

Rapport de la commission spéciale dans le cadre du processus de ré-accréditation des BTS

*Evaluation des BTS Gestionnaire en commerce et marketing,
Gestionnaire comptable et fiscal et Assistant de direction*

à l'Ecole de Commerce et de Gestion (ECG)

Table des matières

INTRODUCTION	2
1. L'objet de la ré-accréditation	2
2. La procédure de ré-accréditation	2
3. La rédaction du rapport	4
4. Rappel des conditions de l'accréditation initiale (31 Mai 2010) et de l'accréditation sans réserves (23 décembre 2013)	4
5. La commission spéciale	5
6. La collecte de données	6
EVALUATION DE L'ADEQUATION AUX CRITERES DE RÉ-ACCREDITATION	7
1. Domaine d'examen : La gestion et l'organisation de la formation	7
• Attente 1 : La qualité du pilotage est démontrée	7
• Attente 2 : Un système d'assurance qualité interne existe et est efficace	8
• Attente 3 : Le programme est applicable et adapté aux besoins des étudiants	9
2. Domaine d'examen : les ressources employées	10
• Attente 4 : le lycée garantit un environnement favorable à l'enseignement et à l'apprentissage	10
• Attente 5 : Le lycée dispose des ressources nécessaires pour assurer la qualité des programmes ...	11
• Attente 6 : Les employeurs potentiels sont impliqués dans les programmes	12
3. Domaine d'examen : les résultats de la formation	13
• Attente 7 : Les objectifs de la formation en termes de connaissances, de compétences et d'une manière générale d'acquis d'apprentissage sont atteints	13
• Attente 8 : Le Lycée assure un suivi de ses étudiants après la formation	16
4. Récapitulatif de l'atteinte des objectifs et des recommandations	18

INTRODUCTION

1. L'objet de la ré-accréditation

Le but de la procédure d'accréditation est de garantir la qualité présente et à venir des programmes de formation. Elle veille notamment à garantir le renouvellement des contenus des enseignements et à ce que les méthodes d'apprentissage soient appropriées aux objectifs des formations en question.

Les objectifs de la procédure d'évaluation pour le renouvellement de l'accréditation sont les suivants :

- a) vérifier que le programme est enseigné en accord avec les principes du rapport initial d'accréditation, qu'il mène aux résultats attendus en utilisant les ressources appropriées et qu'un système d'assurance qualité interne est appliqué ;
- b) vérifier que le programme est soumis à un contrôle interne approprié et que les données à la fois qualitatives et quantitatives aient été utilisées pour surveiller son développement et mettre en exergue les propositions d'améliorations pertinentes ;
- c) vérifier que les informations sont fiables et pertinentes pour les différents acteurs des formations de BTS ;
- d) formuler des recommandations et/ou des suggestions pour l'amélioration du programme.

2. La procédure de ré-accréditation

La procédure de demande de renouvellement d'une accréditation se déroule en sept phases :

1. le lycée envoie sa demande de renouvellement au Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche (ci-après « Le Ministère ») ;
2. le Ministère accuse réception de la demande du lycée et informe le Comité ;

3. le Ministère envoie le guide de ré-accréditation au lycée ;
4. le lycée procède à son auto-évaluation, constitue son dossier et l'envoie au Ministère, qui le transmet au Comité ;
5. le Comité étudie le dossier et procède à l'évaluation externe à l'établissement avec la commission spéciale établie pour l'occasion, composée d'experts et de membres du Comité ;
6. le Comité rédige le rapport d'évaluation et un avis d'accréditation qu'il communique au Ministère ;
7. le Ministère prend une décision quant au renouvellement de l'accréditation et la communique au lycée.

Le lycée a préparé sa demande de renouvellement de l'accréditation en conduisant son auto-évaluation. Le dossier de renouvellement a été transmis au Ministère puis au Comité en février 2016.

La procédure de ré-accréditation s'est appuyée sur les critères initiaux, mais en étudiant particulièrement les trois domaines d'examen ci-dessous :

- I. la gestion et l'organisation de la formation ;
- II. les ressources employées ;
- III. les résultats de la formation.

Le premier domaine d'examen est relatif à la création de la formation et à la conformité de celle-ci à son projet initial : pertinence économique et sociale, gestion académique, information publique, mise en place du système d'assurance qualité interne.

Le second domaine d'examen porte sur les ressources humaines, matérielles et de soutien mises en place depuis la création du programme.

Le troisième domaine d'examen est celui de l'analyse des résultats de la formation. Le lycée doit assurer à l'étudiant l'acquisition des connaissances et compétences nécessaires à la poursuite d'une carrière académique, professionnelle ou dans la recherche. Les résultats du diplôme et de la formation sont analysés par rapport à l'employabilité des étudiants (succès de placement sur le marché du travail) et à la satisfaction des acteurs impliqués dans la mise en place de la formation.

3. La rédaction du rapport

Chacun des experts de la commission spéciale a rédigé un rapport d'expertise à la suite de la visite du lycée et sur la base des éléments fournis et complétés durant cette journée. Ces différentes contributions ont été recueillies par le secrétaire de la commission afin de rédiger un rapport. Une version provisoire du rapport a été transmise au lycée. Le rapport a été débattu par le Comité d'accréditation réuni le 22 juin 2016.

Le présent rapport couvre les 3 BTS. Il inclut des recommandations pour les 3 BTS ainsi qu'une condition pour le BTS Assistant de direction.

4. Rappel des conditions de l'accréditation initiale (31 Mai 2010) et de l'accréditation sans réserves (23 décembre 2013)

Le Comité d'accréditation a donné un avis favorable pour l'accréditation des BTS « Gestionnaire en commerce et marketing », « Gestionnaire comptable et fiscal » et « Assistant de direction » proposé par l'Ecole de Commerce et de Gestion en 2010.

- *Sous condition que :*

- 1) Le lycée doit établir une stratégie globale en matière de politique des langues en tenant compte des attentes du marché du travail. 
- 2) Un système d'assurance de la qualité interne doit être établi, comprenant des mesures systématiques et formalisées. Ce système doit assurer l'évaluation régulière des enseignements et des programmes de formation, ainsi que la prise en compte de l'avis des étudiants, des diplômés, des enseignants et des partenaires externes. Cette démarche devrait se baser avant tout sur la partie 1 des standards européens (*European standards and guidelines, ESG*) de 2005. 

- *L'avis d'accréditation recommandait:*

- 1) de ramener le total de la formation à 120 crédits ECTS, pour se conformer aux standards du processus de Bologne. Pour cela, il s'agissait de penser la formation en termes de compétences et de résultats attendus d'apprentissage pour permettre une nouvelle approche de la valorisation en crédits ECTS ; 

- 2) de formaliser et systématiser les nombreux contacts qui existaient déjà entre les personnels du lycée et les entreprises, au-delà de la présence de représentants professionnels dans les groupes curriculaires. Les initiatives (type *myJob*) de mise en contact des étudiants avec les entreprises (pas uniquement à travers les stages) méritaient également au vu de leur grand intérêt, d'être organisées de façon régulière et commune aux trois BTS ;
- 3) de préciser les objectifs des stage, avec des critères précis pour les projets, afin d'encadrer davantage le niveau de ces projets ;
- 4) de communiquer clairement à l'avance aux étudiants les modalités de rattrapage des modules échoués.

5) *Le rapport intermédiaire du 8 avril 2013 :*

Par le rapport du 8 avril 2013 l'ECG a répondu aux exigences ci-dessus. Le rapport met notamment en évidence son approche en matière de l'assurance qualité ainsi que celle en matière de politique des langues.

6) *Accréditation sans réserves :*

Le rapport intermédiaire mentionné ci-dessus a été à la base de l'obtention de l'accréditation sans réserves par « Arrêté ministériel du 23 décembre 2013 modifiant l'arrêté ministériel du 30 juin 2011 portant accréditation du programme de formation menant au brevet de technicien supérieur » (un arrêté par programme).

5. La commission spéciale

La commission spéciale a été constituée afin d'évaluer le niveau d'atteinte des critères de ré-accréditation établis par le Comité d'accréditation des BTS et validés par le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche. Cette commission était composée :

- d'un expert du monde professionnel : **Serge NICKELS**, consultant en Management international des entreprises ;
- d'un responsable d'établissement : **Christian BROSSARD**, Proviseur du Lycée Les Arcades à Dijon ;
- de deux membres du comité d'accréditation : **Diane RIES et Fabienne PIRONET** ;

- du Secrétaire Général du comité : **Fabrice HÉNARD**.

6. La collecte de données

Les experts de la commission ont pu s'appuyer sur le dossier de ré-accréditation fourni par le lycée ainsi que des recherches documentaires sur l'établissement. Pour compléter cette base, la commission spéciale s'est entretenue lors d'une visite sur place le 13 Mai 2016, avec :

- le directeur du lycée : **Joseph BRITZ** ;
- le coordinateur de la formation : **Jean-Marie JANS** ;
- le groupe curriculaire ;
- des étudiants.

EVALUATION DE L'ADEQUATION AUX CRITERES DE RÉ-ACCREDITATION

1. Domaine d'examen : La gestion et l'organisation de la formation

- *Attente 1 : La qualité du pilotage est démontrée*

L'implication de la direction dans le pilotage des 3 BTS est réelle. L'organisation de la formation est transparente et connue des enseignants. La distribution des rôles et des responsabilités entre la direction, le groupe curriculaire et les enseignants est également comprise par l'ensemble de la communauté enseignante, comme des étudiants.

La nouvelle structure organisationnelle mise en place depuis la rentrée 2015/2016 est conforme au règlement grand ducal du 23 février 2010 relatif à l'organisation des études et à la promotion des étudiants des formations sanctionnées par l'obtention du BTS.

Pour chaque BTS, les responsabilités de pilotage se déclinent de la façon suivante :

- Le directeur assure la coordination des groupes curriculaires et assure la supervision de l'ensemble des formations ;
- Le coordinateur est principalement chargé de la pédagogie. Bien qu'attaché à la direction, il assure 12h de cours par semaine.
- La commission ad hoc dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience est instaurée ;
- La commission ad hoc statuant dans les cas où le nombre de candidatures dépasse le nombre de places disponibles, est instaurée.

Il a été constaté que la nomination d'un seul coordinateur, au lieu de trois précédemment, pour les trois formations de BTS, a permis une vision plus globale et une meilleure cohérence dans la gestion du BTS. Le coordinateur assure efficacement cette fonction car il peut s'appuyer sur des groupes curriculaires très impliqués. A défaut, il ne pourrait coordonner les 3 BTS sans surcharge de travail.

La nomination du coordinateur pour les 3 BTS s'est également accompagnée d'une mise en place d'un groupe de gestion composée d'enseignants intervenant dans les trois BTS. Le directeur de l'ECG préside ce groupe, qui prépare notamment les travaux des groupes curriculaires. Afin de garder les spécificités inhérentes à chaque BTS, des experts du groupe de gestion sont nommés pour chaque formation et assurent les missions de

professeur de contact. L'équilibre de ce groupe reste perfectible. Les deux BTS Gestionnaire comptable et fiscal ainsi que Gestionnaire en commerce et marketing incluent trois enseignants là où le BTS Assistant de direction n'en présente que deux. La commission spéciale souligne la pertinence de ce groupe pour assurer la réflexion pédagogique et stratégique sur le présent et l'avenir des BTS. La commission spéciale encourage son développement.

- **Appréciation du degré de satisfaction des attentes :**

- L'attente est satisfaite.

- **Recommandation :**

- veiller à l'équilibre du groupe de gestion entre les 3 BTS, notamment en ce qui concerne le BTS Assistant de direction.
- ***Attente 2 : Un système d'assurance qualité interne existe et est efficace***

La commission spéciale souligne la qualité du dossier de ré-accréditation, laquelle témoigne d'une quantité de travail et de réflexion importante. L'ECG s'est attelée avec sérieux et de manière professionnelle à cet exercice de renouvellement de l'accréditation des trois formations BTS précitées.

Le système d'assurance qualité interne a été formellement décrit dans le dossier de ré-accréditation et par le groupe curriculaire. Il a été défini en 2013.

Il existe auprès des responsables de la formation une réelle volonté de questionner l'évolution qualitative des formations. Des enquêtes de satisfactions ont été menées auprès des étudiants ainsi que des études d'employabilité auprès des jeunes diplômés, menées par l'Institut Universitaire International du Luxembourg. Pour des raisons d'indépendance, l'ECG a confié la gestion de ces études et l'exploitation des résultats à l'IUIL.

Cependant, la commission spéciale estime que le système d'assurance qualité n'est pas suffisamment vécu au quotidien par les responsables de l'ECG, les enseignants et les groupes curriculaire. Les employeurs ne sont pas non plus inclus, et les étudiants le sont à la marge.

Le lycée indique que les employeurs sont formellement consultés dans le cadre de l'appréciation des stagiaires, et les étudiants dans le cadre de leur appréciation des cours. Les avis des enseignants n'ont pas encore été systématiquement recueillis et le questionnaire relatif est en voie d'élaboration.

Par conséquent, la commission spéciale estime que des efforts restent à mener. Il s'agit d'une démarche de conduite du changement que le lycée pourrait initier de manière plus engagée. Le risque est que le système d'assurance qualité interne ne serve pas la qualité des BTS et soit à terme négligé par manque de soutien et d'intérêt des enseignants.

La commission spéciale estime que le système d'assurance qualité devrait fonctionner dans l'objectif d'être un instrument actif de gestion et de conduite du changement. Il est nécessaire de compléter la définition du système de gestion de la qualité par des objectifs davantage précis et mesurables en vue du suivi régulier de l'évolution de la qualité des formations. Le niveau de qualité interne à attendre par BTS se doit d'être précisé.

- **Appréciation du degré de satisfaction des attentes :**

- **L'attente est partiellement satisfaite.**

- **Recommandations :**

- poursuivre la mise en place un système d'assurance qualité en cohérence avec les standards européens pour l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur (version révisée de 2015) ;
- améliorer la qualité de la collecte des données portant sur le recrutement des étudiants. Il s'agit pour le lycée de pouvoir communiquer sur des données compréhensibles et utilisables pour toute partie intéressée (notamment les candidats à la formation, les étudiants en cours de formation, les employeurs, les autorités ministérielles et les évaluateurs externes). Par ailleurs, en sus de présenter des données solides, le lycée devrait renforcer l'analyse de ces données (notamment sur l'évolution des recrutements, les raisons des abandons, le placement des étudiants, les poursuites d'études).
- ***Attente 3 : Le programme est applicable et adapté aux besoins des étudiants***

Les objectifs et le contenu des programmes sont suffisamment documentés. Les modalités d'évaluation des étudiants sont précisées dans le dossier d'information.

L'appréciation subjective de la charge de travail par les étudiants rencontrés diverge de celle des responsables de formation. Par conséquent, la commission spéciale considère que l'enquête annuelle, effectuée auprès des étudiants afin d'évaluer la qualité des cours, devrait inclure cet aspect.

De nombreuses plateformes et structures d'information, d'orientation et de conseil ont été mises en place. Cependant, le recours à ces services par les étudiants reste limité. Le coordinateur des BTS est continuellement à l'écoute des étudiants et demeure leur référent. Cet aspect est à surveiller car il peut conduire à le mobiliser excessivement. En 2014 a été créée la BTS Alumni, structure de représentation des anciens étudiants.

La commission spéciale souligne les efforts du lycée à accompagner les étudiants dans leur démarche d'orientation et de développement personnel. Ainsi le projet pilote « Pro-R » a permis en 2015-2016 à 21 étudiants volontaires de tester leurs compétences sociales.

Les étudiants expriment des difficultés dans l'identification des établissements disposés à les accueillir pour une troisième année d'études. Dans le cadre de la réunion avec les étudiants, la commission spéciale n'a pas pu être vérifier si cette appréciation se fondait sur un manque d'initiative de la part des étudiants ou si les services et plateformes d'orientation de l'ECG n'étaient pas adaptés. Par conséquent, il reviendra aux responsables de la formation d'analyser de plus près cette problématique et de proposer le cas échéant des mesures concrètes pour améliorer le travail d'orientation et de conseil. Le lycée a précisé qu'un professeur-coordonateur de la cellule d'orientation nouvellement créée à la rentrée 2015-16 est dorénavant chargée exclusivement de l'orientation des étudiants de BTS.

- **Appréciation du degré de satisfaction des attentes :**

- **L'attente est partiellement satisfaite.**

- **Recommandations :**

- engager une réflexion sur une éventuelle poursuite d'études après le BTS, en analysant la pertinence de compléter la formation au regard des besoins des employeurs et des étudiants. Le lycée devrait ainsi parvenir à formuler un argumentaire sur le besoin ou non de poursuivre des études après le BTS ;
- intégrer la question de la charge de travail et du contenu des programmes au sondage annuel mener auprès des étudiants.

2. Domaine d'examen : les ressources employées

- ***Attente 4 : le lycée garantit un environnement favorable à l'enseignement et à l'apprentissage***

Les équipements et les locaux sont d'excellente qualité. Les étudiants BTS constituent une force de 200 étudiants, sur un lycée de 700 élèves. L'ECG accorde une place

prépondérante à l'accueil de l'étudiant, tant dans ses infrastructures que ses équipements et services. Les étudiants des BTS sont véritablement considérés comme relevant de l'enseignement supérieur et non pas comme des élèves de lycée. Le dossier de ré-accréditation apporte de nombreuses preuves sur la qualité de l'environnement.

L'ensemble des postes enseignants est pourvu et l'équipe pédagogique est au complet. Les intervenants externes sont recrutés sans difficultés, certains sont enseignants depuis longtemps dans ces 3 BTS. En marketing et en droit, les cours sont assurés uniquement par des intervenants externes. L'ECG estime qu'il souhaite compter ces spécialistes externes parmi ses enseignants afin de pouvoir avoir recours à leur connaissance de la réalité sur le terrain professionnel. La commission spéciale comprend cette position, mais insiste sur la nécessité de garantir la qualité pédagogique des intervenants externes.

Un système de tutorat est instauré. Le lycée indique que dans quelques rares cas, il est animé par des vacataires.

Les contenus et structures du programme permettent aux étudiants d'atteindre les objectifs d'apprentissage. Ce constat se fonde sur l'étude de l'IUIL et par le retour des anciens étudiants et des professionnels.

- **Appréciation du degré de satisfaction des attentes**
- **L'attente est satisfaite.**
- **Recommandations :**
- sécuriser la qualité du tutorat par des enseignants permanents ou des intervenants externes ayant développé une longue coopération avec l'ECG ;
- garantir la qualité pédagogique des intervenants extérieurs dans des matières aussi fondamentales que le droit et le marketing.
- ***Attente 5 : Le lycée dispose des ressources nécessaires pour assurer la qualité des programmes***

En ce qui concerne les ressources financières du lycée, les fonds proviennent principalement du Ministère de l'Education Nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse et du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche. La commission spéciale constate sur la base du dossier de ré-accréditation que la dotation budgétaire spécifique du MESR disponible pour la formation du personnel et pour la bibliothèque a été en constante diminution. Le lycée souligne une augmentation de nouveau en 2016. Ces réductions ont

été un frein pour les possibilités de développement et d'agrandissement des locaux selon le lycée. Ces remarques s'appliquent également aux infrastructures et aux équipements, surtout si les formations sont appelées à se développer.

Du point de vue des ressources humaines, les équipes pédagogiques et non pédagogiques sont en nombre suffisant et qualifiées. Certaines salles comme en informatique, sont très occupées par les BTS.

La commission spéciale n'a pas obtenu d'informations détaillées sur le développement professionnel des enseignants. Le lycée a rappelé que la formation des enseignants est réglementée par l'instruction ministérielle du 18 novembre 2015, qui prévoit un minimum de 48 heures de formation dans la période de 2015-2016 à 2017-2018.

- **Appréciation du degré de satisfaction des attentes :**

- **L'attente est satisfaite.**

- **Recommandation :**

- lancer la réflexion sur un plan de formation continue des enseignants.

- ***Attente 6 : Les employeurs potentiels sont impliqués dans les programmes***

L'implication des employeurs se fait actuellement à plusieurs niveaux :

- de manière formelle dans le cadre des groupes curriculaires (un expert par formation) où ils sont très actifs selon le lycée et les intervenants eux-mêmes ; 
- de manière informelle dans le contexte des stages, conférences et événements internes ou externes (par exemple « Business Days »). De même, l'établissement fait intervenir d'anciens étudiants afin de témoigner de leur parcours professionnel.

Tous les deux ans, un « business Day » est organisé pour chaque formation BTS et permettant un contact direct avec les futurs employeurs. Le lycée a donc réussi à nouer des liens étroits avec les anciens étudiants devenus chef d'entreprise ou occupant des postes à responsabilité.

L'ECG a réagi aux demandes des employeurs en procédant à une refonte du stage en entreprise, pour les rendre plus efficaces. Pour autant, les étudiants rencontrés lors de la visite du 26 avril dernier ont témoigné de manière explicite des difficultés rencontrées lors

de la recherche d'un stage en entreprise ou des efforts nécessaires pour convaincre les potentiels employeurs de la qualité de la formation.

- **Appréciation du degré de satisfaction des attentes :**
- **L'attente est partiellement satisfaite.**
- **Recommandations :**
- renforcer l'implication du monde professionnel dans la réflexion avec l'ECG, afin d'être encore plus en phase avec la réalité économique quand à l'insertion professionnelle et/ou la poursuite d'étude. Plusieurs formes sont possibles, par exemple le recensement des besoins identifiés par l'entreprise, des rencontres plus nombreuses avec les acteurs du monde professionnel ou davantage d'interventions de professionnels dans les formations ;
- procéder à une refonte du formulaire d'évaluation du stage en entreprise afin de recenser de manière systématique et structurée la vision et les attentes de l'employeur sur le contenu et la qualité de la formation ;
- initier une démarche de promotion nationale afin de sensibiliser les potentiels employeurs sur le contenu et la qualité des formations BTS, notamment dans l'objectif de faciliter l'accueil des stagiaires.

3. Domaine d'examen : les résultats de la formation

- ***Attente 7 : Les objectifs de la formation en termes de connaissances, de compétences et d'une manière générale d'acquis d'apprentissage sont atteints***

Le lycée estime mesurer l'atteinte des objectifs de la formation via deux canaux :

- les résultats des examens ; 
- les enquêtes menées par l'IUIL en 2013 et 2015. 

Le taux de réussite moyen des promotions 2011 à 2013 (toutes formations confondues)

s'élève à 63,85%. La durée moyenne pour trouver un emploi est de 1,92 mois selon l'enquête d'employabilité de 2015.

La commission spéciale constate que les valeurs de référence permettant d'évaluer l'atteinte des objectifs de la formation font défaut. Ce point devrait être traité par les responsables de la formation dans le cadre de la transposition du système de gestion de la qualité (cf. attente n°2). 

D'un point de vue général, le taux d'employabilité des trois BTS semble satisfaisant. Toutefois, l'analyse de l'employabilité devrait s'effectuer par formation afin de permettre une vue plus précise sur le taux d'employabilité et les éventuelles difficultés rencontrées lors de la recherche d'un emploi. 

Les employeurs, notamment les tuteurs de stage en entreprise, ne sont pas intégrés de manière systématique dans la définition des compétences utiles dans le domaine professionnel. La commission spéciale estime qu'il conviendrait de privilégier un contact régulier avec les employeurs afin de valider ou faire évoluer le contenu des formations BTS (voir à ce sujet attente n°6). Sachant que le marché du travail présente une forte demande pour des candidats disposant d'un niveau bachelor (bac +3), les responsables de la formation devront davantage s'investir dans la recherche de synergies avec d'autres établissements, voire de définir des passerelles pour permettre aux étudiants de suivre une troisième année de formation à l'étranger. Ces passerelles ne sont pas totalement connues de l'ECG, comme l'a constaté la commission spéciale. Avant toute décision sur la poursuite d'études, la commission spéciale considère que l'ECG doit conduire une réflexion sur la poursuite d'études, comme précédemment mentionné. Le lycée précise que la nouvelle organisation du stage devrait apporter une réponse. En effet, la durée de 17 semaines offrira la possibilité de faire le stage à l'étranger dans le cadre du programme Erasmus+, ce qui n'était pas été possible auparavant.

La commission spéciale a constaté l'évolution de la politique des langues à l'ECG depuis la levée des conditions d'accréditation en 2013. Elle estime que le lycée devrait poursuivre la réflexion sur les besoins linguistiques des employeurs.

La commission spéciale estime que l'ECG n'a pas encore défini de politique internationale, alors que les formations tertiaires, surtout en BTS Gestionnaire en commerce et marketing et Assistant de Direction, offrent des débouchés à l'étranger ou sur des postes au Luxembourg dans des secteurs ouverts sur l'international. La commission spéciale a constaté que l'internationalisation des formations n'est pas un concept encore ancré chez les enseignants des trois BTS.

La commission spéciale estime que le BTS Assistant de Direction devrait faire l'objet d'une attention sur les compétences acquises par les étudiants. La fonction d'assistant de

direction est en effet en pleine mutation et s'éloigne du secrétariat classique. L'assistant de direction tend à devenir un cadre accompagnant le manager. La fonction demande un nombre de compétences techniques et aptitudes comportementales très importantes. Des compétences spécifiques –au delà des simples notions- sont également exigées, comme en droit des entreprises. Malgré les informations fournies par le lycée sur le contenu des enseignements, la commission spéciale estime que l'ECG n'a pas encore traduit ces contenus en termes d'acquis d'apprentissage.

Concernant le BTS Gestionnaire en commerce et marketing, la commission spéciale estime que l'ampleur des débouchés présentés par l'ECG devrait également conduire à un recentrage sur les compétences auxquelles ce BTS conduit véritablement. Il existe une tension la spécialisation et la généralité des contenus.

- **Appréciation du degré de satisfaction des attentes :**

- **L'attente est partiellement satisfaite.**

- **Recommandations :**

- mettre en place un système d'évaluation de la formation qui permette une analyse fine de l'atteinte des acquis d'apprentissage (*learning outcomes*) ;
- mettre en place une enquête régulière sur l'utilisation des langues par les diplômés et les employeurs suite au rapport adressé par le lycée au Comité d'accréditation en avril 2013, qui avait levé les conditions pour obtenir une accréditation pleine et entière ;
- réfléchir sur l'opportunité de mise en place de plateformes d'échanges formalisées avec les employeurs. Ces plateformes pourraient notamment prendre la forme d'ateliers de réflexion permettant d'assurer une parfaite adéquation de la formation avec les besoins du terrain ;
- étendre le pool des intervenants externes afin d'assurer une représentativité adaptée des secteurs d'activités concernés.

- **Condition spécifique BTS Assistant de Direction :** 

- Le lycée doit clairement identifier les compétences acquises à l'issue de cette formation (en termes d'acquis d'apprentissage (*learning outcomes*)) et vérifier leur adéquation par rapport aux besoins actuels et potentiels des employeurs. Le cas échéant, ne pas hésiter à revoir la dénomination de la formation Assistant de direction.

- **Attente 8 : Le Lycée assure un suivi de ses étudiants après la formation**

Le contact avec les anciens étudiants s'est jusqu'à présent réalisé à travers les enquêtes menées par l'IUIL et les « Business Days », auxquels sont également invités les anciens étudiants afin de témoigner de leur parcours professionnel. De même, de nombreux anciens étudiants sont sollicités dans le cadre d'une conférence et/ou d'un cours. Enfin, l'association d'alumni a été mise en place en 2014.

Ces mesures correspondent aux attentes. Elles nécessitent cependant d'être consolidées dans les années à venir afin de permettre un échange plus spontané avec les anciens étudiants. D'autre part, la mise en place d'un annuaire des anciens serait à encourager afin de permettre un suivi régulier et une entrée en contact plus simple avec les jeunes diplômés.

La commission spéciale n'a pas eu accès à la base de données alumni ni à un annuaire en ligne. Le lycée précise qu'il appartient à la BTS Alumni asbl de gérer la base de données des anciens.

- **Appréciation du degré de satisfaction des attentes :**
- **L'attente est satisfaite.**
- **Recommandations :**
- mettre en place un annuaire en ligne des anciens étudiants ;
- organiser, ensemble avec l'association ECG BTS Alumni, des événements networking permettant de rester en contact avec les anciens élèves ;
- favoriser l'implication de l'association ECG BTS Alumni dans l'élaboration des programmes.

Récapitulatif sur les forces et points d'amélioration des 3 BTS

BTS Assistant de Direction	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> • formation diversifiée qui forme à des emplois dans tous les domaines ; • effectifs réduits qui permettent un suivi individualisé des étudiants ; • formation appréciée des étudiants en raison notamment d'un accompagnement individuel plus important.
Points d'amélioration	<ul style="list-style-type: none"> • Etudiants insuffisamment investis dans la vie de l'école • Formation encore peu connue, peu de candidats. • Peu de lien entre BTS et entre étudiants. • Difficultés des étudiants du domaine technique. • Peu de mobilité et d'internationalisation.

BTS Gestionnaire en commerce et marketing	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> • Formation peu spécialisée qui permet de larges débouchés. • Formation polyvalente également conçue comme permettant aux étudiants de créer leur propre entreprise • Employabilité importante.
Points d'amélioration	<ul style="list-style-type: none"> • Peu de mobilité et d'internationalisation. • Tension entre formation généraliste et spécialisée.

BTS Gestion comptable	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaissance professionnelle de la fonction. • Poursuite d'étude facilitée. • Employabilité facilitée. • formation pratique conçue comme permettant la création d'entreprise. • Bon taux de réussite.
Points d'amélioration	<ul style="list-style-type: none"> • Peu de mobilité et d'internationalisation. • Poursuite d'études nécessaire pour devenir expert-comptable, ce que ne permet pas le BTS.

4. Récapitulatif de l'atteinte des objectifs et des recommandations

Domaines d'examen	Attentes	Appréciation du degré de satisfaction des attentes	Recommandations par attente et condition
Domaine d'examen 1 : GESTION ET ORGANISATION DE LA FORMATION	Attente 1 : la qualité du pilotage du programme est démontrée		<ul style="list-style-type: none"> • veiller à l'équilibre du groupe de gestion entre les 3 BTS, notamment en ce qui concerne le BTS Assistant de direction.
	Attente 2 : un système d'assurance qualité interne existe et est efficace		<ul style="list-style-type: none"> • poursuivre la mise en place un système d'assurance qualité en cohérence avec les standards européens pour l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur (version révisée de 2015) ; • améliorer la qualité de la collecte des données portant sur le recrutement des étudiants. Il s'agit pour le lycée de pouvoir communiquer sur des données compréhensibles et utilisables pour toute partie intéressée (notamment les candidats à la formation, les étudiants en cours de formation, les employeurs, les autorités ministérielles et les évaluateurs externes). Par ailleurs, en sus de présenter des données solides, le lycée devrait renforcer l'analyse de ces données (notamment sur l'évolution des recrutements, les raisons des abandons, le placement des étudiants, les poursuites d'études).
	Attente 3 : le programme est applicable et adapté aux besoins des étudiants		<ul style="list-style-type: none"> • engager une réflexion sur une éventuelle poursuite d'études après le BTS, en analysant la pertinence de compléter la formation au regard des besoins des employeurs et des étudiants. Le lycée devrait ainsi parvenir à formuler un argumentaire sur le besoin ou non de poursuivre des études après le BTS ; • intégrer la question de la charge de travail et du contenu des programmes au sondage annuel mener auprès des étudiants.
Domaine d'examen 2 : RESSOURCES EMPLOYÉES	Attente 4 : le lycée garantit un environnement favorable à l'enseignement et à		<ul style="list-style-type: none"> • sécuriser la qualité du tutorat par des enseignants permanents ou des intervenants externes ayant développé une

	l'apprentissage		<p>longue coopération avec l'ECG ;</p> <ul style="list-style-type: none"> garantir la qualité pédagogique des intervenants extérieurs dans des matières aussi fondamentales que le droit et le marketing.
	Attente 5 : le lycée dispose des ressources nécessaires pour assurer la qualité des programmes		<ul style="list-style-type: none"> lancer la réflexion sur un plan de formation continue des enseignants.
	Attente 6 : les employeurs potentiels sont impliqués dans les programmes		<ul style="list-style-type: none"> renforcer l'implication du monde professionnel dans la réflexion avec l'ECG, afin d'être encore plus en phase avec la réalité économique quand à l'insertion professionnelle et/ou la poursuite d'étude. Plusieurs formes sont possibles, par exemple le recensement des besoins identifiés par l'entreprise, des rencontres plus nombreuses avec les acteurs du monde professionnel ou davantage d'interventions de professionnels dans les formations ; procéder à une refonte du formulaire d'évaluation du stage en entreprise afin de recenser de manière systématique et structurée la vision et les attentes de l'employeur sur le contenu et la qualité de la formation ; initier une démarche de promotion nationale afin de sensibiliser les potentiels employeurs sur le contenu et la qualité des formations BTS, notamment dans l'objectif de faciliter l'accueil des stagiaires
Domaine d'examen 3 : RÉSULTATS DE LA FORMATION	Attente 7 : les objectifs de la formation en termes de connaissances, de compétences et d'une manière générale d'acquis d'apprentissage (<i>Learning outcomes</i>) sont atteints		<ul style="list-style-type: none"> mettre en place un système d'évaluation de la formation qui permette une analyse fine de l'atteinte des acquis d'apprentissage (<i>learning outcomes</i>) ; mettre en place une enquête régulière sur l'utilisation des langues par les diplômés et les employeurs suite au rapport adressé par le lycée au Comité d'accréditation en avril 2013, qui avait levé les conditions pour obtenir une accréditation pleine et entière ; réfléchir sur l'opportunité de mise en place de plateformes d'échanges formalisées avec les employeurs. Ces plateformes pourraient notamment prendre la forme

			<p>d'ateliers de réflexion permettant d'assurer une parfaite adéquation de la formation avec les besoins du terrain ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • étendre le pool des intervenants externes afin d'assurer une représentativité adaptée des secteurs d'activités concernés. <p>Condition spécifique BTS Assistant de Direction : <input type="checkbox"/></p> <ul style="list-style-type: none"> • Le lycée doit clairement identifier les compétences acquises à l'issue de cette formation (en termes d'acquis d'apprentissage (<i>learning outcomes</i>) et vérifier leur adéquation par rapport aux besoins actuels et potentiels des employeurs. Le cas échéant, ne pas hésiter à revoir la dénomination de la formation Assistant de direction.
	<p>Attente 8 : le lycée assure un suivi de ses étudiants après la formation</p>		<ul style="list-style-type: none"> • mettre en place un annuaire en ligne des anciens étudiants ; • organiser, ensemble avec l'association ECG BTS Alumni, des événements networking permettant de rester en contact avec les anciens élèves ; • favoriser l'implication de l'association ECG BTS Alumni dans l'élaboration des programmes.

- les attentes sont satisfaites;
- les attentes sont partiellement satisfaites ;
- les attentes sont insuffisamment satisfaites.