



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de l'Enseignement supérieur  
et de la Recherche

**Comité d'accréditation  
pour les formations du brevet de technicien supérieur  
Évaluation du BTS d'Assistant médico-administratif (AMA)  
2018- 2019**

**RAPPORT D'ÉVALUATION  
adressé au Lycée Maacher, Grevenmacher**

Commission spéciale :  
C. Friederici, R. Heusser, membres du comité d'accréditation  
F. Levrier-Willem, P. Blaise, experts,  
F. Hénard, secrétaire

## **INTRODUCTION**

**Le comité d'accréditation pour les formations du brevet de technicien supérieur** (ci-après le comité d'accréditation) a procédé en 2018-2019 à l'évaluation du BTS AMA. Dans ce cadre, la commission spéciale composée des experts susmentionnés, mandaté par le comité d'accréditation et accompagné par le secrétaire général du comité d'accréditation, s'est rendue le 29 Mars 2019 au Lycée Maacher, à Grevenmacher. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles est parvenue la commission après la lecture du dossier d'autoévaluation de l'établissement et à l'issue des entretiens et des observations *in situ*.

Tout d'abord, la commission spéciale tient à souligner la coopération du lycée et de ses équipes concernées par l'évaluation externe. Elle désire aussi remercier les personnes rencontrées au cours de la visite.

### **La commission spéciale**

La commission spéciale est constituée pour l'occasion afin d'évaluer la conformité du projet de formation au regard des critères demandés par le ministère. Cette commission était composée :

- d'un expert du domaine concerné, **Pierre Blaise**, médecin-Directeur du Service de Santé au Travail d'Industrie;
- d'un expert disciplinaire, **Frédérique Levrier-Willem**, gérante de l'école Grandjean (Strasbourg) ;
- de deux membres du comité d'accréditation : **Claudine Friederici** et **Rolf Heusser**;
- et du Secrétaire général du comité, **Fabrice Hénard**.

### **La collecte de données**

Les experts de la commission ont pu s'appuyer sur le dossier d'accréditation fourni par le lycée ainsi que des recherches documentaires sur l'établissement. Pour compléter cette base, la commission spéciale s'est entretenue avec la direction du lycée, le groupe curriculaire et des employeurs.

### **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. La version provisoire a ensuite été transmise aux experts ; la version devient alors définitive en constituant le rapport d'évaluation consolidé.

Le rapport a été débattu par le comité d'accréditation réuni le 17 mai 2019.

Après avoir présenté l'établissement, le rapport formule les constats, analyses et recommandations relatifs aux cinq domaines du référentiel d'évaluation du comité d'accréditation (sur lequel s'est basé l'établissement pour conduire son autoévaluation) :

- Domaine 1 : Opportunité du programme de formation
- Domaine 2 : Pertinence du programme de formation
- Domaine 3 : Modalités d'évaluation et de certification des étudiants
- Domaine 4 : Mise en œuvre du programme de formation
- Domaine 5 : Mesures de garantie de la qualité

Enfin, le rapport se termine par une synthèse des forces et points d'amélioration, ainsi que des principales recommandations.

## **1. PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT**

### Présentation du Lycée Maacher (MLG) :

Le Lycée Maacher (MLG) est officiellement apparu en 1969 suite à la création du « Collège d'enseignement moyen » et par la fusion de celui-ci avec le centre d'enseignement professionnel existant depuis 1954. La création du « Collège d'Enseignement Moyen et Professionnel de l'Est » (CEMPE) et sa mise en service en 1969 constitue donc la naissance du MLG.

Dans le cadre de la réforme générale de l'enseignement secondaire technique en 1979, le CEMPE a été transformé en « Lycée technique Joseph Bech ».

En juillet 2018, à la suite de la rénovation de plusieurs bâtiments, le lycée a été renommé « Maacher Lycée ».

Le lycée offre des qualifications professionnelles menant au Diplôme de technicien (DT) dans la division administrative et commerciale ainsi qu'au Diplôme d'aptitude professionnelle (DAP) du métier de l'agent administratif et commercial.

### Développement de l'offre de formation :

Comptant 200 élèves en 1969, le lycée regroupe aujourd'hui 1 000 étudiants. Alors qu'il était auparavant un collège régional, n'offrant qu'une palette limitée de formations professionnelles, le lycée s'est aujourd'hui étendu et offre également des classes supérieures dans trois sections différentes du régime général, menant à un diplôme de fin d'études secondaires et permettant l'accès à des études supérieures.

Depuis l'année scolaire 2014-2015, le lycée offre des voies de formations en sciences sociales. En 2016-2017, il a également ouvert des programmes de sciences naturelles et régime technique.

C'est en tant que spécialiste des domaines de la communication, de la biologie animale et humaine ainsi que porteur de compétences sociales que le lycée propose l'ouverture d'un BTS d'Assistant médico-administratif (AMA).

## **2. PRÉSENTATION DU BTS**

Intitulé : Brevet de Technicien Supérieur d'Assistant médico-administratif

Objectifs du BTS : La formation BTS d'Assistant médico-administratif (AMA) vise à développer chez les étudiants les capacités de communiquer par écrit et oral dans plusieurs langues, d'accueillir les patients, d'identifier les différentes typologies de patients et d'agir en fonction, de traiter rapidement l'information, de gérer les tâches et le temps, de gérer les relations humaines, de réaliser la comptabilité en partie double en milieu médical, de différencier biologie humaine et animale, de connaître les différentes maladies et types de blessures, d'étudier la terminologie médicale dans plusieurs langues ainsi que de reconnaître une situation d'urgence et de fournir les premiers secours.

Destination professionnelle : Le BTS d'Assistant médico-administratif ouvre aux étudiants la possibilité d'occuper des emplois dans des cabinets médicaux, paramédicaux (kinésithérapie, vétérinaire, etc), centres de cure et de réhabilitation, hôpitaux, ONG (agences humanitaires), maisons de retraite et de soin, dans les champs de la sécurité sociale, de la médecine du travail ou encore des services sociaux.

## **Domaine 1- Opportunité du programme de formation**

### **1.1 Le programme de formation vise des objectifs économiques pertinents en termes d'emploi et d'insertion professionnelle. L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes**

#### **CRITERES DU DOMAINE 1.1**

1. Un niveau de certification est défini sur la base de la législation nationale appropriée et les cadres de certification existants (au niveau européen, national, sectoriel ou des établissements).
2. Le profil du programme indique le ou les domaines d'études, le niveau du programme, le sujet principal, les principaux résultats d'apprentissage visés à terme, l'environnement d'apprentissage et les principaux modes d'apprentissage, d'enseignement et d'évaluation.
3. Le profil montre clairement aux étudiants et parties intéressées quelles compétences génériques et spécifiques au sujet seront visées et le potentiel d'employabilité du programme.

#### **CONSTATS ET ANALYSE**

L'étude de faisabilité présentée et les personnes rencontrées dans la journée montrent que le foyer d'emplois existe pour les personnes qualifiées dans le domaine de l'assistance médicale.

- Sur le plan de la diversité des employeurs possibles
  - o Médecins généralistes ou spécialistes – quelques retours de l'enquête et assurance verbale reçue par la direction lors d'entretiens informels avec de nombreux professionnels de santé ;
  - o Hôpitaux – présence du centre hospitalier le jour de l'audit qui s'engage sur la réception des stagiaires et le recrutement des personnes compétentes
  - o Vétérinaires – retours d'enquête ;

Au cours de l'entretien il apparaît que la reconnaissance de la formation pour l'embauche de personnes diplômées semble forte au sein du Luxembourg.

Le niveau de formation du BTS et les compétences génériques et spécifiques, acquises correspondent à un besoin exprimé par les employeurs. En revanche il reste difficile d'apprécier la reconnaissance des personnes diplômées via une rémunération supérieure au minimum légal.

Cette formation doit compter une vingtaine d'élèves par promotion. Cet objectif semble réaliste pour une première promotion, au regard des capacités d'absorption du marché du travail. La communication entreprise autour de l'existence de cette filière sera en revanche déterminante afin d'attirer des jeunes intéressés par ce domaine et désireux d'intégrer rapidement le marché du travail. Il s'agit du 1<sup>er</sup> BTS proposé par cet établissement, il faudra le faire connaître.

**AVIS :** la commission spéciale considère que les exigences du critère sont satisfaites.

#### **RECOMMANDATION :**

- Lancer une campagne de communication active relative à l'existence de cette formation auprès du public-cible.

## 1.2. Le programme de formation dispose d'une analyse de faisabilité argumentée

### CRITERES DU DOMAINE 1.2

1. Le lycée a mené ou commandé une étude de faisabilité sur l'état des besoins des milieux professionnels dans des domaines spécifiques, l'offre de formation existante au Luxembourg et dans la Grande Région.
2. Les milieux économiques ont été associés à la collecte des données
3. L'étude de faisabilité identifie les compétences clef et transversales qu'il conviendrait de mobiliser pour répondre à des besoins professionnels spécifiques.
4. Les résultats de l'étude ont été débattus au lycée et au sein du groupe curriculaire et présenté aux milieux économiques.

### CONSTATS ET ANALYSE

Il est confirmé que la volonté d'ouverture d'une formation en AMA répond à l'analyse conduite par le lycée, d'une demande insatisfaite sur le marché du travail pour des profils qualifiés de ce type. Il n'existe pas, à l'heure actuelle, de formation de ce type au Luxembourg. Seule une formation pour adultes est proposée, d'une durée plus réduite et dont le contenu pédagogique est moins ambitieux.

De nombreuses rencontres et consultations ont été organisées avec une pluralité d'acteurs des terrains tant médicaux que paramédicaux. Un questionnaire a été élaboré afin d'interroger le corps médical sur les différentes tâches que pourraient réaliser les diplômés en AMA. Cependant, le taux de réponse a été faible. L'administration de l'emploi, l'Association des Médecins et Médecins-Dentistes, la Fédération des Hôpitaux, l'Association des Vétérinaires ont été consultées. L'ensemble des informations collecté a permis de démontrer qu'il existait un réel besoin de personnes spécialisées sur le marché du travail du Luxembourg et de la Grande-Région. Les acteurs du monde économique sont très demandeurs de ce type de formation. L'embauche des futurs diplômés de ce programme paraît assurée.

**AVIS** : la commission spéciale considère que les exigences du critère sont satisfaites.

**RECOMMANDATION** : sans

## Domaine 2 : Pertinence du programme de formation

### 2. 1 Le programme de formation dispose d'un plan d'études structuré

#### CRITERES DU DOMAINE 2.1

1. La structure globale du programme est définie, et mentionne les crédits attribués à chaque unité sur la base des résultats d'apprentissage correspondants et de la charge de travail relative.
2. Le niveau de certification est défini sur la base de la législation nationale appropriée et les cadres de certification existants (au niveau européen, national, sectoriel ou des établissements).
3. Le profil du programme indique le ou les domaines d'études, le niveau du programme, le sujet principal, les principaux résultats d'apprentissage visés à terme, l'environnement d'apprentissage et les principaux modes d'apprentissage, d'enseignement et d'évaluation.
4. Le profil du programme se compose d'unités d'enseignement qui peuvent être composées d'un module unique ou de plusieurs modules, d'autres types d'unités d'enseignement, stages en milieu clinique et en entreprise, projets de recherche, travail en laboratoire et autres activités d'apprentissage pertinentes.
5. Un nombre de crédits ECTS minimum pour les unités d'enseignement est défini au niveau institutionnel, afin de faciliter la collaboration et les échanges interdisciplinaires ou entre les facultés.

#### CONSTATS ET ANALYSE :

Les objectifs d'apprentissage des différents cours sont correctement définis. Ils doivent permettre à l'étudiant de développer savoir-faire ainsi que savoir-être.

Le programme est divisé en pôles de compétences qui correspondent aux rubriques complétées par les employeurs. Certaines compétences sont communes à toutes les branches de l'assistantat administratif alors que d'autres sont spécifiques au monde médical. Les modules sont déclinés en différents cours complémentaires. Les supports de travail pédagogique sur lesquels s'appuient les professeurs sont variés et couvrent tant les aspects de médecine que de biologie. L'organisation de la formation vise la familiarisation avec une pluralité de méthodologies, la circulation de méthodes entre les différents cours et la mise en pratique des enseignements théoriques.

La formation du BTS AMA s'étale sur deux ans et donne lieu à l'obtention de 120 crédits ECTS, à raison de 5/10 crédits accordés par module. Un étudiant doit acquérir un minimum de 25 crédits ECTS après les deux premiers semestres. Cela semble bien structuré et équilibré pour atteindre les acquis d'apprentissage visés.

**AVIS** : la commission spéciale considère que les exigences du critère sont satisfaites.

**RECOMMANDATIONS** : sans

**2.2 Le programme de formation couvre les aspects principaux de la spécialisation. Il permet l'acquisition de méthodes de travail adéquates et garantit l'intégration de connaissances spécifiques à la spécialisation.**

#### **CRITERES DU DOMAINE 2.2**

1. La structure globale du programme est définie, et mentionne les crédits attribués à chaque unité sur la base des résultats d'apprentissage correspondants et de la charge de travail relative.
2. Le profil du programme indique le ou les domaines d'études, le niveau du programme, le sujet principal, les principaux résultats d'apprentissage visés à terme, l'environnement d'apprentissage et les principaux modes d'apprentissage, d'enseignement et d'évaluation.
3. Les unités d'enseignement sont exprimées en termes de résultats d'apprentissage appropriés et des informations claires sont disponibles concernant leur niveau, les crédits associés, leur mise en œuvre et leur évaluation.
4. Le profil montre clairement aux étudiants et parties intéressées quelles compétences génériques et spécifiques au sujet seront visées et le potentiel d'employabilité du programme.
5. Le profil est défini en consultation avec les intéressés.

#### **CONSTATS ET ANALYSE** :

Le BTS d'Assistant médico-administratif (AMA) se déroule sur deux ans. La répartition en semestres est claire. L'articulation entre plan d'études et répartition des crédits ECTS par module est cohérente. La charge horaire est planifiée et les sessions d'examen et de rattrapage sont prévues. Le volume horaire hebdomadaire de la formation est conséquent au regard de la nécessité pour les étudiants d'apprendre la terminologie et le fonctionnement de l'anatomie humaine dans trois langues.

Le BTS AMA s'articule autour des quatre pôles que sont la communication et l'organisation en milieu médical, la comptabilité et la gestion, les sciences et techniques médicales ainsi que les langues.

Deux stages en milieu professionnels sont envisagés, en milieu et fin de formation, afin de favoriser les contacts avec les patients. Des partenariats doivent être noués avec des représentants du milieu médical tels que l'Association des Médecins et Médecins-Dentistes afin d'assurer la pertinence des stages.

Les étudiants pourront également profiter de conférences organisées avec des professionnels, de visites pédagogiques en entreprises et de contacts directs avec ces acteurs afin de promouvoir une meilleure appréhension des réalités du monde professionnel.

Des intervenants extérieurs interviendront également pour assurer certains cours spécifiques.

Le plan d'étude vise à ce que l'étudiant acquiert des connaissances théoriques basiques, spécifiques ainsi que des compétences pratiques à travers la réalisation de travaux en milieu professionnel. L'articulation entre enseignement théorique et acquisition d'aptitudes pratiques est pensée.

Les supports de travail pédagogique sur lesquels s'appuient les professeurs pour préparer leurs cours sont de nature variée. Ils couvrent l'aspect biologie et également l'aspect médecine.

Il manque toutefois quelques modalités pour assurer la réussite des étudiants, notamment celles et ceux qui rencontreraient des difficultés d'apprentissage de matières scientifiques, liées à des difficultés linguistiques (la maîtrise des 3 langues serait un plus pour le diplômé). Le nombre d'heures de cours dans la semaine important : l'anatomie et la terminologie exigent un apprentissage par cœur, dans les trois langues. Certaines personnes peuvent désirer avoir davantage de temps hors école pour le travail de mémorisation personnelle (certains travaillent mieux seuls chez eux, d'autres ont besoin du travail en groupe et en classe).

**AVIS** : la commission spéciale considère que les exigences du critère sont satisfaites.

### **RECOMMANDATIONS** :

- Prévoir des modalités d'apprentissage différentes et des temporalités plus longues afin de permettre à l'ensemble des élèves d'apprendre la terminologie et l'anatomie dans les trois langues d'enseignement ;
- Faire apparaître les modalités de rattrapage du semestre 4.

## **2.3 Le programme de formation est défini en termes d'objectifs d'apprentissage et il est décliné en connaissances, compétences et compétences transversales.**

### **CRITERES DU DOMAINE 2.3**

1. Les unités d'enseignement sont exprimées en termes de résultats d'apprentissage appropriés et des informations claires sont disponibles concernant leur niveau, les crédits associés, leur mise en œuvre et leur évaluation.
2. Le profil montre clairement aux étudiants et parties intéressées quelles compétences génériques et spécifiques au sujet seront visées et le potentiel d'employabilité du programme.
3. Les résultats d'apprentissage, ainsi que les stratégies et critères d'évaluation correspondants sont définis pour chaque unité d'enseignement.
4. Les résultats d'apprentissage sont aisément compréhensibles et vérifiables au regard de ce que l'étudiant a réellement accompli à la fin du programme.

5. Les exigences de progressions sont explicites pour l'étudiant.
6. Les résultats d'apprentissage peuvent être atteints dans les limites de la charge de travail spécifiée.
7. Les résultats d'apprentissage sont liés aux activités d'apprentissage, aux méthodes et aux critères d'évaluation appropriés.
8. Les études sont suivies dans la durée qui leur est officiellement allouée (ce qui signifie que la charge de travail associée à une année universitaire, un semestre, un trimestre ou un seul cours est réaliste).
9. La structure des programmes est flexible afin de permettre aux étudiants d'opter pour des enseignements intégrant de nouveaux modes d'apprentissage
10. Les technologies numériques sont intégrées dans l'enseignement et l'apprentissage.
11. Les résultats d'apprentissage sont formulés par le personnel universitaire avec la participation des étudiants et d'autres parties intéressées.
12. Les crédits octroyés pour toutes les formes d'enseignement supérieur comprenant des éléments de formation continue et professionnelle sont reconnus et accumulés en vue de l'acquisition d'une certification ou non, suivant le souhait de l'étudiant et/ou les exigences de la certification.

### **CONSTATS ET ANALYSE :**

Les objectifs globaux d'apprentissage sont définis précisément dans la demande d'accréditation, ils ont été bien exposés durant la visite, et le groupe curriculaire les maîtrise parfaitement. L'étudiant peut savoir quelles seront ses compétences en fin de formation.

Le descriptif des cours est détaillé semestre par semestre.

La formation permet le développement de compétences linguistiques, du sens relationnel ainsi qu'une familiarisation aux technologies numériques. La formation met l'accent sur le développement de compétences transversales à travers des travaux en groupe, des jeux de rôle, des études de cas et la constitution d'un portfolio.

**AVIS :** la commission spéciale considère que les exigences du critère sont satisfaites.

**RECOMMANDATION :** sans

## **Domaine 3 : Modalités d'évaluation et de certification des étudiants**

### **3.1 Les qualifications requises pour l'admission sont réglementées et vérifiées**

#### **CONSTATS ET ANALYSE :**

Les conditions d'admission sont régies par la loi du 19 juin 2019. Les candidats admissibles doivent être détenteur d'un Diplôme de fin d'études secondaires (DFES), d'un DT ou d'un diplôme reconnu équivalent. La communication auprès des étudiants candidats prendra ces éléments en compte.

Les candidats doivent constituer un dossier composé des documents énumérés à l'article 2 du RGD du 23 février 2010 ainsi qu'une d'une lettre de motivation et d'un CV. Les candidats dont le dossier est retenu sont convoqués à un entretien personnel. Ils doivent également passés des épreuves écrites portant sur les connaissances des langues requises.

Les enseignants ont exprimé leur souhait d'avoir une classe de niveau homogène afin d'assurer la qualité de la formation. Pour autant, il n'est pas certain que ce soit le cas et il conviendra d'apporter le soutien adéquat pour offrir des pédagogies différenciées à des profils



d'étudiants différents. Les modalités de tutorat (cf. référence 4) semblent pertinentes, elles pourraient être accompagnées par un renforcement de la pédagogie différenciée.

**AVIS** : la commission spéciale considère que les exigences du critère sont satisfaites.

### **RECOMMANDATIONS** :

- Introduire un mécanisme de sélection des candidats afin que ceux-ci aient, à l'entrée, un niveau relativement homogène.
- Prévoir des modalités d'accompagnement des étudiants qui le nécessiteraient et renforcer les compétences pédagogiques des enseignants dans l'approche de la diversité des étudiants.

## **3.2. Les méthodes d'évaluation sont définies en fonction des objectifs de formation.**

### **CRITERES DU DOMAINE 3.2**

1. Le profil du programme indique le ou les domaines d'études, le niveau du programme, le sujet principal, les principaux résultats d'apprentissage visés à terme, l'environnement d'apprentissage et les principaux modes d'apprentissage, d'enseignement et d'évaluation.
2. Les résultats d'apprentissage, ainsi que les stratégies et critères d'évaluation correspondants sont définis pour chaque unité d'enseignement.
3. Les résultats d'apprentissage sont liés aux activités d'apprentissage, aux méthodes et aux critères d'évaluation appropriés.
4. Des contrôles pratiqués annuellement portent sur toute la gamme des tests d'évaluation et sur les résultats.
5. Les étudiants sont informés de leurs résultats sans délai.
6. Les crédits octroyés pour toutes les formes d'enseignement supérieur comprenant des éléments de formation continue et professionnelle sont reconnus et accumulés en vue de l'acquisition d'une certification ou non, suivant le souhait de l'étudiant et/ou les exigences de la certification.
7. Les instruments de validation et de reconnaissance doivent s'adapter au développement d'un environnement de formation diversifié et flexible ; ils doivent reconnaître de nouvelles formes d'apprentissage en ligne rendues possibles par la technologie.

### **CONSTATS ET ANALYSE**

La formation combine des méthodes d'évaluation formative ainsi que d'évaluation sommative. Elles doivent permettre le développement de la pratiques professionnelles et favoriser l'insertion sur le marché du travail.

Les acteurs du monde professionnel seront également impliqués dans l'évaluation des étudiants afin de garantir la pertinence des compétences développées aux besoins du marché du travail. Ils pourront ainsi, si nécessaire, appeler à l'ajustement d'un objectif d'apprentissage, d'un contenu, d'une méthodologie ou d'une méthode d'évaluation.

Les méthodes d'évaluation sont jugées correctes, l'intégration de stages dans la formation, la participation des étudiants dans différents projets ainsi que l'intervention d'experts extérieurs sont jugées pertinentes.

Les exercices progressifs proposés au cours du semestre, débouchant sur une évaluation globale, sont considérés comme des modalités d'évaluation adéquate. Des contrôles continus, examens finaux ou combinaison de ces deux modalités d'évaluation viennent confirmer la validation d'un cours. Le groupe curriculaire n'a cependant pas élaboré d'exemple de sujet qui

permettrait aux étudiants de comprendre clairement les attentes auxquelles ils doivent se conformer.

**AVIS** : la commission spéciale considère que les exigences du critère sont satisfaites.

**RECOMMANDATION** :

- Préparer des annales fictives afin que les étudiants puissent se préparer aux examens de façon adéquate.

## **Domaine 4 : Mise en œuvre du programme de formation**

**4.1. Le programme de formation dispose des ressources matérielles suffisantes pour réaliser ses objectifs. Ces ressources sont disponibles pour la durée totale du programme de formation.**

### **CRITERES DU DOMAINE 4.1**

1. Les résultats d'apprentissage peuvent être atteints dans les limites de la charge de travail spécifiée.
2. Le lycée dispose des ressources nécessaires pour mettre en œuvre le programme de formation

### **CONSTATS ET ANALYSE**

La nouvelle formation BTS AMA proposée s'inscrit dans la continuité des domaines de spécialisation du lycée. La plupart des ressources matérielles nécessaires existent et des investissements complémentaires sont prévus. Les infrastructures du lycée sont modernes. Ses salles de classes et son matériel informatique sont de qualité.

Le corps enseignant dispose d'un accès internet et de bibliothèques afin de construire leurs cours. Des manuels relatifs aux différentes matières, en langue française ou allemande sont mises à disposition des professeurs. Le Centre de documentation et d'information (CDI) est ouvert aux étudiants et ses horaires leurs sont communiqués.

**AVIS** : la commission spéciale considère que les exigences du critère sont satisfaites.

**RECOMMANDATION** : sans

**4.2 L'enseignement est dispensé par un corps enseignant compétent du point de vue didactique, scientifique et professionnel.**

### **CRITERES DU DOMAINE 4.2**

1. Le personnel responsable de la mise en œuvre du programme et de ses unités garantit la cohérence entre les résultats d'apprentissage définis pour le programme, les activités d'apprentissage et d'enseignement et les procédures d'évaluation.
2. La pédagogie favorise un dialogue ouvert et l'échange entre étudiants, enseignants et administrateurs concernés, afin d'exprimer et de discuter des besoins et aspirations de chacun.

### **CONSTATS ET ANALYSE**

Les enseignants démontrent leur motivation dans la réussite du projet. Leurs profils réunissent les compétences nécessaires, y compris sur le plan pédagogique.

L'équipe pédagogique se compose d'enseignants du MLG et d'intervenants extérieurs. Cependant, leur intervention, sous forme de cours, d'atelier à thème, de conférence ou de table ronde est encore trop faible.

Si les résultats d'apprentissage sont susceptibles d'être atteints, il conviendrait de faire intervenir davantage de professionnels (par exemple des secrétaires médicales déjà en poste depuis plusieurs années dans diverses structures, médecins, vétérinaires, infirmier(e)s, aides-soignants(e)s) pour garantir l'articulation entre la formation et l'emploi. La transmission de l'expérience professionnelle ne pourra se matérialiser uniquement à travers les stages : deux fois deux mois de stage ne peuvent suffire. Le renforcement des interventions des professionnels durant la formation est indispensable.

**AVIS :** la commission spéciale considère que les exigences du critère sont partiellement satisfaites.

### **RECOMMANDATIONS :**

- Faire intervenir davantage de professionnels dans la formation, tels que des secrétaires médicaux expérimentés, des médecins, des vétérinaires, des infirmiers, des aides-soignants, etc.
- Garantir que les futurs membres de l'équipe pédagogique du BTS AMA doivent être enseignant et disposer de connaissance spécifique dans le domaine de l'AMA ou être salarié professionnel et capable de démontrer au moins deux ans d'expérience professionnelle. Tous doivent maîtriser au moins une des langues véhiculaires.

## **4.3 Il est pourvu à un encadrement adéquat des étudiants**

### **CRITERES DU DOMAINE 4.3**

1. La pédagogie favorise un dialogue ouvert et l'échange de commentaires réfléchis entre étudiants, enseignants et administrateurs concernés, afin d'exprimer et de discuter des besoins et aspirations de chacun.
2. Les apprenants qui s'inscrivent à titre individuel dans un programme formel bénéficient d'un accompagnement ou de conseils susceptibles de les aider à satisfaire les exigences de progression. Ces conseils incluent, le cas échéant, la validation des savoirs et des acquis d'expérience antérieurs (VAE – Validation des Acquis d'Expérience).
3. Les étudiants reçoivent des informations détaillées et des conseils afin de suivre les règles de progression, exploiter les différentes possibilités de parcours et choisir les unités d'enseignement du niveau approprié à la certification visée.
4. Les apprenants bénéficient d'un accompagnement ou de conseils susceptibles de les aider à satisfaire les exigences de progression. Ces conseils incluent, le cas échéant, la validation des savoirs et des acquis d'expérience antérieurs (VAE – Validation des Acquis d'Expérience).

### **CONSTATS ET ANALYSE**

Il est prévu que les étudiants soient répartis entre différents tuteurs issus du groupe curriculaire. Le tutorat permet aux étudiants d'être accompagnés et de recevoir des conseils sur des sujets organisationnels, pédagogiques, de choix de stage ou d'orientation professionnelle. Cet encadrement pourra dépasser la période d'inscription au sein de la formation et durer au-delà des études. Les tuteurs travaillent en collaboration avec le coordinateur de la formation et le membre de la direction responsable de la gestion des étudiants.

L'encadrement didactique est solide et s'appuie sur un matériel divers (salle d'entraînement, de préparation, logiciel spécifique, salle spécialisée pour les travaux pratiques, matériel pour microscopie, etc).

La structure administrative du lycée est solide et apte à gérer des classes supplémentaires. Le directeur est personnellement impliqué dans l'ouverture de cette section et est actif dans la recherche de partenaires afin de faciliter la recherche de stage. La coordinatrice jouit de l'appui de sa hiérarchie et de l'équipe enseignante.

**AVIS** : la commission spéciale considère que les exigences du critère sont satisfaites.

**RECOMMANDATION** :

- S'assurer que l'équipe enseignante sache prendre en compte la spécificité de son nouveau public (étudiant, majeur) dans son appui administratif et pédagogique.

## **Domaine 5 : Mesures de garantie de la qualité**

### **5.1. Le programme de formation fait l'objet de mesures de garantie de la qualité.**

#### **CRITERES DU DOMAINE 5.1**

1. L'assurance qualité interne porte sur l'ensemble des procédures entreprises par les établissements d'enseignement supérieur pour s'assurer que la qualité de leurs programmes et certifications répond à leurs propres spécifications et à celles d'autres organismes compétents tels que les agences d'assurance qualité
2. L'utilisation du système ECTS doit faire l'objet d'une garantie de la qualité assurée par un processus d'évaluation approprié (contrôle, audits internes et externes de la qualité et commentaires des étudiants) et d'une amélioration continue de la qualité.
3. Les institutions appliquent de manière cohérente et constante des règles prédéfinies et publiées couvrant toutes les phases du cycle d'études, c'est-à-dire l'admission et la progression des étudiants, la reconnaissance et la certification de leurs acquis (ESG 1.4).

#### **CONSTATS ET ANALYSE**

Le travail préalable à la création de la section assistant médico-administratif s'est engagé sur un management intuitif de la qualité.

- La rencontre avec les professionnels
- La désignation d'un coordinateur
- La désignation d'un groupe de travail
- L'établissement d'un planning de tâches
- L'élaboration d'un questionnaire de besoin
- Le dépouillement de ce questionnaire
- La qualification du corps enseignant pré-réservé
- L'élaboration d'un calendrier formation et d'un programme
- La pré-réservation des locaux

L'équipe qui a travaillé sur ce dossier a été confrontée aux difficultés du management de la qualité, qui ont été correctement appréhendées et traitées, par exemple

- Récupérer des questionnaires
- Respecter un planning de gestion des tâches
- Passer de rencontres informelles - et cependant capitales - à une restitution organisée
- Maintenir la traçabilité du travail accompli

- Assurer la sécurité des sauvegardes informatiques

Les engagements qualité du lycée sont formulés. Ils concernent les futurs employeurs ainsi que les futurs étudiants :

- Pour les futurs employeurs, le lycée s'engage à assurer la compétence des diplômé(e)s dans les domaines suivants :
  - Connaissance de la déontologie médicale – respect du secret médical
  - Plurilinguisme luxembourgeois, français et allemand, tant pour la communication générale que pour la terminologie médicale
  - Capacité à tenir un secrétariat administratif et comptable, avec maîtrise des logiciels
  - Connaissances médicales nécessaires à la prise en charge correcte des patients, la gestion des urgences, la gestion de courriers et des dossiers patients
  - Savoir-être compatible avec l'empathie, la gestion du stress, de l'agressivité, respect des normes de politesses

Le lycée s'engage parallèlement à assurer la compétence des étudiants afin qu'ils soient hautement qualifiés et répondent aux besoins formulés par les acteurs économiques :

- Établir des critères d'admission permettant aux étudiants retenus d'avoir la certitude d'avoir les prérequis nécessaires à la poursuite d'études et à la réussite aux examens
- Assurer le programme d'enseignement le plus professionnalisant possible de manière à avoir une excellente chance de recrutement à la fin de la formation
- Aider les étudiants dans la découverte du monde professionnel grâce aux stages
- Bénéficier du soutien d'une équipe pédagogique compétente et bienveillante

Des consultations régulières avec les étudiants, professeurs, direction, maîtres de stage, employeurs potentiels sont prévus afin d'assurer l'amélioration continue de la formation. Le programme pourra être ajusté en fonction des retours d'expérience fournis par l'ensemble de la communauté. En particulier, un sondage doit permettre de récolter l'avis des étudiants et enseignants quant au programme de formation, à son déroulement et aux stages.

Il s'agit d'une formation relevant de l'enseignement supérieur, nouvelle pour ce lycée. L'assurance qualité est décrite sur le papier, l'enjeu sera de la mettre en œuvre dans les prochaines années.

Le lycée doit toutefois soigner la qualité de la communication externe. L'ébauche de plaquette montrée lors de la visite a semblé nettement insuffisante. On comprend que le lycée attendait son accréditation pour engager des efforts sur ce plan.

**AVIS :** la commission spéciale considère que les exigences du critère sont partiellement satisfaites.

#### **RECOMMANDATIONS :**

- Formaliser et institutionnaliser les mécanismes d'assurance qualité tels que décrit dans le dossier d'accréditation ;
- Conserver un traçage de l'ensemble du travail accompli pour garantir un pilotage précis de la formation durant les 5 prochaines années.
- Créer une brochure destinée aux futurs étudiants présentant la formation.

## **5.2 Les responsabilités, les compétences et les processus décisionnels sont définis de manière à garantir la qualité de l'activité du lycée concerné.**

### **CRITERE DU DOMAINE 5.2**

1. Les représentants des étudiants devraient participer activement au processus d'assurance qualité pour le système ECTS. En matière d'assurance qualité externe, les étudiants sont membres des commissions d'examen externes des établissements et/ou programmes d'enseignement supérieur.
2. Le système de suivi du programme est formalisé : les responsables du programme, la direction de l'établissement, les enseignants et les autres parties prenantes se réunissent régulièrement pour veiller au bon fonctionnement du programme et à son amélioration continue.

### **CONSTATS ET ANALYSE**

Le lycée existe depuis 1953 et bénéficie d'un savoir-faire et d'une expérience sur lesquels il peut s'appuyer. Il est dans une dynamique d'amélioration. Durant toutes ces décennies il a su évoluer pour faire monter le niveau des études proposées. C'est un acquis.

Pour ce BTS, les responsabilités et compétences en matière d'assurance qualité sont clairement définies. Les processus décisionnels sont explicités.

L'équipe dirigeante est secondée par une équipe administrative qui œuvre activement pour le développement d'une formation de qualité.

La création de la formation a impliqué la rencontre avec des professionnels, la désignation d'un coordinateur d'un groupe de travail et l'établissement de nombreux outils garantissant la qualité du processus. C'est un acquis pour mettre en œuvre une politique de la qualité propre au BTS AMA.

Afin d'assurer la gestion de la qualité interne et externe, le lycée compte sur une équipe qui aura pour tâche de mettre en place les outils nécessaires à la collecte de données (questionnaires, enquêtes, plateformes d'échange, bilans, statistiques) permettant de vérifier que les engagements qualité sont tenus.

L'ensemble du corps enseignant est investi dans sa mission et écouté par la direction. Ses recommandations sont pour le moment suivies d'actions concrètes (achat de matériel informatique, scientifique ou artistique). Il semble acquis que cela sera le cas pour la mise en œuvre du BTS AMA.

**AVIS** : la commission spéciale considère que les exigences du critère sont satisfaites.

**RECOMMANDATIONS** : sans