

Évaluation du cursus « Langues et Lettres » 2013-2014

RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE

Université de Liège

Comité des experts :

Mme Georgette Dal, présidente

M. John Baines, Mme Sophie Basch, Mme Yolande Benats, M. Jean-Louis Chiss, Mme Martine Dalmas, Mme Thea De Jager, Mme Nicole Delbecque, M. Michael Grare, Mme Sylvie Laigneau-Fontaine, Mme Hilary Kilpatrick, Mme Chantal Zabus

Le 24 mars 2014

INTRODUCTION

L'Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur (AEQES) a procédé en 2013-2014 à l'évaluation du cursus « Langues et Lettres ». Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné, mandaté par l'AEQES, s'est rendu les 5, 6, 9 et 10 décembre 2013 à L'Université de Liège pour évaluer les bacheliers et les masters en langues et littératures françaises et romanes, en langues et littératures modernes, en langues et littératures orientales, en langues et littératures classiques ainsi que les masters en linguistique et en français langue étrangère. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du rapport d'autoévaluation rédigé par l'entité et à l'issue des entretiens et observations réalisés *in situ*.

Tout d'abord, les experts tiennent à souligner la très bonne coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation externe. Ils désirent aussi remercier les membres du personnel académique et scientifique, les étudiants et anciens étudiants, ainsi que les membres du personnel administratif et technique qui ont participé aux entretiens et témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience. Leurs remerciements s'adressent également aux représentants des débouchés professionnels, qui ont accepté de donner de leur temps à la présente évaluation.

Le rapport ci-après dresse un état des lieux des forces de l'entité évaluée, et formule les points d'amélioration que les experts ont cru pouvoir identifier, à partir des éléments fournis préalablement à la visite et durant celle-ci, avec l'objectif d'accompagner l'Université de Liège dans l'élaboration de son propre plan d'amélioration du cursus évalué. Après avoir présenté l'établissement, le rapport examine successivement :

- les programmes et approches pédagogiques ;
- les ressources humaines et matérielles ;
- les relations extérieures et services à la collectivité ;
- la démarche qualité, la gouvernance et la stratégie.

Tout comme le rapport d'autoévaluation, le présent rapport adopte une perspective transversale et ne considère pas séparément chaque programme, filière ou orientation. Il sera fait mention des faits particuliers soit pour illustrer un propos soit pour mettre en évidence un point particulier.

PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION

L'Université de Liège, créée en 1817, appartient à l'Académie Universitaire Wallonie-Europe. Elle est partie prenante du Pôle Mosan d'enseignement supérieur et universitaire, lequel regroupe vingt-cinq établissements (universités et hautes écoles).

L'Université de Liège est une université publique complète qui compte 20.000 étudiants et se déploie sur quatre campus auxquels s'ajoutent deux sites internationaux. Elle propose 38 bacheliers, 193 masters et 68 masters complémentaires.

L'Université de Liège dispose de plusieurs services destinés à promouvoir la vie et la réussite étudiantes : le service « Qualité de Vie des Étudiants », le « Service Guidance Études », le « Service Orientation Universitaire ». Le service des relations internationales est à disposition des étudiants en mobilité entrante et sortante, tandis que les étudiants à besoins spécifiques peuvent formuler leurs demandes auprès du service « Accompagnement des étudiants en Situation de Handicap ». L'Institut Supérieur des Langues Vivantes joue également un rôle prépondérant pour les étudiants, étant donné le cursus évalué.

D'autres services s'adressent aux équipes enseignantes, tels l'« Institut de Formation et de Recherche en Enseignement Supérieur », dont la tâche est d'accompagner la professionnalisation du personnel encadrant de l'Université de Liège, et le « Service de Management et d'Accompagnement à la Qualité », dont la création en 2009 a suivi la nomination, la même année, d'un premier vice-recteur à la gestion de la qualité.

La faculté de Philosophie et Lettres, de laquelle relèvent les programmes évalués, est implantée dans le campus en centre-ville où sont également hébergés les services de l'administration et les Autorités de l'Université de Liège. Elle est composée de six départements. Chacun a un pouvoir décisionnel en matière de gestion du personnel scientifique et administratif et de répartition des crédits de fonctionnement, et élabore les programmes d'enseignement, lesquels sont soumis ensuite au vote du conseil de faculté.

Le cursus « Langues et lettres », objet du présent rapport, se répartit entre trois d'entre eux : le département des langues et littératures françaises et romanes est en charge des programmes du même nom (bachelier et master) ainsi que du master Français Langue Étrangère ; le département des langues et littératures modernes a en charge le bachelier et le master de même nom ; le département des langues et cultures anciennes a, dans son périmètre, les filières de langues et littératures orientales (anciennes et plus récentes) et de langues et littératures classiques. Le master de linguistique est, pour sa part, organisé de manière transversale. Chaque filière, mis à part le master en linguistique, possède son propre conseil des études.

- 1 Le comité des experts souligne la qualité et la cohérence des programmes constitutifs du cursus « Langues et lettres » proposés par l'Université de Liège aux niveaux bachelier et master. Le comité a particulièrement apprécié :
 - (i) l'approche critique développée chez les étudiants dès la première année de bachelier envers les savoirs et les outils d'analyse,
 - (ii) la prégnance de l'orientation recherche dans l'ensemble du cursus et particulièrement dans les masters, qui présentent une forte cohésion enseignement et recherche,
 - (iii) au niveau du bachelier, le système de majeure/mineure mis en place à titre expérimental en 2013 en langues et littératures classiques, et qui est destiné à être généralisé à la rentrée 2014 au sein de la faculté de Philosophie et Lettres,
 - (iv) la présence de domaines d'études originaux comme le sanskrit, le sumérien et l'égyptologie,
 - (v) la transition sans heurt du cycle bachelier au cycle master,
 - (vi) la forte conscience philologique et la conception intellectuelle voire érudite des disciplines, dans l'ensemble des formations.

Au niveau du master, de nombreux éloges ont été adressés au master Français Langue Étrangère, dont l'orientation, bien structurée, ainsi que la conjugaison des aspects linguistiques et culturels sont très appréciées par les diplômés insérés professionnellement, tous secteurs d'activités confondus (associatif et enseignement). La diversité de l'offre en master Langue et Littérature modernes, orientation germaniques et finalité approfondie ainsi que l'offre en Égyptologie méritent de même d'être soulignées.

Recommandation : le comité recommande au conseil de la faculté de Philosophie et Lettres de clarifier l'objectif du système majeure/mineure en cours d'instauration au niveau bachelier. Au-delà de l'ouverture et de l'enrichissement de l'offre de formation qu'il permet, il convient de préciser de façon non équivoque si toutes les mineures permettent une réorientation vers le master correspondant. Les possibilités de réorientation, quand elles existent, ainsi que les éventuelles conditions à remplir doivent par ailleurs s'assortir de toute la publicité nécessaire auprès des étudiants et des équipes pédagogiques.

- 2 Le comité a pu apprécier l'existence de modalités d'évaluation des apprentissages diversifiées permettant de tester des compétences différentes : expression orale, expression écrite avec productions d'écrits de différents types, productions individuelles et de groupe. Les évaluations par questions à choix multiples (QCM) sont évitées. Il regrette toutefois que les critères d'évaluation apparaissent assez souvent insuffisamment connus des étudiants.

Recommandation : le comité recommande aux équipes pédagogiques de définir et de formaliser, autant que faire se peut, les critères d'évaluation des examens et travaux, et parmi eux, du travail de fin d'études, et de les communiquer par tous les moyens possibles aux étudiants dès le début de l'année académique. Le remplissage détaillé de la rubrique « Évaluation » de la fiche ECTS, dont s'assortit chaque enseignement, est l'un de ces moyens.

- 3 Le comité salue les dispositifs d'aide à la réussite mis en place par l'Université de Liège à l'adresse de l'ensemble de ses étudiants. Ces dispositifs sont d'ordre méthodologique (soutien à la gestion du temps, y compris en période d'examens, acquisition de méthodes de travail, accompagnement à la rédaction du travail de fin d'études et à sa défense, aide à la rédaction de curriculum vitae et de lettre de motivation pour les diplômés et futurs diplômés), de l'ordre de la remédiation (remédiation en langues, y compris en français langue première) ou de l'aide à la réorientation. Des cours préparatoires sont proposés avant la rentrée académique aux étudiants entrant en bachelier (cours de langues, y inclus « français sur objectifs universitaires », latin et grec ancien ; méthodes de travail en sciences humaines ; technologies de l'information numérique). On citera également ici l'accompagnement à la gestion du stress, proposé par

le service « Qualité de Vie ». Ces divers dispositifs apparaissent toutefois sous-utilisés par les étudiants, par rapport aux besoins identifiés.

Au niveau facultaire, et tout particulièrement dans le master à finalité didactique de la section langues et littératures modernes, les assistants pédagogiques (enseignants du secondaire détachés à mi-temps à l'université) sont de précieuses aides.

Recommandation : le comité recommande aux équipes pédagogiques du cursus évalué de s'emparer, parmi les dispositifs mis en place par les services centraux, de ceux qui ont fait la preuve de leur efficacité, de les promouvoir auprès des étudiants et d'inciter ceux qui en ont le plus besoin à y recourir. Au niveau facultaire, l'accompagnement à la réussite à l'entame des études universitaires mérite par ailleurs d'être amplifié, eu égard au taux de réussite, globalement améliorable en première année de bachelier. Une préconisation est notamment de rendre obligatoires les tests de positionnement en langue avant la reprise académique afin de permettre, d'une part, aux étudiants de situer leur niveau d'acquis, et, d'autre part, aux enseignants de les conseiller en termes de remédiation ou d'aide à la réussite.

- 4 Le comité a constaté, en règle générale, la qualité du suivi et de l'administration des travaux de fin d'études de master. Les séances collectives de présentation de l'avancée des travaux mises en place dans certaines formations ainsi que l'école de mémorants créée par les assistants constituent par ailleurs des initiatives tout-à-fait intéressantes. Les étudiants diffèrent toutefois assez souvent la présentation de leur mémoire en septembre et certains promoteurs encadrent un nombre très important de travaux.

Recommandation : le comité recommande aux promoteurs de favoriser la défense des travaux en juin, et aux équipes pédagogiques d'étudier les moyens de répartir la charge de travail représentée par le suivi des mémoires sur davantage de personnes. La fixation d'un nombre maximal de suivis par enseignant est à explorer.

PRINCIPAUX POINTS D'AMÉLIORATION DÉTECTÉS

- 1 Le rapport d'autoévaluation ainsi que le site de l'Université de Liège font état de l'existence de *key learning outcomes* définissant le profil de sortie de l'étudiant diplômé de chaque programme en termes de connaissances et de compétences, et de *learning outcomes*, décrivant les objectifs d'apprentissage de chaque cours. L'élaboration de ces derniers a d'ailleurs valu à l'Université l'obtention du label ECTS en 2010 pour une durée de quatre ans. Les membres des équipes enseignantes du cursus de Langues et Lettres se sont toutefois emparés de ces outils de façon disparate, ce qui a pour conséquence que les étudiants et anciens étudiants ont parfois une vision réductrice de leurs acquis, au-delà des connaissances disciplinaires. Or, les représentants des milieux professionnels rencontrés lors des entretiens ont marqué une appétence forte pour les compétences additionnelles ainsi que pour les compétences transversales et interactionnelles acquises par les diplômés du cursus de Langues et Lettres, au-delà, parfois, du programme d'études suivi.

Recommandation : le comité recommande aux équipes enseignantes de s'emparer des learning outcomes et des key learning outcomes de leur cursus en tant qu'outils pédagogiques afin d'aider les étudiants à prendre conscience de l'ensemble des compétences qu'ils ont acquises et de l'intérêt de ces dernières pour leur insertion professionnelle.

- 2 L'ensemble des masters à finalité didactique ainsi que le master Français Langue Étrangère comportent des stages obligatoires. Pour les premiers, le stage, à visée d'enseignement, est d'une durée de 40 heures, conformément à la réglementation de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Le stage en master Français Langue Étrangère a une durée d'au moins 90 heures, et peut se dérouler à l'étranger. Les retours sur le stage en FLE sont tout à fait positifs. Ils le sont moins pour le stage dans les masters à orientation didactique pour deux raisons : sa brièveté, regrettée à maintes reprises lors des entretiens par les étudiants et les diplômés, et que le comité estime également insuffisante pour prendre la pleine mesure

de la réalité du métier d'enseignant, et l'obligation pour les étudiants en stage de rattraper les cours correspondant à des enseignements mutualisés. Pour les autres masters, il n'existe pas de stage organisé de façon structurée.

Recommandation : le comité engage les équipes pédagogiques à réfléchir à la possibilité d'introduire un stage dans les formations de master qui en sont pour l'heure dépourvues, à condition d'en définir précisément les objectifs et modalités de mise en œuvre, en dialogue avec des représentants des étudiants, les diplômés et les milieux socio-économiques susceptibles de les accueillir. Cette préconisation, qui complète la recommandation formulée ci-dessus, s'inscrit plus largement dans la nécessité de réfléchir à la fonction des études comme base d'insertion dans la société, sans pour autant céder à l'adéquationnisme au monde du travail.

Droit de réponse de l'établissement

- 3 Le comité a constaté une certaine disparité dans les apprentissages et les conditions d'enseignement des langues au niveau bachelier. Si certaines langues sont enseignées dans de bonnes conditions et donnent toute satisfaction aux étudiants et aux diplômés, d'autres souffrent d'un sous-encadrement et manquent notamment d'assistants. D'autres encore sont enseignées dans des conditions peu propices à l'expression orale, du fait d'un nombre trop important d'étudiants par groupe.
Le niveau à atteindre à l'issue du bachelier n'est par ailleurs pas toujours formalisé.

Recommandation : pour les langues modernes, le comité recommande vivement aux équipes pédagogiques de fixer des objectifs clairs en termes de niveau à atteindre à l'issue du bachelier et du master à l'aune du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues, et de systématiser les initiatives existant pour certaines langues, comme les tables de conversation, afin d'entretenir les compétences d'expression orale. Il conviendrait également d'inciter les étudiants dont les compétences sont en-deçà du niveau attendu dans l'année de bachelier dans laquelle ils sont inscrits à recourir aux services offerts par l'institut des langues vivantes. Une préconisation est également d'engager les étudiants à préparer des certifications en langues, en plus de leur cursus universitaire.

Droit de réponse de l'établissement

- 4 Le choix d'accueillir, dans une partie des enseignements, des populations variées permet d'enrichir l'offre de formation. Cette stratégie d'ouverture sera renforcée à partir de 2014 au niveau bachelier par la généralisation du système majeure/mineure mis en œuvre à titre expérimental en 2013 en langues et littératures classiques. La conséquence est toutefois celle d'une hétérogénéité des publics au sein d'un même enseignement, ce qui peut poser des problèmes pédagogiques, aussi bien pour les étudiants estimant que le niveau est en deçà ou au-delà de leurs attentes que pour les équipes enseignantes, qui ne peuvent pas asseoir leur enseignement sur un socle de connaissances partagées. Les contraintes d'emploi du temps ont également comme effet qu'une offre en théorie pléthorique s'avère, dans les faits, réduite.

Recommandation : le comité préconise de prêter une attention particulière à la gestion de l'hétérogénéité des publics et recommande aux équipes pédagogiques de s'assurer que les éventuels prérequis au suivi de tel ou tel enseignement soient vérifiés, d'être attentives à ce que l'offre des enseignements à choix présente une cohérence par rapport à la formation principale et que chaque étudiant y trouve véritablement sa place.

- 5 Le comité a constaté que la valeur des crédits européens (ECTS) associés aux enseignements peut être aléatoire et pas nécessairement en rapport avec la charge de travail demandée : certains enseignements sont sous- ou surévalués par rapport à la charge de travail des étudiants, tandis qu'un même enseignement peut avoir des valeurs différentes selon qu'il est associé à telle ou telle formation.

Recommandation : le comité recommande au corps académique de repenser et/ou réajuster l'affectation des crédits européens afin de corriger ces incohérences.

- 6 Le comité a observé une utilisation disparate des syllabi ainsi que des plateformes digitales selon les formations et, au sein d'une même formation, parfois selon les enseignants.

Recommandation : le comité encourage l'ensemble des équipes enseignantes à réaliser des syllabi toutes les fois que les enseignements s'y prêtent et à se servir des plateformes digitales comme media de communication et de mise à disposition d'outils pédagogiques.

Ressources humaines

- 1 Le comité a apprécié l'attachement du personnel académique et scientifique à sa discipline, la très bonne maîtrise que chacun en a ainsi que les initiatives dont les équipes pédagogiques font preuve pour le bénéfice des étudiants et de la qualité des formations. Le dynamisme et l'esprit d'ouverture dont font montre les équipes en Langues et Littératures Modernes ainsi qu'en Français Langue Étrangère sont tout particulièrement à souligner.

Recommandation : le comité recommande de veiller à la bonne harmonie entre un attachement disciplinaire fort et une prise en compte holistique des objectifs des formations proposées.

- 2 Le comité des experts salue la compétence et la disponibilité des personnels administratifs, tant au niveau central qu'au niveau facultaire, où les secrétariats sont à l'écoute des personnels pédagogiques et des étudiants.
- 3 Le comité a apprécié l'existence de l'Institut de Formation et de Recherche en Enseignement Supérieur (IFRES), chargé d'accompagner la professionnalisation du personnel académique de l'Université de Liège. Les formations proposées sont suivies sur base volontaire, sauf pour le personnel entrant qui, quel que soit son statut, est redevable d'une formation pédagogique obligatoire.

Recommandation : le comité recommande à l'ensemble des équipes pédagogiques du cursus de Langues et Lettres de solliciter l'IFRES autant que de besoin pour les accompagner dans l'élaboration d'outils de pilotage des formations.

Ressources matérielles

- 4 Les étudiants et les personnels bénéficient d'un environnement de travail et d'études présentant des atouts : localisation en cœur de ville ; bibliothèques bien organisées offrant une variété de ressources documentaires ; auditoriums et salles de cours dont une partie est équipée de matériel de visioprojection ; connexion wifi disponible dans l'ensemble des bâtiments ; cafétéria claire et agréable.

Recommandation : le comité suggère à l'établissement d'étudier comment répondre aux souhaits exprimés par certains étudiants en deuxième et troisième années de bachelier de disposer des périodes ménagées dans leur emploi du temps en journée qui leur permettent de fréquenter davantage les bibliothèques et ce, sans préjudice financier pour l'Université dans un contexte budgétaire contraint. Il espère par ailleurs que la politique d'acquisition documentaire pourra suivre le développement prévu du master en langues et littératures modernes.

- 5 La plupart des locaux du campus en centre-ville sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (amphithéâtres, salles de cours, locaux administratifs, lieux culturels). Un plan de circulation est d'ailleurs affiché au rez-de-chaussée du campus, à proximité immédiate de l'entrée de l'université accessible aux personnes à mobilité réduite.

Recommandation : le comité recommande de rendre accessible aux personnes à mobilité réduite l'Institut Supérieur des Langues Vivantes, ce d'autant plus qu'il a vocation à accueillir tous les étudiants de l'Université de Liège. Il suggère également de penser aux personnes malentendantes appareillées et d'équiper quelques salles et amphithéâtres d'un système de boucles magnétiques.

Ressources humaines

- 1 Le comité constate des statuts très hétérogènes et souvent précaires pour les assistants et s'interroge quant à la valorisation de l'expérience professionnelle acquise pour la suite de leur parcours en dehors de l'université.

Recommandation : le comité incite le service des personnels de l'université à réfléchir au moyen de faire reconnaître l'expérience acquise pendant les années d'assistantat en vue d'une future insertion professionnelle extérieure à l'Université de Liège.

- 2 Le comité note l'inquiétude des personnels quant au renouvellement partiel des postes tant d'enseignants que d'assistants, conformément à la décision prise, au niveau de l'Université de Liège, de ne renouveler que deux postes sur trois pour des questions de situation budgétaire contrainte. Cette préconisation forte pourrait toutefois avoir des effets délétères sur les conditions de travail des personnels, et, par voie de conséquence, également sur les conditions d'apprentissage des étudiants si un sous-encadrement en résultait. Pourraient également être affectés les enseignements à faible effectif, qui, à terme, risqueraient de disparaître de l'offre de formation. Les projets de développement du cursus Langues et Lettres (par exemple, développement d'une offre de formation en chinois et japonais) risquent par ailleurs d'être compromis si cette mesure de remplacement partiel devait être appliquée.

Recommandation : le comité recommande aux instances en charge de la direction de l'université de bien mesurer l'impact d'un plan de renouvellement partiel du personnel sur l'offre de formation et sur les conditions d'enseignement et d'apprentissage. Si ce plan devait être mis en application, des critères fondant un renouvellement ou, au contraire, un non renouvellement devront être élaborés, en concertation avec la communauté universitaire.

Il recommande parallèlement au conseil de la faculté Philosophie et Lettres de veiller à mettre en adéquation ses projets de développement de l'offre de formation et ses forces académiques et scientifiques, à court, moyen et long termes. Cette mise en adéquation pourrait passer par une réflexion quant aux complémentarités de l'offre du cursus de Langues et Lettres de l'Université de Liège avec celle d'autres institutions.

- 3 Le comité attire l'attention des autorités facultaires sur les difficultés organisationnelles et l'augmentation de la charge de travail pour les personnels administratifs que risque d'engendrer la généralisation du système majeure / mineure au sein de la faculté, en particulier pour la confection des horaires. Lors des entrevues, la lourdeur logistique de l'organisation des examens a par ailleurs été soulignée, certains pouvant être présentés jusqu'à trois fois en première année de bachelier.

Recommandation : le comité suggère au conseil de faculté d'investir dans des aides logicielles pour la confection des horaires des enseignements et pour l'organisation des examens.

Ressources matérielles

- 4 Le comité a constaté que les différents services proposés par l'Université de Liège ne sont pas toujours connus des étudiants et des anciens comme ils le devraient.

Recommandation : le comité recommande aux équipes enseignantes et administratives de promouvoir l'ensemble des services à destination des étudiants.

- 5 L'implantation dans un bâtiment en centre-ville permet difficilement de faire face à un accroissement de l'effectif étudiant. De plus, l'acoustique de certaines salles de cours est très mauvaise.

Recommandation : le comité insiste sur la nécessité d'améliorer l'acoustique des salles de cours peu ergonomiques, non seulement pour le confort des usagers, étudiants et personnels, mais aussi parce qu'une mauvaise acoustique peut constituer une difficulté d'apprentissage supplémentaire pour les étudiants les plus fragiles.

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 L'Université de Liège participe activement aux programmes Erasmus, tant pour la mobilité entrante que sortante, et dispose à cet effet d'un service des relations internationales (RI), qui travaille avec les correspondants RI au sein des départements. En Langues et Lettres, une mobilité sortante est possible en troisième année de bachelier, pour un quadrimestre (les étudiants du département Langues et Littératures Anciennes peuvent effectuer une mobilité d'une année universitaire). Certains masters autorisent les étudiants n'ayant pas bénéficié d'une mobilité au niveau bachelier à partir en première année de master (c'est notamment le cas pour la finalité approfondie du master de langues et littératures françaises et romanes). Les stages du master Français Langue Étrangère peuvent également se dérouler à l'international, y compris au-delà de la zone européenne. Le taux de mobilité sortante, pour l'ensemble du cursus Langues et Lettres, est globalement bon (59% en 2010-11). Il est excellent en Langues et Lettres Modernes, orientation germaniques, puisque 93% des étudiants sont partis cette même année.
- 2 Le comité salue la formation en Français Langue Étrangère, qui permet aux diplômés de s'insérer professionnellement dans les milieux associatifs, participant par là-même, de services rendus à la société.

PRINCIPAUX POINTS D'AMÉLIORATION DÉTECTÉS

- 1 À l'issue d'une mobilité sortante, l'étudiant est enjoint de remplir un questionnaire sur son séjour par le service Relations internationales de l'Université de Liège. Il ne semble toutefois pas qu'il soit informé de la suite donnée aux griefs ou suggestions d'amélioration qu'il pourrait être amené à formuler.

Recommandation : le comité recommande de prévoir une évaluation du séjour avec les étudiants au sein de la formation, en complément de l'évaluation réalisée au niveau central de l'université.

- 2 Le comité se fait l'écho des demandes récurrentes formulées lors des entretiens de diversifier les destinations sortantes pour toutes les filières et de rendre possibles des séjours à l'international plus longs que la durée actuelle voire de permettre plusieurs séjours dans les sections qui comportent deux langues modernes.

Recommandation : le comité recommande au service des relations internationales de s'appuyer sur les équipes pédagogiques des filières ainsi que des représentants des étudiants pour étudier l'opportunité d'augmenter la variété des destinations et le nombre de séjours pour un même étudiant, sans que cela ne porte préjudice aux étudiants n'ayant pas effectué de mobilité.

- 3 Le comité estime que le potentiel de la Grande Région en tant que carrefour de cultures et de bassins socio-économiques peut être davantage exploité qu'il ne l'est actuellement, afin de faciliter la promotion des études, l'accueil des stagiaires et l'insertion professionnelle des diplômés.

Recommandation : le comité recommande d'explorer les opportunités offertes par la Grande Région pour l'attractivité et le rayonnement du cursus en Langues et Lettres.

- 4 Le comité estime que le contact avec les milieux professionnels ainsi que le suivi des diplômés peuvent être améliorés

Recommandation : le comité recommande de mettre en place une procédure permettant de connaître le devenir des diplômés de master avec mise en place d'enquêtes régulières (devenir à court, moyen et long termes), ainsi que d'accentuer l'information des étudiants sur leur insertion professionnelle future. L'invitation systématique d'anciens à titre de témoins et de représentants des milieux professionnels et associatifs contribuerait à cette information.

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité salue l'inscription, depuis plusieurs années, de la gestion de la qualité comme l'un des enjeux majeurs de l'Université de Liège. Cette volonté s'est manifestée par la nomination, en 2009, d'un premier Vice-recteur en charge de la gestion de la qualité et de la création conjointe du « Service de Management et d'Accompagnement à la Qualité », chargé prioritairement de l'évaluation, en interne, des formations non encore évaluées par l'AEQES.

Le comité a par ailleurs pris bonne note de l'existence, depuis fin 2012, d'un dispositif destiné à évaluer la qualité des enseignements de l'Université de Liège. Ce dispositif identifie les différents acteurs de la régulation de la qualité des enseignements (enseignants ; responsable des études ; autorités académiques ; commissions facultaires ou académiques) et recense plusieurs outils de récolte des données. L'ensemble donne lieu à un tableau synoptique opérationnel complet, indiquant les destinataires de l'évaluation, ses objectifs et son caractère obligatoire ou non.

Il est toutefois à remarquer que la gestion de la qualité a fait l'objet d'une appropriation inégale au sein de l'entité évaluée : une information quant à son sens profiterait sans doute à l'adhésion du plus grand nombre. En particulier, s'agissant du cursus Langues et Lettres, l'évaluation annuelle des enseignements par les étudiants récolte peu de réponses, et est à redynamiser, de l'avis du comité et des intervenants eux-mêmes.

Recommandations : Le comité engage les équipes pédagogiques du cursus Langues et Lettres à entamer une réflexion collective sur la façon de redynamiser l'évaluation des enseignements par les étudiants, d'informer ces derniers sur les objectifs de l'évaluation, et de faire des résultats obtenus un outil structurel au service de la qualité des enseignements. Les résultats de cette réflexion pourraient être soumis au conseil facultaire. Le comité recommande également à la faculté d'articuler sa gestion de la qualité avec la politique qualité institutionnelle en prenant appui sur cette dernière.

- 2 Le comité apprécie l'existence, au sein de la faculté Philosophie et Lettres, d'un projet de développement à dix ans. La pierre de touche en est la mise en place, dans l'ensemble des bacheliers portés par la faculté, du système majeure/mineure, à hauteur de 30 crédits européens pour la mineure (sur les 180 affectés à un bachelier). Ce système, qui débute en deuxième année de bachelier, est destiné à ouvrir l'offre de formation et l'horizon des étudiants, à faciliter leur orientation et à créer un sentiment d'appartenance à une même faculté, au-delà de tel ou tel département ou formation.

Recommandation : Le comité recommande aux autorités facultaires de soutenir le projet de développement facultaire par un dialogue permanent avec les différents départements de la faculté et les différents acteurs, étudiants et personnels administratifs y inclus.

PRINCIPAUX POINTS D'AMÉLIORATION DÉTECTÉS

- 1 Tel que le comité a pu le constater, la synergie entre les dispositifs institutionnels et les dispositifs facultaires d'une part et entre les différents départements desquels relèvent les programmes évalués d'autre part gagnerait à être améliorée et ce, afin d'éviter d'engendrer une incompréhension, pour certains, des propositions effectuées.

Recommandation : le comité recommande à toutes les parties prenantes d'être attentives au maintien du dialogue entre les différents niveaux de pouvoir et, à un même niveau, entre les différents acteurs, étudiants et personnels administratifs inclus.

- 2 L'intégration progressive des formations de traducteurs-interprètes dans les universités représente un défi et une opportunité cruciaux pour les programmes de Langues et Lettres. Elle pose toutefois la question de la présence à terme, au sein d'un même espace institutionnel, de formations à visée d'insertion professionnelle clairement identifiée qui pourraient devenir concurrentielles des formations universitaires en langues existantes, si le positionnement des unes et des autres ainsi que leur complémentarité respective n'étaient pas clairement énoncées

Recommandation : le comité demande aux instances académiques de préparer avec soin l'intégration des formations de traducteurs-interprètes dans l'Université, dans le respect de la spécificité des formations à intégrer et de celle des formations actuelles en Langues et Lettres. La réflexion, à laquelle il convient d'associer les différentes parties prenantes, doit porter sur le contenu des formations elles-mêmes (quelle zone de recouvrement ? quelle complémentarité ?), sur leurs visées pédagogiques et d'insertion professionnelle, ainsi que sur les moyens humains et les ressources matériels dédiés.

Conclusion

Les formations en Langues et Lettres proposées par l'Université de Liège sont riches et conçues de façon très cohérente. Empreintes d'une forte conscience philologique, portées par des équipes pédagogiques, scientifiques et administratives très compétentes, elles offrent aux étudiants une solide base disciplinaire. À partir de la rentrée académique 2014, toutes les formations de niveau bachelier permettront en outre aux étudiants de choisir une mineure à titre d'ouverture ou de renforcement.

Le cursus et, plus largement, la structure facultaire dans laquelle il s'inscrit ainsi que l'Université de Liège sont toutefois confrontés à plusieurs défis. En l'état, il leur faut en effet :

- trouver un moyen d'atténuer la disparité dans les conditions d'apprentissage et d'enseignement selon les langues en jeu,
- inciter l'ensemble des membres des équipes pédagogiques à s'emparer des *key learning outcomes* et à en faire un outil pédagogique au service de la qualité des formations, leur permettant de mettre au jour les compétences des futurs diplômés, au-delà de leurs connaissances disciplinaires,
- trouver le bon mode d'interlocution entre les différents niveaux de décisions de l'université et, au sein d'un même niveau, entre les différents acteurs,
- faire en sorte que l'hétérogénéité des publics dans certains enseignements nourrisse les uns et les autres et ne devienne pas un facteur d'insatisfaction, que ce soit du point de vue des équipes pédagogiques ou de celui des étudiants,
- formaliser un certain nombre de procédures et en faire toute la publicité nécessaire.

Enfin, à l'Université de Liège comme dans les autres universités de la FWB, l'intégration des formations de traducteurs-interprètes doit être soigneusement préparée et les projets de développement, voire le maintien en l'état du cursus, doivent être mis en regard d'une situation budgétaire de plus en plus contrainte.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
⇒ Qualité et cohérence des formations, aussi bien au niveau bachelier qu'au niveau master, richesse de l'offre et présence de domaines d'études originaux	⇒ Objectif du système majeure/mineure insuffisamment clair
⇒ Prégnance de l'orientation recherche dès le niveau bachelier	⇒ Critères d'évaluation des examens et travaux mal connus des étudiants
⇒ Forte conscience philologique des disciplines	⇒ Appropriation variable, par les équipes pédagogiques et par les étudiants, de la démarche qualité et des dispositifs d'accompagnement à la réussite mis en place par les services centraux de l'Université
⇒ Système majeure/mineure au niveau bachelier	⇒ Répartition inégale sur les équipes pédagogiques de la charge de travail inhérente au suivi des mémoires de master
⇒ Variété des dispositifs d'accompagnement à la réussite et de services participant de la démarche qualité au niveau central de l'Université	⇒ Disparité dans les apprentissages et dans les conditions d'enseignement des langues au niveau bachelier
⇒ Implication du personnel académique et scientifique dans sa discipline	⇒ Utilisation disparate, par les équipes pédagogiques, des <i>key learning outcomes</i> et des <i>learning outcomes</i>
⇒ Compétence et disponibilité des personnels administratifs	⇒ Absence de stage organisé de façon structurelle dans certains masters
⇒ Bonne, voire excellente mobilité internationale sortante pour les étudiants	
⇒ Existence d'un projet de développement à dix ans dans la faculté Philosophie et Lettres dont	

<p>dépend le cursus évalué</p> <p>⇒ Bonne accessibilité générale du cadre bâti aux personnes à mobilité réduite</p>	<p>⇒ Pas toujours de précision quant au niveau de sortie en langue des diplômés, pour les langues modernes, selon le CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)</p> <p>⇒ Grande hétérogénéité des publics au sein de certains enseignements</p> <p>⇒ Affectation des crédits européens parfois insuffisamment lisible</p> <p>⇒ Utilisation des syllabi disparate.</p> <p>⇒ Amplitude horaire d'ouverture des bibliothèques perfectible</p> <p>⇒ Institut supérieur des langues vivantes non accessible aux personnes à mobilité réduite, absence de dispositif de boucles magnétiques.</p> <p>⇒ Mauvaise acoustique dans certaines salles de cours</p> <p>⇒ Confection manuelle des horaires des enseignements par les équipes administratives</p> <p>⇒ Variété des destinations, durée et nombre des séjours à l'international améliorables</p> <p>⇒ Opportunités offertes par la Grande Région sous-exploitées</p> <p>⇒ Sensibilisation à l'insertion professionnelle variable selon les formations</p> <p>⇒ Dialogue perfectible entre les différents niveaux de pouvoir et, à un même niveau, entre les différents acteurs</p>
---	---

Recommandations
<p>⇒ Faire en sorte que chacun s'empare de la démarche qualité, par un partage de l'information, par une mise en synergie entre les différents niveaux de décision et, au sein d'un même niveau, entre les différents acteurs, étudiants y compris. Faire des <i>key learning outcomes</i> et des <i>learning outcomes</i> de véritables outils pédagogiques au service des étudiants en tant que futurs professionnels</p> <p>⇒ Procéder à une clarification (i) quant à l'objectif du système majeure/mineure en matière de poursuite d'études, (ii) quant aux critères d'évaluation des examens et travaux, (iii) quant aux compétences attendues en langues modernes selon le cadre commun de référence en sortie de bachelier et de master. En informer les différentes parties prenantes</p> <p>⇒ Améliorer la sensibilisation à l'insertion professionnelle en introduisant une possibilité de stage pour les formations n'en offrant actuellement pas, et en organisant des événements avec les milieux professionnels (témoignages d'anciens, invitation de représentants des secteurs professionnels susceptibles de recruter les diplômés du cursus, ...)</p> <p>⇒ Veiller à une meilleure répartition de la charge de travail entre promoteurs pour le travail de fin d'études en master</p> <p>⇒ Exploiter davantage les opportunités offertes par la Grande Région</p> <p>⇒ Augmenter les possibilités de mobilité internationale (destinations, durée et nombre de séjours</p>

pour un même étudiant)

- ⇒ Veiller à ce que l'hétérogénéité des publics dans un même enseignement ne porte pas préjudice à la qualité de cet enseignement

Opportunités et risques pour l'ensemble des programmes évalués

Opportunités :

- ⇒ Intégration des formations de traducteurs-interprètes, sous réserve d'une réflexion et d'une information claires quant à leur positionnement et leur complémentarité par rapport au cursus actuel en Langues et Lettres de l'Université de Liège et d'une évaluation de l'impact en termes de charge de travail pour les personnels
- ⇒ Existence d'un projet de développement à dix ans au sein de la faculté dont relève le cursus évalué
- ⇒ Impact du décret dit paysage et de la flexibilité des parcours qu'il prévoit sur l'organisation des enseignements et leur lisibilité

Risques :

- ⇒ Situation budgétaire contrainte au niveau de l'Université risquant de contrecarrer les projets de développement du cursus voire de menacer le maintien des formations actuelles à faible effectif
- ⇒ Impact du décret dit paysage et de la flexibilité des parcours qu'il prévoit sur l'organisation des enseignements et leur lisibilité

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

Le rapport préliminaire nous paraît très clair et très éclairant, et nous sera utile. Nous remercions le comité des experts pour leurs commentaires et pour leur temps.

L'établissement ne souhaite pas formuler d'observations de fond

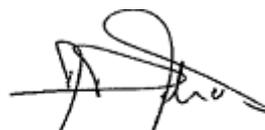
Page	Chap.	Point ¹	Observation de fond
6/17	1	2	La recommandation d'envisager l'organisation de stages là où ils n'existent pas déjà (dans les finalités didactiques) nous paraît difficile à réconcilier avec l'esprit (non professionnalisant) des études. Les « milieux socio-professionnels susceptibles d'accueillir » les étudiants seraient d'ailleurs impossibles à identifier
6/17	1	3	L'Institut supérieur des Langues vivantes de l'Université de Liège s'adresse à tous les étudiants de l'ULg (comme rappelé à la p. 8 du rapport), c'est-à-dire à un public dont l'étude des langues étrangères n'est pas la vocation première. Nos étudiants disposent par contre d'une formation en langues beaucoup plus poussée, de sorte qu'il semble absurde de leur recommander de faire appel aux services de l'ISLV pour une remédiation à leurs lacunes éventuelles dans ce domaine.

Nom, fonction et signature de l'autorité académique
dont dépend le département



Jean Winand
Doyen de la Faculté de Philosophie et Lettres

Nom et signature du (de la) coordonnateur(-trice)
de l'autoévaluation



Marc DELREZ
Coordonnateur

¹ Mentionner la rubrique (force, point d'amélioration ou recommandation) suivie du numéro précédant le paragraphe.