

# HCERES

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

Formations

## Rapport d'évaluation

### Master Communication, stratégies internationales, interculturalité

- Université Blaise Pascal - UBP

# 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 de formation : Sciences humaines et sociales

Établissement déposant : Université Blaise Pascal – UBP

Établissement cohabilité : /

Le master mention *Communication, stratégies internationales, interculturalité* de l'Université Blaise Pascal (ci-après UBP) de Clermont-Ferrand, dispensé au sein de l'unité de formation et de recherche LACC (langues appliquées, commerce et communication), présente quatre spécialités et sept parcours :

1/ spécialité *Commerce international*, parcours *Compétitivité des entreprises et Développement d'affaires commerciales*

2/ spécialité *Stratégies de communication*, parcours *Communication des entreprises et Ingénierie de la documentation technique multilingue*

3/ spécialité *Communication et solidarité*, parcours *Conduite de projets solidaires locaux et internationaux et Communication des associations et des collectivités territoriales*

4/ spécialité *Gestion interculturelle des ressources humaines*

Ces quatre spécialités ont un tronc commun en semestre 1 et un sixième du volume horaire de spécialisation. Cela permet aux étudiants d'avoir un socle de connaissances en sciences humaines et sociales et en sciences de l'information et de la communication.

Les cours ont lieu en présentiel à Clermont-Ferrand.

## Synthèse de l'évaluation

Le master actuel a réuni, à partir de 2012, deux mention de masters précédentes. Les cursus par spécialité sont cohérents par rapport aux objectifs de chaque spécialité mais la cohérence du positionnement de chaque parcours dans une spécialité n'est pas toujours apparente.

La mutualisation du premier semestre pour créer un socle commun de connaissances est intéressante. En effet, le tronc commun permet aux étudiants de pouvoir changer aisément d'orientation, mais le dénominateur commun n'apparaît pas suffisamment clairement.

Le dossier donne des niveaux d'information disparates sur les spécialités, ce qui ne permet pas vraiment de se prononcer sur l'environnement de la formation. On note tout de même un souci d'internationaliser la formation par son contenu et par le biais des stages.

Le master, qui offre une poursuite d'études aux différentes licences de l'UFR LACC, est adossé aux recherches de l'équipe d'accueil « Communication et solidarité ». Il y a, de plus, collaboration avec plusieurs laboratoires de recherche.

Le master a une équipe pédagogique d'ensemble et pour chaque parcours une équipe dédiée.

En semestre 1 les cours sont assurés essentiellement par les enseignants-chercheurs. Pour chaque spécialité et/ou parcours, une équipe spécifique réunissant des enseignants-chercheurs et des professionnels des différents domaines est présentée dans le dossier. Encore une fois, le niveau d'information est assez disparate d'un parcours à l'autre.

Sur les effectifs, résultats, et suivi des diplômés, les données du dossier sont hétérogènes ; il est donc difficile de donner une appréciation globale sur ce point. On peut cependant relever que l'effectif global du master est en baisse constante depuis trois ans. Certains parcours ont de très petits effectifs ce qui pose la question de leur pérennité, en l'absence d'éléments d'explication donnés par le dossier d'autoévaluation.

La répartition des effectifs entre les quatre spécialités se fait en effet comme suit :

*Stratégie communication* : 25 %

*Gestion interculturelle des ressources humaines*: 10 %

*Commerce international*: 50 %

Communication et solidarité : 15 %

La place de la recherche est présentée au niveau d'ensemble. Au niveau des parcours, les données sont inégales et ne permettent pas de se prononcer pour l'ensemble des parcours. Le dossier indique que l'équipe pédagogique comporte 26 enseignants-chercheurs. Suivant les parcours des liens sont faits avec différents laboratoires : le laboratoire « Activités, Connaissances, Transmission et Éducation » ou le laboratoire « Communication et solidarité ».

#### Points forts :

- Les quatre spécialités et sept parcours du master offrent un éventail de poursuite d'études aux étudiants de l'UBP et principalement de l'UFR LACC.
- Le semestre 1 mis en commun pour un socle d'ensemble est un plus.
- La conciliation de l'axe recherche et de l'axe professionnalisation avec la présence de professionnels dans l'équipe pédagogique est un atout de cette formation.

#### Points faibles :

- Globalement le dossier lui-même est un point faible car il n'a manifestement pas fait l'objet d'une rédaction commune. Par conséquent, l'évaluation de ce master au niveau mention est ardue.
- Certaines spécialités souffrent d'une baisse continue des effectifs. Leur positionnement est difficile soit en termes d'offre de formation par rapport à l'UBP ou le master lui-même, soit en termes de débouchés sur le bassin d'emplois.
- La distinction de deux parcours au sein d'une même spécialité n'est pas toujours très claire. C'est le cas particulièrement des parcours *Développement d'activités commerciales* et *Compétitivité d'entreprises*.
- Aucun conseil de perfectionnement n'existe ni au niveau de la mention, ni au niveau des différents spécialités ou parcours.
- Le suivi des diplômés n'est pas assuré de façon satisfaisante.

#### Recommandations :

Les informations nécessaires à l'évaluation d'ensemble ne sont pas fournies par le dossier d'autoévaluation. Globalement, cela indique que les différents parcours et spécialités devraient davantage travailler ensemble pour faire apparaître le lien qu'ils et elles entretiennent au-delà du semestre 1. Afin de pouvoir mener une évaluation sur l'ensemble des indicateurs de pilotage, des points sont à renseigner particulièrement : les procédés d'aide à la réussite et la place du numérique.

Il serait nécessaire de donner un niveau d'information équivalent, d'un parcours à l'autre et pour chaque spécialité, sur les effectifs, le suivi des diplômés, l'évaluation, l'acquisition des compétences, etc.. De plus, il apparaît nécessaire de créer pour chaque parcours ou au minimum pour le master lui-même (au niveau de la mention) des conseils de perfectionnement.

Certaines spécialités de ce master ont des effectifs relativement faibles, il conviendrait sans doute de se poser la question de leur pérennité ou du maintien de l'ouverture de 25 places dans toutes les spécialités. Par ailleurs, le bassin d'emploi clermontois ne semble pas pouvoir absorber tous les diplômés. Devrait se poser la question alors d'organiser un rayonnement national pour ce master ou d'en réduire globalement les effectifs et/ou le nombre de spécialités pour se concentrer sur celles qui attirent des candidats et ont des débouchés locaux.

Compte tenu de la fusion annoncée avec l'Université d'Auvergne, un repositionnement du master, de ses spécialités et de ses parcours devrait sans doute être mis en œuvre, notamment en ce qui concerne la spécialité *Communication et solidarité* qui ne représente que 15 % des effectifs.

## Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>Le master actuel a réuni, à partir de 2012, deux masters précédents.</p> <p>Le semestre 1 est un tronc commun avec une sixième du volume horaire de spécialisation, qui permet aux diplômés d'avoir une formation sur un socle de connaissances en sciences humaines et sociales et en sciences de l'information et de la communication. Le tronc commun doit permettre aux étudiants de pouvoir changer d'orientation. La spécialisation leur offre la possibilité de déterminer leur choix de parcours.</p> <p>En semestres 2, 3 et 4 les étudiants sont formés dans l'une des quatre spécialités du master et l'un des sept parcours :</p> <p>1/ spécialité <i>Commerce international</i>, parcours <i>Compétitivité des entreprises</i> et <i>Développement d'affaires commerciales</i>.</p> <p>2/ spécialité <i>Stratégies de communication</i>, parcours <i>Communication des entreprises</i> et <i>Ingénierie de la documentation technique multilingue</i>.</p> <p>3/ spécialité <i>Communication et solidarité</i>, parcours <i>Conduite de projets solidaires locaux et internationaux</i> et <i>Communication des associations et des collectivités territoriales</i></p> <p>4/ spécialité <i>Gestion interculturelle des ressources humaines</i></p> <p>Le master est adossé aux recherches de l'équipe d'accueil <i>Communication et solidarité</i>.</p> <p>Les cursus par spécialité sont cohérents par rapport aux objectifs de chaque spécialité. La cohérence du positionnement de chaque parcours dans une spécialité n'est en revanche pas toujours apparente.</p> <p>La mutualisation du premier semestre semble une façon intéressante et logique de créer un socle commun de connaissances. Cependant, compte tenu de la diversité des sept parcours proposés en semestres 2, 3 et 4, le dénominateur commun gagnerait à être bien explicité pour aider les étudiants à s'y retrouver dans cette multiplicité de choix. Un volume horaire plus important réservé à la spécialisation en S1 pourrait permettre aux étudiants de mieux faire leur choix de spécialité et de parcours.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>Les niveaux d'information sur ce point sont disparates. Chaque responsable de spécialité semble avoir rédigé une partie du dossier, et tous n'ont pas informé de la même façon le point sur l'environnement de la formation. Il est donc difficile de se prononcer au niveau de la mention elle-même, dont le positionnement n'est pas clairement abordé.</p> <p>Le parcours <i>Ingénierie de la documentation technique multilingue</i> est présenté comme unique dans la région Auvergne, et plus largement Lyon et Grenoble. Il existe deux autres masters de ce type en France. Les besoins professionnels sont donnés en augmentation constante. Le parcours <i>Communication des Entreprises</i> est, d'après le dossier, bien implanté dans son secteur sans être unique. La spécialité <i>Gestion interculturelle des ressources humaines</i> travaille également l'aspect linguistique de l'interculturalité.</p> <p>Le master est adossé aux recherches de l'équipe Communication et solidarité. Il y a, de plus, collaboration avec plusieurs autres laboratoires de recherche dont certains chercheurs font partie de l'équipe pédagogique.</p> <p>Ce master offre une poursuite d'études aux différentes licences de l'UFR LACC, à savoir la licence <i>Langues étrangères appliquées</i>, la licence Information et communication, et la licence Echanges internationaux.</p> <p>Son positionnement est difficile pour la spécialité Ressources humaines, du fait d'un master manifestement similaire à l'Université d'Auvergne.</p> <p>Le bassin d'emplois clermontois ne semble pas suffisant pour certaines spécialités : <i>Stratégies et communication</i>, <i>Gestion interculturelle des ressources humaines</i></p>

Equipe pédagogique	<p>Le master a une équipe pédagogique d'ensemble et chaque parcours une équipe dédiée.</p> <p>En semestre 1 les cours sont assurés essentiellement par les 26 enseignants-chercheurs. On note une place importante de la recherche avec de nombreux enseignants de l'équipe pédagogique qui font partie de laboratoires de recherche.</p> <p>Pour chaque spécialité et/ou parcours, une équipe spécifique réunissant des enseignants-chercheurs et des professionnels des différents domaines est présentée dans le dossier. Le niveau d'information est assez disparate d'un parcours à l'autre.</p> <p>Le dossier indique que neuf personnes assurent le pilotage pédagogique du master : les responsables des sept parcours de master 2, le responsable de la mention et le responsable du semestre commun (semestre 1 de master 1).</p> <p>Les réunions évoquées sont classiquement les jurys et les journées portes ouvertes. D'autre part, une réunion par mois est évoquée, sans plus de détails.</p>
Effectifs et résultats	<p>Sur les effectifs et résultats, des données très disparates sont données par le dossier.</p> <p>L'effectif global du master est en baisse constante depuis trois ans : 232/217/197, soit une baisse de 15 % depuis 2012. Les baisses les plus marquantes concernent les spécialités <i>Communication et solidarité</i> et <i>Gestion interculturelle des ressources humaines</i> :</p> <p>La répartition des effectifs entre les quatre spécialités se fait comme suit :</p> <p>Stratégie communication° : 25 %</p> <p>Gestion interculturelle des ressources humaines: 10 %</p> <p>Commerce international: 50 %</p> <p>Communication et solidarité : 15 %</p> <p>Dans le dossier, <i>Ingénierie de la documentation technique multilingue</i> est présenté comme un parcours avec de petits effectifs et un manque de débouchés professionnels régionaux, sa pérennité est interrogée.</p> <p><i>Conduite de projets solidaires locaux et internationaux</i> a également un effectif faible que le dossier relie au lancement récent du parcours.</p> <p>Certains parcours ont de très petits effectifs ce qui pose la question de leur pérennité.</p> <p>Les résultats ne sont pas renseignés pour toutes les spécialités. En raison du niveau très inégal des informations données sur les résultats, il n'est pas vraiment possible de donner une appréciation sur ce point.</p>

Place de la recherche	<p>La place de la recherche est pensée au niveau d'ensemble. Au niveau des parcours les données sont inégales et ne permettent pas de se prononcer pour tous les parcours.</p> <p>En master 1, dans les enseignements communs 40 heures sont dédiées à l'initiation à la recherche. Suivant les parcours, les étudiants produisent un ou deux mémoires pendant leur master.</p> <p>Suivant les spécialités et les parcours, des liens sont faits avec différents laboratoires : laboratoire ACTE ou laboratoire Communication et solidarité.</p> <p>Des collaborations avec d'autres laboratoires sont spécifiées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le parcours <i>Ingénierie de la documentation technique multilingue</i> bénéficie d'un appui recherche du laboratoire Activités, Connaissances, Transmission et Éducation (ACTE EA 4281).</li> <li>- <i>Gestion interculturelle des ressources humaines</i>: laboratoire CRGM (pour les compétences relatives à la gestion des ressources humaines) et laboratoire Communication et solidarité (pour les compétences civilisationnelles).</li> </ul>
-----------------------	---

	<p>- <i>Commerce International</i> : le laboratoire de recherche CRCGM (Centre de recherche clermontois en gestion et management).</p> <p>- <i>Communication et solidarité</i> : laboratoire Communication et solidarité.</p>
Place de la professionnalisation	<p>Le master donne manifestement une grande place à la professionnalisation en articulation avec la formation à et par la recherche.</p> <p>Globalement l'objectif du master est de professionnaliser en articulant l'activité à la recherche pour garantir une meilleure adaptabilité des diplômés en permettant de mieux comprendre les enjeux complexes.</p> <p>Pour chaque parcours des métiers précis sont visés et listés. Tout est traduit en compétences.</p> <p>Suivant les parcours, les étudiants peuvent faire jusqu'à sept mois de stage.</p>
Place des projets et stages	<p>Les stages sont obligatoires et font partie des programmes. Leur durée et leur contenu sont en progression. Les étudiants peuvent en master 1 faire un projet d'intérêt général à la place du stage.</p> <p>En master 2, selon les parcours les étudiants peuvent être en alternance ou en stage de fin de parcours (quatre mois) conçu comme un stage de pré-rentree dans la vie active.</p> <p>Globalement, l'articulation entre stages et projets n'est pas explicitée. D'un parcours à l'autre les stages prennent une place différente - ce qui mériterait d'être explicité.</p>
Place de l'international	<p>La place de l'international est bonne dans ce master, d'autant qu'il comporte dans son titre une mention d'interculturalité.</p> <p>Les étudiants sont incités à partir en stage à l'étranger. Pour certains parcours, comme <i>Commerce international</i>, le semestre 1 peut se passer à l'étranger ou les deux semestres, ou le semestre 3 de master 2. Le dossier parle de dizaines de conventions.</p> <p>L'accueil d'étudiants étrangers est cité mais sans plus de précisions.</p> <p>Dans les cours de tronc commun du semestre 1, des enseignements sont consacrés aux diverses aires culturelles, apparemment en français. On peut également noter un souci de maintenir les langues à petits effectifs comme le russe ou le chinois. Une place particulière est donnée à l'enseignement de deux langues dans le semestre 1 (55 heures équivalent travaux dirigés).</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	<p>Le recrutement et les passerelles sont bien présentés et paraissent favoriser la réussite.</p> <p>Le recrutement est de droit pour les diplômés d'une licence de l'UFR LACC. Un recrutement extérieur est fait en master 1 par une commission avec examen des dossiers, tests et oraux éventuels. L'accès au master 2 se fait directement suivant les résultats obtenus, ou sur dossier pour des étudiants internes comme externes.</p> <p>Il y a 25 places au maximum par parcours.</p> <p>Une passerelle "interne" existe après le semestre 1 commun pour intégrer une nouvelle spécialité grâce à une unité d'enseignement (UE6) dite "passerelle". Le tronc commun du semestre 1 facilite une réorientation des étudiants dans une autre spécialité ou vers un autre master.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique	<p>Il ne semble pas y avoir de place particulière donnée au numérique. Les enseignements se font en présentiel au semestre 1 de master 1. Des enseignements consacrés au numérique apparaissent logiquement dans le programme de certains parcours. un seul module est concerné par le distanciel pour certains travaux. On peut noter l'utilisation « classique » d'un intranet et celle d'un logiciel (sphinx).</p> <p>La place du numérique pourrait être davantage développée dans les pratiques des enseignants et des étudiants.</p> <p>Le dossier ne donne pas suffisamment d'éléments sur la validation des acquis de l'expérience, la formation continue et l'apprentissage pour qu'une appréciation puisse être donnée.</p>

Evaluation des étudiants	Les modalités énoncées sont classiques (contrôle continu, examens terminaux, travaux individuels et collectifs). Une deuxième session est prévue.
Suivi de l'acquisition des compétences	<p>Les éléments donnés sont peu nombreux et très disparates d'un parcours à l'autre. Il est difficile de se prononcer sur le master.</p> <p>Un livret étudiant existe et est mis en ligne. Suivant les parcours, des projets avec commanditaires participent de l'acquisition de compétences professionnelles. Les mémoires et retours de stage sont également cités comme permettant un suivi de l'acquisition des compétences.</p> <p>Une commission de réorientation a lieu à la fin du semestre 1 et permet aux étudiants en difficulté ou désorientés de changer de spécialité ou de master. On peut regretter que le livret de compétences n'existe qu'en semestre 1.</p> <p>Il n'y a pas de portefeuille de compétences en master 2.</p>
Suivi des diplômés	<p>Certains parcours ne donnent aucun élément, d'autres des éléments pour 2015, avec un taux de retour faible (33 %).</p> <p>Il semble y avoir peu de recul sur les taux d'insertion et les types d'emplois occupés par les diplômés.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	<p>Aucun conseil de perfectionnement n'existe ni pour la mention, ni pour certains parcours, à l'exception du parcours <i>Compétitivité des entreprises</i> en <i>Commerce international</i> pour lequel il existe un conseil de perfectionnement qui se déroule tous les deux ans avec la présence de professionnels. Le conseil de perfectionnement semble remplacé par des conseils par spécialité sans qu'il ne soit précisé leur fonctionnement ni leurs attributions.</p> <p>Il existe pour le master une équipe de pilotage constituée des responsables de parcours et du responsable de la formation qui se réunit périodiquement.</p> <p>Les professionnels ne sont pas présents dans cette équipe de pilotage.</p> <p>L'évaluation des enseignements est gérée par un membre de l'équipe enseignante. Le bilan de cette évaluation a permis une modification de l'organisation des semestres et de certains enseignements.</p>



# Observations de l'établissement



34, avenue Carnot  
63000 Clermont-Ferrand cedex 1

**UFR Langues Appliquées, Commerce, Communication**

Intitulé de la mention de diplôme : **Master Communication, stratégie internationale et interculturelité**

Nous avons bien pris connaissance de l'évaluation et nous n'avons pas d'observation à formuler.

Nous souhaitons remercier les experts pour leur travail, nous nous attacherons à suivre les recommandations du comité dans la construction de la nouvelle offre de formation.

Clermont-Ferrand, le 7 juillet 2016

Le président de l'université Blaise-Pascal,



Mathias BERNARD

