, les grands événements survenus lors de l'année universitaire, de retranscrire des entretiens avec les anciens étudiants de la formation actuellement en poste et de rédiger des focus sur des actualités économiques internationales (<a href="http://master2ntci-angers.fr/">http://master2ntci-angers.fr/</a>).</p> <p>Les effectifs sont restés stables sur les 3 dernières années et ont permis d'améliorer considérablement la qualité des profils et également la qualité des postes occupés par les étudiants titulaires du Master. Le niveau de salaire communiqué dans l'évaluation n'est plus</p>
--------------	---

d'actualité (2011-2012 étant une année précédant les actions correctives mises en place), compte tenu de la qualité accrue des profils depuis les 3 dernières années.

### Place de la recherche

Observations	<p>Concernant la proposition de lien avec l'école doctorale, elle n'est pas possible dans la mesure où les laboratoires concernés n'ont pas d'axes de recherche en commerce international. Le problème est donc structurel et non inhérent à la formation de Master.</p> <p>Spécialité LACISE : Concernant le mémoire de fin d'études, il comporte une partie « rapport d'activités professionnelles » et une partie « problématique de recherche ». Le mémoire doit faire 100 pages minimum, hors annexe. Les étudiants doivent relier leur expérience professionnelle à une problématique de recherche autour de la communication, de l'interculturel ou de l'international, sur la base de lectures et d'enquêtes statistiques. Le but de la partie « recherche » est de prendre de la hauteur concernant l'activité professionnelle, et d'inviter le futur professionnel à une position de méta-analyse qui permet à la fois la recherche appliquée et la vision stratégique. De même, il est à noter que les étudiants bénéficient d'un enseignement de méthodologie de la recherche (4h30), et d'entretiens individuels pour les guider dans leur problématique de recherche</p>
--------------	--

### Place des projets et stages

Observations	<p>Dans le cadre du Master Lacise, les <b>visites de stage</b> de M2 (6 mois) donnent lieu à un retour direct des professionnels dans l'entreprise sur Angers et les départements limitrophes ou par skype (<u>pour les stages à l'étranger ou trop éloignés d'Angers partout en France</u>)</p>
--------------	--

### Place de l'international

Observations	<p>Concernant la diversité des langues proposées sur chacun des sites, on ne peut que regretter encore une fois les impossibilités relatives aux problèmes structurels. En effet, il serait contreproductif d'ouvrir des couples de langues qui ne concerneraient que quelques étudiants, ce qui engendrerait des coûts financiers pour l'Université qui ne peut pas étendre sans arrêt ses offres de cours sans prendre en compte les logiques de moyens humains et financiers. Et à nouveau quid de l'organisation pour la comptabilisation des cours, l'organisation des plannings qui est déjà très compliquée en raison du manque de salles et des disponibilités des intervenants.</p> <p>La volonté de proposer 3 couples de langues dans la spécialité 1 est une stratégie mise en œuvre sur la base de l'offre existante dans la région (l'anglais/arabe est par exemple proposé au sein du département LEA de l'Université de Nantes).</p> <p>128h de CM en gestion au sein du Master de l'UA sont dispensés en anglais</p>
--------------	---

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

Observations	<p>Les étudiants en formation continue sont souvent des personnes en reprise d'étude. Nous en acceptons plusieurs chaque année, mais trop souvent ces étudiants ne confirment pas leurs venues en raison de problèmes financiers (perte de revenu par exemple) incompatibles avec leur vie personnelle.</p> <p>Aucune passerelle n'est mise en place entre l'UA et l'Université du Maine car l'irrégularité du Master à l'Université du Maine engendre trop d'incertitude pour les étudiants angevins qui ne peuvent pas être sûrs que le Master 2 ouvrira l'année suivante. Cependant, on note que l'UA accueille chaque année des étudiants du Master du Mans dans ses effectifs en M1 et en M2.</p> <p>De même les étudiants à la fin du Master 1 à l'UA ou à l'UCO peuvent également candidater au Master 2 de l'UCO ou de l'UA. D'ailleurs, il est à noter que dans les faits, nous avons accueilli au sein du Master 2 NTCI de l'UA (spé 1) plusieurs étudiants issus de la formation de l'UCO. Les passerelles sont donc bien effectives.</p>
--------------	--

### Evaluation des étudiants

Observations	<p>L'évaluation des étudiants ne peut être homogénéisée en raison pour des raisons structurelles.</p>
--------------	---

### Modalités d'enseignement, place du numérique

Observations	Il n'a pas été possible de mettre en place des actions pédagogiques en utilisant des outils numériques à distance.
--------------	--

### Suivi de l'acquisition des compétences

Observations	<p>Le portefeuille de compétences est listé dans la plaquette de présentation de chaque Master (ensemble des pièces communiquées en intégralité en novembre 2015) et les étudiants en fin de Master témoignent tous de la cohérence des compétences acquises avec ce qui est annoncé, compétences qui sont très appréciées par les entreprises (retours très positifs de la part des professionnels ayant accueilli les étudiants, données recueillies via les fiches d'évaluation des stages + échanges avec les professionnels lors du forum des entreprises, par échange de mails, par exemple).</p> <p>Spécialité LACISE : L'annexe descriptive au diplôme est remise à jour annuellement à l'UCO, et elle est spécifique à chaque étudiant ; c'est la raison pour laquelle un modèle général n'a pas été transmis dans le dossier.</p>
--------------	---

### Suivi des diplômés

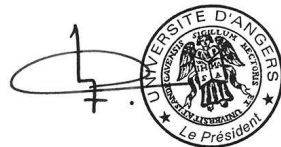
Observations	<b>Dans le cadre du Master Lacise, une enquête</b> est envoyée à tous les étudiants qui nous la retournent à des fins d'amélioration (très précieux notamment en ces temps de conception de nouvelles maquettes)
--------------	--

### Conseil de perfectionnement Procédures d'autoévaluation

Observations	<p>Le conseil de perfectionnement existe depuis plusieurs années :</p> <p><i>(Un conseil de perfectionnement annuel est mis en place dans le cadre du MASTER de l'UA (spécialité 1) chaque année depuis plusieurs années. Une élection de délégués de classe (par couple de langues et par parcours pour le Master 2) permet de convier des représentants des étudiants respectant la diversité des profils.</i></p> <p><i>Les conseils de perfectionnement se déroulent <b>en présence des délégués des étudiants, de l'équipe pédagogique (les intervenants professionnels étant également conviés</b> mais ne pouvant pas toujours être présents en raison des contraintes inhérentes à leur activité professionnelle principale).</i></p> <p>De même, des <b>conseils de la vie étudiante</b> sont organisés <b>2 fois / an</b> avec les délégués du master LACISE dûment élus par leurs collègues de promotion. De plus, deux <b>conseils de perfectionnement pour le Master LACISE</b> sont organisés chaque année avec l'ensemble des enseignants et intervenants professionnels concernés par la formation.</p> <p>Il existe effectivement à l'échelle de l'UA un questionnaire d'évaluation des formations des étudiants. Le taux de retour est très faible malgré la garantie d'anonymat que cette démarche assure aux étudiants, ce qui leur permet d'ailleurs de citer nommément des enseignants dans leurs remarques.</p>
--------------	--

Christian ROBLEDO

Président de l'Université d'ANGERS





Champ de formation	Lettres, Langues et Sciences Humaines
Intitulé du diplôme	Master LEA Négociateur Trilingue en Commerce International des Services

### Observations sur le rapport d'évaluation de l'HCERES

En réponse aux points suivants évoqués par le comité d'experts, l'équipe de formation souhaite apporter les précisions suivantes :

#### Synthèse de l'évaluation

La nouvelle maquette du Master LEA sera très différente de celle-ci. Ce facteur devrait régler, nous l'espérons, de nombreux points faibles de la présente offre de formation.

Dans le cadre du prochain plan quinquennal, les universités d'Angers et celle du Mans demandent à ne plus être cohabilitées, mais à mener leurs projets séparément.

#### Analyse

Environnement de la formation	
Observations	<p>Bien que la prochaine maquette reste spécialisée dans le commerce international, elle aura la spécificité de développer largement l'optique « métiers », de céder une large part au monde de l'entreprise et d'inclure les professionnels dans nombre d'enseignements et d'activités.</p> <p>Par ailleurs, comme précisé dans le dossier, le parcours « Assurances » n'a jamais ouvert car le profil de nos étudiants, non-spécialistes de l'assurance, ne répond pas aux besoins des entreprises d'assurance qui ne les recruteront pas. Les faibles effectifs ne sont donc pas imputables au secteur de l'assurance (cf. la remarque « les faibles effectifs de cette spécialité posent la question de l'adéquation de la formation aux besoins des entreprises d'assurance ».)</p>

Pour le président de l'université du Maine  
La vice-présidente FVU  
Anne DESERT

