

**Comité d'accréditation
pour les formations du brevet de technicien supérieur
Évaluation du BTS Assistant médico-administratif
2023 - 2024**

**RAPPORT P D'ÉVALUATION
adressé au Maacher Lycée**

Commission spéciale :
Claudine FRIEDERICI, Rolf HEUSSER, membres du comité d'accréditation
Danielle BOULTGEN, Frédérique LEVRIER-WILLEM, Jessica HERMES, experts,
Fabrice Hénard, secrétaire

12 avril 2024

INTRODUCTION

Le comité d'accréditation pour les formations du brevet de technicien supérieur (ci-après le comité d'accréditation) a procédé en 2023-2024 à l'évaluation du BTS Assistant médico-administratif du Maacher Lycée (MLG). Dans ce cadre, la commission spéciale composée des experts susmentionnés, mandatée par le comité d'accréditation et accompagnée par le secrétaire général du comité d'accréditation, s'est rendue le 26 janvier 2024 au Maacher Lycée. 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'une experte du domaine concerné, **Danielle Boultsen**, Cheffe de département adjointe RH à la Caisse nationale de santé du Luxembourg ;
- d'une experte disciplinaire, **Frédérique Levrier-Willem**, gérante de l'École Grandjean de Strasbourg ;
- d'une experte post-étudiante, **Jessica Hermès**, diplômée 2022 en poste comme secrétaire médicale au CHL ;
- de deux membres du comité d'accréditation : **Claudine Friederici** et **Rolf Heusser** ;
- 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 sur des recherches documentaires relatives à l'établissement. Pour compléter cette base, la commission spéciale s'est entretenue avec la direction du lycée, le coordinateur du BTS, le groupe curriculaire, des enseignants hors groupe curriculaire ainsi que des étudiants.

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. La version provisoire du rapport est transmise aux experts, qui peuvent l'amender si nécessaire. Ce rapport sera ensuite débattu par le comité d'accréditation puis transmis au lycée pour commentaire, et enfin validé par le comité pour devenir le rapport d'évaluation final.

La structure du rapport

Après avoir présenté l'établissement, le rapport revient successivement sur 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 un tableau récapitulatif du niveau d'atteinte de chaque critère d'évaluation, ainsi que des principales recommandations.

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'établissement scolaire existe depuis 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 futur MLG dans la région mosellane.

N'offrant à l'origine qu'une palette limitée de formations professionnelles, l'établissement s'est aujourd'hui étendu en termes d'infrastructures et en offres de formations diplômantes (DT, DAP, BTS). Depuis l'année scolaire 2014-2015, le lycée offre des voies de formations en sciences sociales. 2015 est aussi l'année de début de reconstruction de l'établissement. Ce renouveau s'accompagne d'un changement de nom : il devient le Maacher Lycée de Grevenmacher (MLG). En 2016-2017, il a également ouvert des programmes de sciences naturelles et régime technique. Et c'est en tant que spécialiste des domaines de la communication, de la biologie animale et humaine, et en tant que porteur de compétences sociales que le lycée a pu ouvrir sa section de BTS d'Assistant médico-administratif (AMA) à la rentrée scolaire 2019.

Le MLG compte aujourd'hui environ 1100 élèves qui bénéficient tous de services d'encadrement et qui se voient proposer des activités parascolaires multiples (sport, informatique, ...)

PRÉSENTATION DU BTS SPECIALISÉ

Intitulé : Brevet de Technicien Supérieur Assistant médico-administratif (AMA)

Objectifs du BTS : Ce BTS prépare ses diplômés à occuper des postes dans les métiers liés à la santé et au bien-être des citoyens dans l'optique de les accueillir au mieux dans les centres de soins de quelque nature qu'ils soient et d'aider les patients dans leurs démarches administratives.

Les futurs diplômés auront donc des compétences paramédicales puisqu'ils devront connaître les pathologies, les protocoles d'examens, disposer de notions sûres en pharmacologie et les modes d'hospitalisation. Ils doivent pouvoir aider le praticien à préparer la salle d'examen ou

le matériel d'examen. Comme administratif, le futur assistant doit connaître les différentes modalités d'inscription en centre médical ou de prise de rendez-vous et les mettre en œuvre. Il doit savoir établir la facturation et tenir un état des stocks. L'étudiant AMA est également formé à la rédaction des comptes rendus médicaux et/ou à taper un courrier médical en suivant la voix du médecin.

Enfin, l'étudiant doit maîtriser les soft skills tels que l'empathie, la patience, le calme, la maîtrise de ses émotions, la gestion de l'anxiété du patient et la pédagogie. L'étudiant en fin d'études devra aussi savoir manier les termes médicaux en luxembourgeois, en allemand et en français. En résumé, les futurs titulaires de ce BTS acquièrent des compétences à la fois techniques, administratives et relationnelles.

Destination professionnelle : Le BTS prépare ses diplômés au métier d'assistant médico-administratif attaché à un médecin ou à un pool de médecins, lequel métier sera exercé dans des établissements publics ou privés, médicaux ou paramédicaux auprès d'un médecin et dont la diversité demande des capacités d'adaptation : cabinets médicaux ou vétérinaires, laboratoires, cliniques, hôpitaux, maisons de retraite médicalisées, établissements spécialisés accueillant des handicapés, etc.

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

CRITÈRES 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 :

La commission spéciale relève en premier lieu l'opportunité et la nécessité de cette formation d'assistant médico-administratif puisque le MLG est le seul établissement au Grand-Duché qui propose cette formation alors que c'est un métier en tension, c'est-à-dire que le nombre d'emplois à pourvoir dans cette branche est supérieur au nombre de candidats.

Cette opportunité est confirmée par le fait que, dans un proche avenir, les médecins viendront à manquer (cette tendance est certaine au regard des statistiques fournies par l'Association des Médecins et Médecins-Dentistes). Déjà, l'accroissement des besoins médicaux de la population, dont l'augmentation des malades chroniques, nécessite que la prise en charge administrative et l'accueil des patients soit toujours garantie.

De ce fait, le besoin en personnel compétent, qui puisse décharger les médecins de tâches administratives et d'actes (para)-médicaux simples, va considérablement augmenter. Mais cette formation BTS, unique au Luxembourg, ne forme pourtant que peu de diplômés par année : 15 étudiants seulement sur les trois années 2020-2022, en dépit du site internet du

MLG fort bien documenté, contenant notamment plusieurs vidéos explicatives avec des témoignages. Le lycée a également imprimé un flyer et a participé à plusieurs événements luxembourgeois sur l'emploi. A ce sujet, la commission spéciale tient à souligner les efforts réalisés dans ce domaine par le Maacher Lycée, répondant ainsi à l'une des recommandations de la précédente campagne d'accréditation. Pourtant, peu d'étudiants potentiels s'inscrivent. Se pose donc la question de savoir pourquoi.

Le profil du programme du BTS AMA vise à former un personnel à la fois multilingue et spécialisé dans le secteur de la santé, faisant donc preuve de connaissances (terminologie médicale, saisie informatique, facturation...), de savoir-faire (aide à la personne...), de savoir-être (écoute, discrétion, adaptation du discours...). Ces compétences nombreuses et variées sont d'ailleurs exigées dans les offres d'emploi publiées, les postes vacants déclarés auprès de l'ADEM et lors du recensement réalisé par le lycée auprès des employeurs potentiels.

La commission spéciale s'interroge sur ce qui caractérise fortement ce BTS AMA en deux ans par rapport à d'autres formations telles que la spécialisation administrative-médicale possible par le biais de l'ADEM¹. En outre, comme la commission spéciale le détaillera dans le critère suivant, la mauvaise reconnaissance financière du diplôme BTS pourrait éloigner de potentiels candidats alors que le programme d'études du Maacher Lycée présente des atouts solides.

La commission spéciale apprécie que des enquêtes quantitatives soient réalisées auprès des anciens étudiants AMA ; mais elle regrette qu'elles n'aient pas un volet qualitatif. De plus, l'échange avec ces anciens étudiants, qui ont entretemps intégré le marché du travail, n'est pas systématisé, pas plus que ne sont exploités les retours des tuteurs de stage. Pourtant, ces pratiques permettraient de questionner la pertinence des différentes matières enseignées par rapport à la réalité du monde du travail et de les adapter le cas échéant.

AVIS : La commission spéciale estime que le critère ministériel est atteint.

RECOMMANDATIONS :

- Mettre en place des échanges réguliers et structurés avec les anciens étudiants AMA, les tuteurs de stage et les employeurs (actuels et potentiels) afin de s'assurer constamment de la pertinence et de la complétude des matières enseignées. La venue de secrétaires AMA au Maacher Lycée pourrait être l'occasion d'organiser une rencontre avec les étudiants afin que ceux-ci demandent des conseils, posent des questions concrètes sur le métier futur.
- Poursuivre les réels efforts déjà entrepris en opérations de communication et de visibilité tels que : la participation aux salons de l'étudiant, l'organisation d'une journée Portes ouvertes, le « démarchage » auprès des autres lycées luxembourgeois ou l'utilisation de la plateforme de l'ADEM. Poursuivre les efforts car séduire et convaincre n'est pas chose aisée au regard des basses rémunérations des AMA.

¹ Le projet de l'ASBL Initiativ Rëm Schaffen permet une formation de secrétariat médical en blended learning. Il est subventionné par le ministère du Travail et est réalisé avec la collaboration de l'ADEM et du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.

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

CRITÈRES 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 :

La commission spéciale souligne que l'étude des besoins dans le secteur économique de la santé a été menée sérieusement par le Maacher Lycée. Les informations données par l'agence pour le développement de l'emploi (ADEM), dans son étude sectorielle² rapportée dans le dossier d'accréditation, révèle que le métier de secrétaire médical est le 5^{ème} métier le plus recherché. Dans le domaine *Soins et Santé*, les chiffres donnés dans ce rapport de l'ADEM sur la répartition 2020-2022 des postes déclarés entre catégories de métiers montrent que les métiers de secrétariat et d'assistance arrivent en deuxième position sur une liste de 16. La formation est donc tout à fait pertinente et les professionnels présents lors de la visite de la commission ont confirmé que le programme du BTS AMA est en capacité de former les professionnels dont ils manquent : 93 postes disponibles en 2015 mais 139 en 2022 (source ADEM).

Les parties prenantes de la formation ont mené des échanges avec les employeurs potentiels sur les besoins et les opportunités relatives au poste d'AMA. La commission spéciale apprécie cette démarche qui trouve aussi son intérêt dans des échanges futurs réguliers.

L'étude de faisabilité a été conduite dans tous ses aspects :

- Le groupe curriculaire a identifié de manière précise les prérequis nécessaires pour suivre la formation. Notons d'ores et déjà que le niveau en langues vivantes est un des critères principaux.
- Le MLG a pris soin de solliciter des enseignants et des intervenants professionnels pour tous les cours spécifiques (pathologie, pharmacologie, droit médical, logiciel, comptabilité, etc.).
- Le lycée s'est assuré de l'existence de terrains de stage appropriés. Il s'est donc rapproché des lieux de stage possibles pour que les étudiants ne restent pas sans structure d'accueil. Une base de données a aussi été créée avec les structures des années précédentes qui ont accueilli des stagiaires et qui peuvent être sollicitées pour les nouvelles promotions. Un vivier existe donc pour aider les étudiants en cas de besoin.

² Santé et Soins, Étude sectorielle des tendances en matière de métiers et de compétences. ADEM. Septembre 2023

- Certaines matières manquant de supports pédagogiques (en comptabilité paramédicale notamment), les enseignants ont dû les créer eux-mêmes en prenant en compte l'évolution de la législation et en s'appuyant sur l'expertise d'experts. Cet investissement est à mettre à l'actif des professeurs.
- Intéressante initiative aussi que celle d'avoir créé des annales afin que les étudiants (ou les personnes intéressées par la formation) puissent connaître et comprendre les attendus de la formation.

Le programme d'études est très large afin de couvrir le large panel des tâches qui peuvent incomber aux diplômés selon le lieu de leur poste. C'est une volonté initiale du groupe curriculaire qui est appréciable quand on constate que les anciens étudiants travaillent aujourd'hui dans des structures aussi variées que des centres hospitaliers, groupes médicaux, cabinets de médecins spécialisés, de vétérinaires ou de dentistes...)

L'insertion professionnelle des jeunes diplômés est facilitée par une offre croissante dans le secteur paramédical. Une croissance confirmée par l'enquête menée par le lycée sur le devenir de leurs diplômés des promotions 2019 à 2021 (annexe 7) : la majorité a trouvé un emploi sous trois mois à l'issue de la formation. Une étudiante a choisi de poursuivre ses études. À une courte majorité, les nouveaux professionnels ont signé un CDI et, à une écrasante majorité, n'ont eu qu'un seul employeur (CHL, groupe médical ou cabinet d'un généraliste essentiellement).

Si l'employabilité permise par ce BTS dans un secteur en tension est réelle, il est aussi vrai que les néo-diplômés ont été quasiment tous recrutés au niveau BAC et non au niveau BAC+2 : 10 au niveau BAC, 1 au niveau BTS (et 4 absences de réponse). Lors de la visite, il a été dit que des étudiants avaient quitté la formation au cours du premier semestre 2022 ayant appris cette « pénalisation ». On retrouve ici la mauvaise reconnaissance de ce diplôme par les conventions collectives luxembourgeoises dans de nombreux secteurs d'activités. Les employeurs ne sont souvent pas prêts à payer la plus-value résultant d'une formation Bac+2.

Le Maacher Lycée est conscient de ce handicap sur lequel il n'a aucun moyen de remédiation. Son seul levier possible est d'encourager la poursuite d'études vers un Bachelor (par exemple assistant de direction – option médicale, une formation que propose la Haute École belge Robert Schuman). Cet élargissement possible grâce à la collaboration avec la HERS présente certes une belle opportunité mais sans pour autant garantir une rémunération adéquate ni être forcément justifiée par rapport à la nature des tâches confiées aux diplômés AMA dans la pratique actuelle du métier. Enfin, le lycée propose cette poursuite d'études tout en sachant cependant que ce BTS AMA est d'abord choisi pour sa courte durée de formation permettant une insertion rapide sur le marché du travail.

AVIS : La commission spéciale estime que le critère ministériel est atteint.

RECOMMANDATIONS :

- Continuer à recommander aux diplômés de faire valoir leur BTS auprès des RH car leur diplôme est la garantie pour l'employeur qu'il va recruter une personne compétente et forte d'un savoir-professionnel, alors qu'un bachelier n'effectuera pas les mêmes missions qu'un diplômé en AMA.

- En cas d'absence de supports pédagogiques, poursuivre la veille professionnelle afin que les supports fabriqués par les enseignants soient continuellement actualisés.

Domaine 2 : Pertinence du programme de formation
2.1. Le programme de formation dispose d'un plan d'études structuré
<u>CRITÈRES DU DOMAINE 2.1.</u>
<ol style="list-style-type: none"> 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 :

Le niveau d'apprentissage et de certification est défini comme il se doit sur la base du règlement législatif grand-ducal, dans le cadre européen. Le programme de formation AMA est complètement organisé sous forme de modules d'enseignements avec un nombre d'heures spécifiques et intégré à la logique du système de crédits ECTS, ce BTS cumulant comme il se doit 120 ECTS sur les deux ans pour un volume horaire global de 2 448 h. Pour tous les cours sont indiqués leur nombre d'heures, le cumul trimestriel et le total. Chaque cours est clairement rangé dans l'un des cinq grands domaines (annexes 2 et 9) :

- ◇ Communication et organisation en milieu médical ;
- ◇ Comptabilité, gestion et RH en milieu médical ;
- ◇ Sciences et techniques médicales ;
- ◇ Langues (les 4 langues parlées sur le territoire) ;
- ◇ Stages.

C'est donc un programme de formation complet qui est présenté dans les annexes 2-3-6-9 et 13) avec un plan de progression réaliste. Néanmoins, certains étudiants ont fait part de leur désir d'approfondir certains domaines tels que la médecine vétérinaire, les soins dentaires ou la dépendance. Le groupe curriculaire en est conscient et tente de recruter davantage d'intervenants

La commission spéciale note la densité des informations apportées sur ce programme, informations présentées dans l'annexe 3. Le plan d'études est solide et structuré ; le lycée avait d'ailleurs modifié sa grille des programmes pour la rentrée 2022 (après validation et autorisation officielle du ministère de la Recherche et de l'Enseignement supérieur).

Le catalogue des cours est complet et précis décrivant de manière claire les différents modules avec pour chacun les connaissances et compétences prérequis nécessaires et celles qui

seront acquises dans le cadre du cours. Les objectifs spécifiques sont identiquement bien formulés ainsi que la méthodologie, les supports, les modalités de l'évaluation et la pondération des notes, la charge de travail ainsi que les langues utilisées. Ces descriptifs sont annoncés en début de semestre ont précisé les étudiants qui ajoutent que leurs enseignants sont très attentifs à leur charge de travail.

La commission spéciale estime judicieuse l'importance accordée au multilinguisme car l'usage des quatre langues précédemment évoquées est permanent en service et donc leur maîtrise est indispensable.

En revanche, certains cours paraissent faire doublon. Ainsi en est-il de l'anatomie (vue en biologie et revue en secours à personnes) ou de la prise de la tension artérielle (vue en techniques médicales et revue en secours à personne qui occupe 36 h, ce qui est beaucoup). Hormis ce cas, la répartition horaire par matières est jugée équitable. C'est donc un plan d'études qui est équilibré et correctement structuré, dédiant 25 % des heures du programme aux deux stages d'intégration professionnelle.

AVIS : La commission spéciale estime que le critère ministériel est atteint.

RECOMMANDATIONS :

- Transformer le cours « secours à personnes » au contenu d'un niveau élevé en cours simple de « premiers secours », suffisant pour exercer le métier d'assistant médical. Actuellement de 36 h, il serait plus juste de le réduire à 20 h et utiliser les 16 h dégagées pour une option.
- Dans le prolongement de cette recommandation : réaliser une étude sur l'opportunité d'offrir des modules optionnels afin de donner aux étudiants la possibilité d'approfondir certains domaines qu'ils ont plébiscités (p.ex. vétérinaire, odontologie, secours à personnes, dépendance, ...) pour se spécialiser.

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

CRITÈRES 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 :

La commission spéciale se fait l'écho des employeurs rencontrés lors de la visite sur site qui estiment que les matières enseignées et les compétences techniques et sociales développées sont pertinentes, citant la dextérité dans la rédaction (des comptes rendus médicaux par exemple), le quadrilinguisme, les connaissances en anatomie, la facilité à s'organiser, etc.

Les enseignants continuent d'appliquer des méthodes d'enseignement et d'évaluations variées, adaptées aux objectifs respectifs des modules : cours magistraux théoriques et travaux pratiques (mise en situation et simulation par des jeux de rôles) ; à l'aide de différents supports : salle dédiée, matériel, vidéo, etc., travaux individuels ou en groupes ; et la progression de l'acquisition des matières est suivie en cours d'année par l'évaluation continue et se conclut par une évaluation sommative terminale sous forme d'examens ou de rapports. Les technologies numériques sont mises à disposition de l'étudiant pour atteindre les objectifs : ordinateurs, logiciels de traitement de texte, logiciel d'apprentissage du clavier, etc. Enfin, les stages ont un titre-programme, « intégration professionnelle », qui met en avant ce que l'établissement attend de ses stagiaires dans les structures médico-sociales. Les modalités relatives à ces deux stages de deux fois huit semaines et comptant pour 20 ECTS sont consignées dans plusieurs annexes du dossier d'accréditation. Le vade-mecum de 20 pages élaboré par le MLG à destination des étudiants est significatif à cet égard et la commission estime qu'il est un point fort de l'encadrement de cette formation.

Des compétences transversales sont travaillées : la communication en groupe, la perception d'une situation d'urgence, l'attitude face à une personne agressive ou violente, la communication téléphonique, la maîtrise des langues, etc. Il s'agit là d'un aspect très important de la pratique quotidienne du métier d'assistant médico-administratif. La commission spéciale souligne la place importante qui est accordée à ces compétences de savoir-être qui doivent être cultivées au même titre que les savoirs et les savoir-faire.

Il est prévu la création d'un « portfolio transversal », sous forme digitale, selon les termes du groupe curriculaire qui porte ce projet, applicable à la rentrée 2024. Intégré au plan d'études, ce document serait donc axé sur le suivi du développement personnel de l'étudiant, de ses compétences génériques, et son contenu sera évalué. La commission spéciale, loin d'être rétive à cette idée, cerne mal les modalités de ce portfolio. Ces interrogations sont également exprimées par des membres de l'équipe éducative qui, pour leur majorité, se demandent si cela va impacter le contenu de leurs cours et s'interrogent sur les finalités qu'ils estiment peu claires. Le dossier d'accréditation lui-même, certes daté d'octobre 2023, admet que « l'envergure de ce nouvel élément sera définie au fur et à mesure du développement du Portfolio transversal » (p. 10). À terme, son introduction et son emploi devront être évalués.

AVIS : La commission spéciale estime que le critère ministériel est atteint.

RECOMMANDATIONS :

- Clarifier le projet du portfolio transversal avant le début de la prochaine rentrée scolaire auprès des enseignants afin qu'ils puissent à leur tour présenter à leurs étudiants ce nouveau document : utilité et objectifs, contenu, mode d'utilisation (qui le remplit, comment et qui peut y accéder) et importance dans le programme d'études.

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

CRITÈRES 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 :

Comme précédemment exposé, il existe pour chaque cours de chaque module une fiche explicative fort détaillée, de même qu'une présentation pour tous les cours, ce qui permet une lecture aisée de l'ensemble du programme. En revanche, la commission spéciale trouve d'une lecture malaisée l'annexe 6 « Compétences/acquis d'apprentissage » : cette matrice de correspondance n'est pas d'une utilisation pratique. Certes, elle n'est pas destinée aux étudiants mais sa mise en œuvre par les formateurs apparaît peu commode en l'état.

S'il est louable de la part du groupe curriculaire et de la coordinatrice de vouloir intégrer dans le programme de formation les compétences transversales par le biais d'un portfolio, la concrétisation de ce projet n'est pas encore aboutie et suscite beaucoup d'interrogations de la part des enseignants qui ne savent pas ce que l'intégration de ce futur portfolio impliquera en termes de changement dans leur pratique pédagogique. Le projet sera mis en place pendant l'année scolaire à venir après avoir été discuté en équipe pédagogique

AVIS : La commission spéciale estime que le critère ministériel est atteint.

RECOMMANDATIONS :

- Rendre fonctionnel, pratique le document mettant en correspondance compétences et acquis d'apprentissage.
- Y intégrer de façon explicite les compétences génériques sociales (résilience, gestion du stress, etc.) comme sont intégrées déjà toutes les compétences techniques relatives à

l'exercice de la profession d'AMA.

- Engager rapidement, en tout cas bien avant la rentrée de septembre, des échanges entre les porteurs du projet « Portfolio transversal » et le reste de l'équipe pédagogique.

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

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

CRITÈRE DU DOMAINE 3.1.

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.

CONSTATS ET ANALYSE :

Fort de son expérience puisqu'il s'agit ici du renouvellement de l'accréditation du BTS AMA, le lycée continue d'appliquer ses modalités d'admission. Celles-ci sont clairement exposées dans les documents mis à disposition (notamment annexes 18, 28, 46 et 47 et dossier d'accréditation). Les conditions d'admission sont également formalisées et accessibles via le site internet du lycée et sur ses documents de communication (flyer).

Une commission ad hoc gère l'aspect organisationnel et décisionnel. Les membres de cette commission sont déjà nommés. Pour rappel, une autre commission existe qui est également compétente pour se prononcer sur un dossier de VAE. Une sélection des candidats est opérée pour le recrutement suivant une grille de critères et un calendrier prédéfinis ainsi que par un entretien semi-structuré par un questionnaire qui cherche à cerner la personnalité du candidat, ses prérequis et sa motivation. Ce questionnaire figure dans les annexes remises à la commission spéciale. La coordinatrice rappelle qu'un des points essentiels de cette sélection réside dans la bonne maîtrise des quatre langues qui sont indispensables pour prétendre suivre le programme, raison pour laquelle les questions posées au candidat sont exprimées dans l'ordre de langue employée qu'il souhaite.

Un postulant rejeté a la possibilité de faire appel contre la décision.

Dans la procédure de recrutement, la commission spéciale repère que les critères d'évaluation des réponses aux questions pendant l'entretien ne sont pas formalisés. Par exemple, quelle réponse est-elle attendue pour la question des soft skills, que par ailleurs le lycée met en avant dans cette formation ?

AVIS : La commission spéciale estime que le critère ministériel est partiellement atteint.

RECOMMANDATIONS :

- Bien cerner et évaluer la motivation de chaque candidat en leur posant des questions très précises pour tester leur degré d'assimilation des attendus du programme et des exigences du métier : ses contraintes, ses aspects négatifs, la reconnaissance du diplôme par les conventions collectives (la rémunération), etc.
- En cas de rejet d'un candidat, outre des axes d'amélioration, l'orienter vers une

formation préparatoire si le métier d'AMA est réellement son souhait. Ceci est valable pour un postulant encore dans un cursus scolaire ou engagé dans une VAE.

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

CRITÈRES 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 est construite en mobilisant les différentes modalités pédagogiques : l'enseignement théorique et l'enseignement pratique de façon sommative en contrôle continu ou lors d'un examen final. Le système d'évaluation est défini selon les attendus administratifs. Les modalités d'évaluation et les conditions de délivrance sont présentées clairement dans les documents remis. On prendra comme deux exemples la pondération des points qui sont indiqués au bas de chaque descriptif de cours ainsi que le calendrier des épreuves qui est affiché sur le site du lycée au moins trois mois avant l'examen. L'étudiant est informé des modalités de l'évaluation car il lui est remis un « guide d'évaluation » dès le début de l'année.

Le plan d'études (annexe 2) et le descriptif des cours (annexe 3) sont précis et tiennent compte des objectifs de formation pour moduler les résultats obtenus : contrôle continu et examen final sont utilisés et coefficientés différemment en fonction de la matière pour donner une appréciation fiable du niveau réel de l'étudiant.

La commission spéciale relève qu'il en est de même pour l'évaluation des périodes pédagogiques dans les lieux professionnels ; en effet, le cadre administratif est bien décrit dans les annexes 12 (« Barème d'évaluation promotions 21 & 22 »), 15, 16 et 17. L'appréciation des qualités du stagiaire est la somme du jugement du tuteur de stage qui évalue le niveau de savoir-faire et la capacité à mettre en application les connaissances théoriques, de l'appréciation de l'enseignant ainsi que celle du ou de la stagiaire qui effectue ainsi son auto-évaluation. Cette appréciation multifocale de la prestation permet un résultat pondéré donc plus juste.

En revanche, les critères d'évaluation du stage de la part des enseignants et du jury manquent de précision. Par exemple, il est difficile de faire la distinction entre ces deux critères (annexe 12) : *Rapport de stage complet, structuré, présenté de façon claire et compréhensible et rédigé dans une langue jugée soignée sans laisser une question en suspens* qui permet d'obtenir une

appréciation « réussi très bien » ET *Rapport de stage complet, structuré et présenté de façon claire et compréhensible dans une langue jugée soignée par le tuteur* qui donne une appréciation inférieure.

Le portfolio de l'étudiant permet à tous les intervenants de suivre le parcours étape par étape de celui-ci. Autant l'enseignant que le formateur y ont accès et bien sûr, l'étudiant lui-même qui peut se reporter à ses expériences passées et aux observations qui y sont formulées.

En cas d'échec à une épreuve, il existe une session de rattrapage mais qui n'a guère été formalisée et pas davantage mise en action.

La commission spéciale approuve la décision des acteurs de ce BTS d'appliquer une de ses recommandations de 2019 : la « création d'annales fictives afin que les étudiants puissent se préparer aux examens de façon adéquate ». Ces annales ont été certes récemment créées (2022-2023) mais le premier pas est fait et le groupe curriculaire en a bien senti l'intérêt.

AVIS : La commission spéciale estime que le critère ministériel est atteint.

RECOMMANDATIONS :

- Définir précisément et formaliser les conditions de rattrapage à l'issue du 4ème trimestre afin d'anticiper toute éventualité de la sorte ; c'est la garantie d'une égalité de traitement entre tous les étudiants de toutes les promotions.
- Prévoir en cas d'échecs répétés des modalités de rattrapage, sinon d'accompagnements possibles.
- Pour l'évaluation du stage, distinguer des points précis et mesurables au lieu de définir un unique critère global ; cela permettrait une analyse plus fine et faciliterait la tâche du jury pour expliquer sa note à l'étudiant s'il demande des justifications.

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

CRITÈRE DU DOMAINE 4.1.

Les résultats d'apprentissage peuvent être atteints dans les limites de la charge de travail spécifiée.

CONSTATS ET ANALYSE :

Les conditions d'accueil des étudiants sont pleinement satisfaisantes : les infrastructures sont vastes et capables d'accueillir sans gêne tous les élèves et les étudiants. Néanmoins, le nombre d'élèves accueillis (toutes formations confondues) croît chaque année et, à terme, les locaux actuels risquent de ne plus suffire. La direction du Maacher Lycée est consciente du problème et soucieuse de le régler.

L'établissement est quelque peu excentré des axes de passage des transports en commun. Néanmoins, pour ceux qui disposent d'un véhicule, des places de parking gratuites en nombre existent.

Les équipements numériques sont à la mesure de ce qu'on est en droit d'attendre aujourd'hui (tableaux digitaux interactifs, connexion wifi, possibilité de location d'un ordinateur ou d'un iPad). Des espaces d'études et de bien-être sont à la disposition de la communauté scolaire : laboratoires, CDI, centre sportif, salle des fêtes, salle de silence.

Parmi toutes les salles de classe, certaines sont communes à plusieurs formations et sont disponibles pour la formation AMA : salle informatique dédiée au BTS ou salles partagées pour les modules « Communication et organisation en milieu médical » et « Compta – GRH », salle simulant un espace d'entreprise d'apprentissage, salle conventionnelle pour le module « Langues », salle configurée comme un lieu d'accueil du public, tout à fait appropriée pour développer certaines soft skills du métier d'AMA, salles de sciences pour le module « Sciences et techniques médicales ».

La commission spéciale estime qu'un exposé budgétaire du BTS AMA fait défaut.

La commission spéciale a déjà salué l'investissement de certains enseignants qui sont obligés de créer les supports pédagogiques (écrits, vidéos) qui font défaut, comme en comptabilité paramédicale, par exemple. Aucune matière ne souffre ainsi d'une carence en ressources matérielles mais cela nécessite beaucoup d'engagement de la part des enseignants pour se procurer du matériel adapté. Ces ressources émanant d'initiatives personnelles, leur statut n'est pas défini dans le cadre légal de cette formation.

Certains étudiants sont gênés pécuniairement. Acheter tous les livres coûte cher et il y a un manque de disponibilité sur le marché. Cette gêne exprimée par certains est à prendre en considération, comme a été pris en considération par l'établissement le prêt éventuel d'ordinateurs.

AVIS : La commission spéciale estime que le critère ministériel est atteint.

RECOMMANDATIONS :

- Préciser le statut juridique des supports pédagogiques privés : à qui appartiennent-ils, les étudiants peuvent-ils les exploiter librement, comment sont-ils référencés au CDI (s'ils le sont), qui a le droit d'en actualiser le contenu ? Ces initiatives des enseignants étant louables, il est nécessaire de les cadrer strictement pour qu'elles se prolongent.
- Réfléchir à l'intérêt d'instaurer des échanges professeurs-employeurs/alumnis afin que les enseignants puissent disposer de ressources pédagogiques issues du terrain (compte-rendu médical anonymisé, page de comptabilité, ...), ressources qui pourraient les soulager dans la confection personnelle des supports manquants.
- Réfléchir à l'instauration d'une bourse aux livres ou d'un prêt d'ouvrages achetés par le lycée pour aider financièrement et pratiquement les étudiants gênés financièrement.

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

CRITÈRES 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 :

La commission spéciale salue les qualités professionnelles du corps enseignant impliqué dans cette formation dont c'est la seconde procédure d'accréditation. Leur expérience pédagogique, leur connaissance des attendus de la profession d'assistant médico-administratif et leur ancienneté pour certains, plaident en leur faveur.

Il faut rappeler que beaucoup s'investissent dans la création de supports pédagogiques quand ces derniers sont inexistantes, ce qui sous-entend une implication professionnelle prise sur leur temps personnel.

La commission spéciale salue la motivation, l'enthousiasme et le dynamisme de toute l'équipe enseignante et administrative qui va de l'avant et souhaite ancrer cette formation dans la durée. Les enseignants du groupe curriculaire ont manifesté leur grand souci d'offrir un enseignement de haute qualité (réflexions sur la pertinence de leurs interventions et sur les possibilités d'améliorer leurs cours, attention portée sur la charge de travaux qu'ils donnent en fonction des autres cours).

Quant aux intervenants extérieurs, tous professionnels du secteur, ils dispensent leurs cours dans leur domaine d'activité, ce qui permet de couvrir une grande partie des différentes branches professionnelles du domaine paramédical. Les étudiants apprécient ces cours ouverts sur le monde du travail qui les aident dans leur progression. La direction déplore une enveloppe budgétaire insuffisante pour augmenter le nombre d'intervenants externes dont la plus-value dans une formation est indéniable.

La commission spéciale est en droit de parler d'esprit d'équipe au sein des formateurs pédagogiques et des encadrants administratifs. Sont progressivement mis en place des binômes d'enseignants pendant un même cours. C'est une démarche qui vise à davantage individualiser le suivi des étudiants et l'aide pédagogique : quand un enseignant parle ou explique à certains, l'autre peut s'occuper de ceux qui assimilent moins vite telle ou telle notion. Et les deux enseignants ayant chacun leur spécialité, peuvent apporter leur point de vue spécifique.

Cet esprit d'équipe est encore visible entre les enseignants eux-mêmes. Cependant, la commission spéciale a repéré quelques hiatus entre certains cours : notions abordées deux fois ou surcharge de travail personnel pour les étudiants.

AVIS : La commission spéciale estime que le critère ministériel est atteint.

RECOMMANDATIONS :

- Finaliser la mise en place des binômes d'enseignants. Leur systématisation doit être complète dans toutes les matières, ce qui garantit une continuité des enseignements en cas d'absence d'un enseignant.
- Systématiser les échanges (et les formaliser) entre tous les enseignants afin d'harmoniser le contenu des cours, la charge de travail personnel demandé aux étudiants, peut-être

aussi la notation, et afin d'assurer la fluidité de toutes les informations nécessaires.

4.3. Il est pourvu à un encadrement adéquat des étudiants

CRITÈRES 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 :

Le petit nombre d'étudiants suivant le BTS AMA présente cet avantage de permettre un travail centré sur l'étudiant et de garantir un encadrement de haute qualité de l'enseignement. Le faible effectif et les nombreux exercices en conditions professionnelles créent une proximité des étudiants avec les enseignants, ce qui favorise les échanges et un encadrement poussé vers des approfondissements et/ou des compléments d'informations et d'études.

Les étudiants apprécient cette proximité et cette disponibilité du corps enseignant tout comme ils apprécient l'accessibilité du directeur du Maacher Lycée et de la coordinatrice de leur BTS.

Un système de tutorat est institué, ce que la commission spéciale note favorablement. C'est l'étudiant qui choisit son professeur tuteur mais en début d'année, ce qui présente l'inconvénient que le choix n'est pas effectué en fonction d'affinités et donc qu'il résulte du hasard. A noter que les enseignants veillent pour réguler de façon équilibrée la répartition des étudiants entre tous les tuteurs. Néanmoins, les étudiants ont assuré qu'après avoir été démunis lors de la rentrée, ils ont été ensuite satisfaits du hasard de leur choix.

La commission spéciale se fait l'écho de la satisfaction des étudiants quant à la disponibilité de leur enseignant encadrant. Chaque tuteur suit l'étudiant bien sûr tout au long de sa scolarité interne au lycée mais aussi sur son terrain de stage et il l'aide éventuellement à trouver un terrain de stage. Et si l'étudiant rencontre des difficultés personnelles qu'il ne souhaite pas aborder avec son tuteur, il peut bénéficier de l'écoute d'une psychologue.

Si la communication est réelle entre enseignants et étudiants, l'échange entre pairs paraît beaucoup moins fréquent entre les étudiants de première et de deuxième année ou alors ils ne sont pas formalisés.

Il est judicieux d'encourager les étudiants à postuler pour deux terrains de stage différents car cela ouvre leur horizon professionnel, peut leur donner l'idée d'un poste particulier auquel on ne pense pas toujours et enrichit l'apport pédagogique. Or, certains employeurs préfèrent que le stagiaire conserve le même terrain de stage. C'est une façon pour eux de mesurer la progression de l'étudiant et de pouvoir envisager ou non son recrutement futur. Les deux points de vue sont fondés.

Le choix est d'ailleurs facilité par le grand nombre de structures accueillant des patients. Mais il est préjudiciable que les périodes de stage du BTS 1 et du BTS 2 se chevauchent. Des employeurs expriment leur impossibilité d'accueillir plusieurs stagiaires en même temps.

Le lycée a été soucieux de créer un environnement favorable pour les étudiants en BTS AMA et a donc procédé à certaines adaptations. Ainsi a-t-il différé les horaires de cours du BTS de ceux des élèves du lycée afin que les étudiants ne se sentent plus traités comme des lycéens. Les effets psychologiques positifs de cet aménagement, que la commission spéciale apprécie, sont pourtant amoindris par la configuration des locaux : les salles de lycées sont contiguës aux salles attribuées aux BTS ou sont communes au secondaire et au supérieur. De même que les enseignants imposent un temps de pause à leurs étudiants au moment des périodes de récréation du lycée figent les étudiants dans un emploi du temps qui ne leur donne pas le sentiment d'appartenir à l'enseignement supérieur.

AVIS : La commission spéciale estime que le critère ministériel est atteint.

RECOMMANDATIONS :

- Différer de quelques semaines le choix du tuteur par les étudiants.
- Veiller à ce que des échanges fréquents et formalisés existent entre les premières et les deuxièmes années car le partage d'expérience et de bonnes pratiques est toujours formateur pour les cadets et valorisant pour les aînés.
- Travailler en concertation avec les structures de soins accueillant des stagiaires pour décaler les périodes de stage 1 et 2 : cela permettrait aux premières de gérer commodément les places disponibles.
- Trancher la question de savoir quelle est la meilleure solution pour l'étudiant entre deux stages dans une même structure ou chacun des deux stages sur un terrain différent. Cela mettrait tous les étudiants sur un pied d'égalité, supprimerait une période de confusion au moment de la sélection des terrains de stage et préciserait aux employeurs potentiels qu'ils ne pourraient se faire une opinion définitive que sur le seul second stage.

Domaine 5 : Mesures de garantie de la qualité

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

CRITÈRES 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 :

La commission salue les parties prenantes de cette formation AMA d'avoir suivi les recommandations énoncées lors de la précédente procédure d'accréditation. Le dossier les reprend point par point et y répond en regard. Elle note aussi que les réactions ont été positives quoique mises en œuvre tardivement, en tout cas souvent trop proches de l'actuelle procédure pour espérer en mesurer des impacts assurés. A sa décharge, il faut reconnaître que les conditions d'enseignement dégradées en 2020-2021 du fait des restrictions sanitaires n'ont pas été propices à des remédiations structurelles ou pédagogiques durant cette période où l'urgence était de maintenir des cours au moins en distanciel – ce que le Maacher Lycée est parvenu à faire.

La commission spéciale acte le fait que le programme a été élaboré conformément aux instructions du Guide d'utilisation ECTS et que la correspondance entre heures d'enseignement et nombre d'ECTS est respectée. Elle rappelle aussi que le MLG engage de manière périodique des processus rigoureux d'assurance qualité prévus par la loi via le processus d'accréditation et via l'auto-évaluation.

Le lycée a mis en place des évaluations par exemple sous forme de questionnaires de recensement auprès de divers publics (employeurs potentiels, anciens étudiants, etc.). En cours d'année, des questionnaires sont remis aussi aux titulaires de cours, aux intervenants externes et aux étudiants après chaque cours. Il en est ainsi au terme des stages : enseignant et tuteur de stage font un retour commun, cette fois à l'adresse de l'étudiant qui peut à son tour argumenter et exposer les aspects positifs ou négatifs de son lieu de stage.

Tous ces retours sont censés être pris en compte dans les décisions de remédiation prises par le groupe curriculaire et la coordinatrice avec l'appui de l'équipe directoriale. Néanmoins, la commission spéciale estime que l'exploitation de ces retours n'est pas suffisamment structurée et formalisée de façon à tirer des conclusions structurées du type : repérage du dysfonctionnement ou de la carence > actions de remédiation > suivi des actions correctrices (effectivité de leur application et de leur impact).

La garantie de la qualité est un souci des enseignants comme on a pu le voir dans leur implication à créer des supports pédagogiques inexistantes pour l'AMA et à entretenir des liens avec des professionnels du domaine afin de garantir que la matière enseignée corresponde à la réalité du terrain.

L'abondante documentation sous forme d'annexes prouve que la plupart des éléments du programme sont formalisés via des fiches descriptives, calendriers, guides, modèles, règlements, comptes rendus (ceux du groupe curriculaire par exemple), etc.

La commission spéciale rappelle ici que la volonté de placer un binôme d'enseignants à la tête de chaque cours est un moyen efficace de se prémunir de la défection de l'un d'entre eux et d'assurer la continuité pédagogique en attendant le retour de l'enseignant.

La commission estime dommageable l'absence d'une association des anciens étudiants, laquelle est plébiscitée par les étudiants actuels. Ce dispositif crée pourtant un esprit de corps, un esprit « AMA » propre à souder les étudiants entre eux avec une possibilité d'entraide, voire à en rassurer certains, et à pouvoir être pleinement entendus si des demandes sont exprimées. Cette association est également un bon moyen de suivre le parcours professionnel des diplômés. Indirectement par le biais des étudiants qu'ils ont en cours, les enseignants sont ainsi informés du devenir des alumnis. Ils ont ainsi une meilleure idée de la pertinence des

cours dispensés. Les prémices de cette association viennent d'apparaître fort peu de temps avant la rédaction du dossier d'accréditation d'octobre 2023.

AVIS : La commission spéciale estime que le critère ministériel est partiellement atteint.

RECOMMANDATIONS :

- Créer le réseau des alumnis afin de créer un lien direct entre le monde professionnel et le milieu étudiant. Une plateforme informatique pourrait constituer un lieu d'échanges, de conseils pratiques (logement, aide, législation du travail, etc.), de FAQ, de suggestion de « bons » terrains de stage ou d'offres d'emploi.
- Poursuivre l'application des mesures récemment prises en réponse aux dernières recommandations et en surveiller les effets.
- Achever la formalisation : 1) en s'intéressant à l'exploitation des résultats d'enquêtes et de questionnaires, 2) en nommant une personne référente de la qualité qui soit à la fois destinataire des remontées ou des dispositions nouvelles, coordinatrice des personnes à impliquer et des moyens à mettre en œuvre, expéditrice des résultats et responsable du suivi de la procédure d'assurance qualité.

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

CRITÈRE DU DOMAINE 5.2.

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.

CONSTATS ET ANALYSE :

La commission spéciale ne doute pas de la réelle motivation des encadrants de conduire une formation qui se déroule de façon satisfaisante. L'intention ne suffisant pas à garantir la qualité de l'activité du lycée par l'investissement de toutes les parties prenantes, il faut des preuves tangibles, qui existent :

- ◇ S'agissant des enseignants et des intervenants extérieurs : leurs compétences professionnelles, répertoriées dans la documentation fournie, prouvent que la qualité du recrutement a fait l'objet d'un grand soin de la part de l'établissement.
- ◇ S'agissant du programme d'études, la commission note que tous les acteurs de la formation sont soucieux du niveau de qualité des enseignements pour conduire les étudiants vers un diplôme professionnel reposant sur des bases solides.
- ◇ S'agissant des procédures d'assurance qualité : si elles sont connues de tous ou en tout cas accessibles à tous, elles souffrent encore d'imperfection : un classement très méthodique fait défaut, ce qui est peut-être dû à l'absence d'un référent qualité. De même que le traitement des retours de toutes les parties prenantes (l'existence de

questionnaires sont à mettre à l'actif du lycée) manque de rigueur et d'approfondissement.

◇ S'agissant des mesures d'attractivité : le MLG a multiplié les actions promotionnelles en faveur du seul BTS AMA du Luxembourg : les brochures sont très complètes, les capsules vidéos attrayantes, le site du lycée riche en informations. Le grand soin pris à la constitution de ces documents révèle le souci de perfection de leurs auteurs, documents qui donnent l'image sérieuse que la formation dispensée est de qualité.

La coordinatrice du programme qui a pris ses fonctions courant 2023 a fait preuve d'un investissement immédiat qui démontre sa totale implication dans un programme mis en place il y a déjà cinq années, un investissement du même degré que celui dont font preuve les personnes déjà rôdées à cette formation.

Des réunions hebdomadaires sont instituées dont les membres conviés sont prédéfinis : ce peut être les membres de la coordination et/ou ceux de l'équipe direction ; quant au groupe curriculaire, il se réunit trois à cinq fois par an (ses tâches ne sont pas explicitées dans la documentation).

Les fréquentes réunions cimentent ce même esprit de réussite au bénéfice des étudiants. Les enseignants estiment que le groupe curriculaire leur assure un encadrement de qualité. Pourtant, la commission spéciale rapporte ce sentiment qu'éprouvent les enseignants de ne pas avoir suffisamment de visibilité sur les perspectives d'ensemble du BTS AMA. La commission s'interroge donc sur le rôle du groupe curriculaire qui doit être le garant de la pertinence de l'ensemble des cours, de la complémentarité de leur contenu ou de leur non-chevauchement. Est rappelé par ailleurs le manque d'informations, exprimé par les personnes externes au groupe curriculaire, au sujet du « portfolio transversal » ou des contacts pris avec la Haute École Robert Schuman de Libramont pour lier le BTS AMA à un bachelor. La raison tient peut-être à ce que les échanges, bien qu'ils existent, ne sont guère formalisés.

Bien que les enseignants du groupe curriculaire soient hautement engagés, leurs responsabilités ne sont pas clairement définies, surtout leur rôle par rapport aux autres enseignants du BTS AMA. Questionné lors de la visite, le groupe curriculaire a paru à la commission spéciale ne pas trop s'interroger sur des aspects d'ensemble de la formation en dehors de la matière qu'ils enseignent eux-mêmes (pas de réelle connaissance ni du contenu des autres cours ni de leur plus-value). L'absence d'une documentation sur la fonction de chacun dans l'animation du programme et la répartition de chacun est révélatrice de cet état de fait.

Comme il n'existe pas d'association des anciens, aucun alumni ne peut prétendre à exprimer son opinion sur l'évolution de la qualité de cette formation.

La commission spéciale relève que les conversations, les discussions en groupe, les réunions « officielles » animent sans cesse la communauté éducative, l'équipe encadrante et les étudiants. Mais elle souligne qu'un trop grand nombre encore de ces échanges verbaux, informels n'ont pas de traces écrites, institutionnalisées. Or, beaucoup de ce qui se dit mériterait un temps de traitement de la part des personnes compétentes sur le sujet en question et une diffusion à l'ensemble des acteurs de la formation.

AVIS : La commission spéciale estime que le critère ministériel est atteint.

RECOMMANDATIONS :

- Définir formellement le rôle et les responsabilités de chaque partie impliquée au sein du lycée (directeur, coordinatrice, groupe curriculaire, enseignants du BTS) et assurer des zones de dialogue institutionnalisées, ce qui n'interdit nullement les échanges informels qui conservent leurs avantages (souplesse, convivialité, sérendipité). Formaliser précisément les rôles de chacun est d'autant plus nécessaire qu'un changement de direction surviendra bientôt.
- Assurer une communication permanente entre groupe curriculaire et ensemble de la communauté éducative notamment sur les sujets qui engagent au premier chef les étudiants. Cela sera facilité si les échanges sont formalisés, c'est-à-dire : réguliers selon un calendrier, précédés d'un ordre du jour prédéfini, avec le nom des participants, et conclus par un compte rendu écrit et archivé.

Tableau récapitulatif :

Domaines d'examen	Référence	Appréciation du degré de satisfaction des attentes	Recommandations par critère
Domaine d'examen 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	ATTEINT	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en place des échanges réguliers et structurés avec les anciens étudiants AMA, les tuteurs de stage et les employeurs (actuels et potentiels) afin de s'assurer constamment de la pertinence et de la complétude des matières enseignées. La venue de secrétaires AMA au Maacher Lycée pourrait être l'occasion d'organiser une rencontre avec les étudiants afin que ceux-ci demandent des conseils, posent des questions concrètes sur le métier futur.• Poursuivre les réels efforts déjà entrepris en opérations de communication et de visibilité tels que : la participation aux salons de l'étudiant, l'organisation d'une journée Portes ouvertes, le « démarchage » auprès des autres lycées luxembourgeois ou l'utilisation de la plateforme de l'ADEM. Poursuivre les efforts car séduire et convaincre n'est pas chose aisée au regard des basses rémunérations des AMA.

	1.2. : le programme de formation dispose d'une analyse de faisabilité argumentée	ATTEINT	<ul style="list-style-type: none"> Continuer à recommander aux diplômés de faire valoir leur BTS auprès des RH car leur diplôme est la garantie pour l'employeur qu'il va recruter une personne compétente et forte d'un savoir-professionnel, alors qu'un bachelier n'effectuera pas les mêmes missions qu'un diplômé en AMA. En cas d'absence de supports pédagogiques, poursuivre la veille professionnelle afin que les supports fabriqués par les enseignants soient continuellement actualisés.
Domaine d'examen 2 : Pertinence du programme de formation	2.1. : le programme de formation dispose d'un plan d'études structuré	ATTEINT	<ul style="list-style-type: none"> Transformer le cours « secours à personnes » au contenu d'un niveau élevé en cours simple de « premiers secours », suffisant pour exercer le métier d'assistant médical. Actuellement de 36 h, il serait plus juste de le réduire à 20 h et utiliser les 16 h dégagées pour une option. Dans le prolongement de cette recommandation : réaliser une étude sur l'opportunité d'offrir des modules optionnels afin de donner aux étudiants la possibilité d'approfondir certains domaines qu'ils ont plébiscités (p.ex. vétérinaire, odontologie, secours à personne, dépendance...) pour se spécialiser.
	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.	ATTEINT	<ul style="list-style-type: none"> Clarifier le projet du portfolio transversal avant le début de la prochaine rentrée scolaire auprès des enseignants afin qu'ils puissent à leur tour présenter à leurs étudiants ce nouveau document : utilité et objectifs, contenu, mode d'utilisation (qui le remplit, comment et qui peut y accéder) et importance dans le programme d'études.
	2.3. : le programme de formation est défini en termes d'objectifs d'apprentissage et il est en décliné en	ATTEINT	<ul style="list-style-type: none"> Rendre fonctionnel, pratique le document mettant en correspondance compétences et acquis d'apprentissage.

	connaissances, compétences et compétences transversales.		<ul style="list-style-type: none"> • Y intégrer de façon explicite les compétences génériques sociales (résilience, gestion du stress, etc.) comme sont intégrées déjà toutes les compétences techniques relatives à l'exercice de la profession d'AMA. • Engager rapidement, en tout cas bien avant la rentrée de septembre, des échanges entre les porteurs du projet « Portfolio transversal » et le reste de l'équipe pédagogique.
Domaine d'examen 3 : Modalité d'évaluation et de certification des étudiants	3.1. : les qualifications requises pour l'admission sont réglementées et vérifiées.	PARTIELLEMENT ATTEINT	<ul style="list-style-type: none"> • Bien cerner et évaluer la réelle motivation de chaque candidat en leur posant des questions très précises pour tester leur degré d'assimilation des attendus du programme et des exigences du métier : ses contraintes, ses aspects négatifs, la reconnaissance du diplôme par les conventions collectives (la rémunération), etc. • En cas de rejet d'un candidat, outre des axes d'amélioration, l'orienter vers une formation préparatoire si le métier d'AMA est réellement son souhait. Ceci est valable pour un postulant encore dans un cursus scolaire ou engagé dans une VAE.
	3.2. : les méthodes d'évaluation sont définies en fonction des objectifs de formation.	ATTEINT	<ul style="list-style-type: none"> • Définir précisément et formaliser les conditions de rattrapage à l'issue du 4ème trimestre afin d'anticiper toute éventualité de la sorte ; c'est la garantie d'une égalité de traitement entre tous les étudiants de toutes les promotions. • Prévoir en cas d'échecs répétés des modalités de rattrapage, sinon d'accompagnements possibles. • Pour l'évaluation du stage, distinguer des points précis et mesurables au lieu de définir un unique critère global ; ce qui permettrait une analyse plus fine et faciliterait la tâche du jury pour expliquer sa note à l'étudiant s'il demande des justifications.
Domaine d'examen 4 : Mise en œuvre du	4.1. : le programme de formation dispose des ressources matérielles suffisantes pour réaliser ses objectifs.	ATTEINT	<ul style="list-style-type: none"> • Préciser le statut juridique des supports pédagogiques privés : à qui appartiennent-ils, les étudiants peuvent-

programme de formation	Ces ressources sont disponibles pour la durée totale du programme de formation.		<p>ils les exploiter librement, comment sont-ils référencés au CDI (s'ils le sont), qui a le droit d'en actualiser le contenu ? Ces initiatives des enseignants étant louables, il est nécessaire de les cadrer strictement pour qu'elles se prolongent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réfléchir à l'intérêt d'instaurer des échanges professeurs-employeurs/alumnis afin que les enseignants puissent disposer de ressources pédagogiques issues du terrain (compte rendu médical anonymisé, page de comptabilité...), ressources qui pourraient les soulager dans la confection personnelle des support manquants. • Réfléchir à l'instauration d'une bourse aux livres ou d'un prêt d'ouvrages achetés par le lycée pour aider financièrement et pratiquement les étudiants gênés financièrement.
	4.2. : l'enseignement est dispensé par un corps enseignant compétent du point de vue didactique, scientifique et professionnel.	ATTEINT	<ul style="list-style-type: none"> • Finaliser la mise en place des binômes d'enseignants. Sa systématisation doit être complète dans toutes les matières, ce qui garantit une continuité des enseignements en cas d'absence d'un enseignant. • Systématiser les échanges (et les formaliser) entre tous les enseignants afin d'harmoniser le contenu des cours, la charge de travail personnel demandé aux étudiants, peut-être aussi la notation, et afin d'assurer la fluidité de toutes les informations nécessaires.
	4.3. : il est pourvu à un encadrement adéquat des étudiants	ATTEINT	<ul style="list-style-type: none"> • Différer de quelques semaines le choix du tuteur par les étudiants. • Veiller à ce que des échanges fréquents et formalisés existent entre les premières et les deuxièmes années car le partage d'expérience et de bonnes pratiques est toujours formateur pour les cadets et valorisant pour les aînés. • Travailler en concertation avec les

			<p>structures de soins accueillant des stagiaires pour décaler les périodes de stage 1 et 2 : cela permettrait aux premières de gérer commodément les places disponibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renforcer le caractère « enseignement supérieur » de l'encadrement du BTS AMA. Des pistes de réflexion sont présentées : réserver un quartier du lycée aux seuls enseignements de cette formation, réserver un coin restauration pour que seuls les étudiants se retrouvent ensemble ; déconnecter le rythme de leur emploi du temps de celui du reste de l'établissement. • Trancher la question de savoir quelle est la meilleure solution pour l'étudiant entre deux stages dans une même structure ou chacun des deux stages sur un terrain différent. Cela mettrait tous les étudiants sur un pied d'égalité, supprimerait une période de confusion au moment de la sélection des terrains de stage et préciserait aux employeurs potentiels qu'ils ne pourraient se faire une opinion définitive que sur le seul second stage.
<p>Domaine d'examen 5 : mesures de garantie de la qualité</p>	<p>5.1. : le programme de formation fait l'objet de mesures de garantie de la qualité.</p>	<p>PARTIELLEMENT ATTEINT</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Créer le réseau des alumni afin de créer un lien direct entre le monde professionnel et le milieu étudiant. Une plateforme informatique pourrait constituer un lieu d'échanges, de conseils pratiques (logement, aide, législation du travail, etc.), de FAQ, de suggestion de « bons » terrains de stage ou d'offres d'emploi. • Poursuivre l'application des mesures récemment prises en réponse aux dernières recommandations et en surveiller les effets. • Achever la formalisation : 1) en s'intéressant à l'exploitation des résultats d'enquêtes et de questionnaires, 2) en nommant une personne référente de la qualité qui soit à la fois destinataire des

			<p>remontées ou des dispositions nouvelles, coordinatrice des personnes à impliquer et des moyens à mettre en œuvre, expéditrice des résultats et responsable du suivi de la procédure d'assurance qualité.</p>
	<p>5.2. : les responsabilités, les compétences et les processus décisionnels sont définis de manière à garantir la qualité de l'activité du lycée concerné.</p>	<p>ATTEINT</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Définir formellement le rôle et les responsabilités de chaque partie impliquée au sein du lycée (directeur, coordinatrice, groupe curriculaire, enseignants du BTS) et assurer des zones de dialogue institutionnalisées, ce qui n'interdit nullement les échanges informels qui conservent leurs avantages (souplesse, convivialité, sérendipité). Formaliser précisément les rôles de chacun est d'autant plus nécessaire qu'un changement de direction surviendra bientôt. • Assurer une communication permanente entre groupe curriculaire et ensemble de la communauté éducative notamment sur les sujets qui engagent au premier chef les étudiants. Cela sera facilité si les échanges sont formalisés, c'est-à-dire : réguliers selon un calendrier, précédés d'un ordre du jour prédéfini, avec le nom des participants, et conclus par un compte rendu écrit et archivé.

* * * * *

* * *

*