

**Comité d'accréditation
pour les formations du brevet de technicien supérieur
Évaluation du BTS Finance et Produits financiers
2021 - 2022**

**RAPPORT D'ÉVALUATION
adressé à l'École de Commerce et de Gestion -
School of Business and Management (ECG), Luxembourg**

Commission spéciale :
Diane Ries, Bruno Curvale, membres du comité d'accréditation
Anne Levy, Philippe Thoillier, Nicolas Josien, experts,
Fabrice Hénard, secrétaire général

20 mai 2022

INTRODUCTION

Le comité d'accréditation pour les formations du brevet de technicien supérieur (ci-après le comité d'accréditation) a procédé en 2021-2022 à l'évaluation du BTS Finance et Produits financiers de l'École de Commerce et de Gestion - School of Business and Management (ECG). 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 11 mars 2022 à l'ECG, au Luxembourg. 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, **Anne Levy**, talent acquisition manager à la Banque de Luxembourg, ;
- d'un expert disciplinaire, **Philippe Thoillier**, intervenant à l'École supérieure de la banque, formateur privé banque et assurance ;
- d'un expert étudiant, **Nicolas Josien**, master 2 en monnaie-banque-finance-assurance et professeur en économie gestion sur l'académie de Lille ;
- de deux membres du comité d'accréditation : **Diane Ries** et **Bruno Curvale** ;
- 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 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, les enseignants hors groupe curriculaire ainsi que les employeurs et les 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 a été transmise aux experts, qui l'ont amendée. Ce rapport sera ensuite débattu par le comité d'accréditation qui se réunira. Il sera ensuite

transmis au lycée pour commentaire, puis validé par le comité pour devenir rapport d'évaluation final.

La structure du rapport

Après avoir été présenté par 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

Présentation de l'ECG : L'École de Commerce et de Gestion – School of Business and Management (ECG) a été instituée par la loi du 25 avril 1974. L'ECG se veut une école tournée vers l'insertion professionnelle et s'inscrivant dans un esprit résolument entrepreneurial. Elle est, à ce propos, signataire de la convention « *Entrepreneurial Schools* » avec le Ministère de l'Éducation Nationale et le Ministère de l'Économie. Dans ce cadre, elle développe des actions de promotion de l'entrepreneuriat chez les jeunes à travers des initiatives innovantes. Son activité dans le domaine lui a valu un certain nombre de prix récemment. L'ECG a remporté le prix national « *The Entrepreneurial School Award Luxembourg* » en 2019 et en 2020 ainsi que le prix européen « *The Entrepreneurial School Award* » en 2019 et en 2020. L'ECG propose actuellement quatre spécialités de BTS qui concernent plus de 200 étudiants : assistant de direction, assistant juridique, gestionnaire comptable et fiscal, gestionnaire en commerce et marketing. L'établissement souhaite ouvrir à la rentrée 2022 ce BTS Finance et Produits financiers (BPF).

PRÉSENTATION DU BTS SPECIALISÉ

Intitulé : Brevet de Technicien Supérieur Finance et Produits financiers

Objectifs du BTS : Le BTS vise à développer les compétences générales et professionnelles requises pour endosser des responsabilités dans une entreprise du secteur privé, dans une association ou au sein d'une administration. Il les formera à des actions autonomes dans leur contexte professionnel.

Destination professionnelle : l'ECG a pour ambition avec ce BTS de préparer ses diplômés à trouver un poste dans l'un de ces trois secteurs : les banques, les assurances et les fonds d'investissement. Cela ouvre donc un panel de métiers différents tels que : agent d'assurance, courtier en assurance, chargé de clientèle dans une banque, assistant de compliance manager, agent de transfert (commercialisation de fonds) ou agent de la garde des actifs d'un fonds (auprès d'une banque dépositaire). Les notions enseignées prédisposeront les futurs diplômés à travailler dans le contexte économique, financier et juridique luxembourgeois.

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.

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

1. Le programme de ce BTS a été élaboré en étroite collaboration avec le monde professionnel : ABBL Association des Banques et Banquiers, Luxembourg, ACA Association des compagnies d'Assurance et Réassurance et ALFI Association Luxembourgeoise des Fonds d'Investissement ; qui sont des instances historiques et reconnues.
2. La commission spéciale confirme que l'établissement a plus de 30 ans d'expérience dans le suivi et la mise en place de BTS dans le domaine du commerce, avec des contacts dans le monde de l'entreprise et des services, ce qui est gage d'une bonne connaissance du terrain des enseignants et prédispose cette formation à bien préparer les futurs diplômés au monde du travail, ce qui favorise l'insertion des futurs diplômés.
3. Cette formation, qui inclut les connaissances à maîtriser dans les domaines législatifs et réglementaires propres au Luxembourg, paraît complète pour le volet Assurance d'autant plus que les élèves ayant réussi leur BTS auront la possibilité de demander une dispense à l'examen pour l'obtention de l'agrément Agent Assurance ou sous-courtier.
4. La commission note aussi qu'il s'agit aussi d'une formation complète concernant l'activité des Fonds d'Investissement, la formation préparant à des fonctions middle et back-office Fonds comme, par exemple, agent de transfert, comptable de fonds,

corporate Agent ou client support officer, des fonctions très recherchées sur le marché de l'emploi.

5. La formation prépare à des postes de chargé de clientèle retail et dispense des cours visant à développer l'esprit analytique nécessaire aux activités back-office directement attachés aux services de banque, d'assurance et de fonds d'investissement. Néanmoins, la commission spéciale s'interroge sur l'importance des cours donnés en front office alors que les activités de clientèle retail sont en perte de vitesse dans le secteur bancaire luxembourgeois au bénéfice du back-office. La commission s'interroge également sur la répartition du volume de cours entre les trois secteurs financiers.

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

RECOMMANDATIONS :

- S'interroger sur l'importance donnée aux cours spécifiques sur le « secteur retail » eu égard à son évolution au Luxembourg.
- Accroître le volume des cours dans leur ensemble pour le secteur bancaire.

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 présentés aux milieux économiques.

CONSTATS ET ANALYSE

6. Il existe une forte demande sur le marché de l'emploi de profils qualifiés avec une spécialisation *Finance* car la place financière luxembourgeoise continue à se développer. Les employeurs présents lors de la visite ont mis en avant l'employabilité dans les domaines du secteur bancaire, des fonds d'investissement, de l'Assurance et notamment au niveau du back office assurances. Par ailleurs, aujourd'hui, il y a même peu de main d'œuvre qualifiée disponible ayant une formation supérieure de type court. Ces profils sont recherchés par les associations professionnelles : les représentants professionnels des différents secteurs présents lors de la visite ont parlé de « pénurie structurelle ».
7. Le secteur bancaire et le secteur des assurances souffrent d'attractivité ces dernières années ; aussi, une telle formation permettrait de susciter de nouveau l'intérêt auprès des jeunes pour ces différents métiers.

8. La commission spéciale pointe cependant le risque qu'il y a que ce BTS entre en concurrence avec le Bachelor de gestion orientation banque-assurance de l'Université.
9. Cette formation s'inscrit dans la continuité de la formation secondaire générale, division administrative et commerciale Section Finance et permet aux étudiants de poursuivre leurs études et de se spécialiser davantage.
10. La commission spéciale confirme que le programme de formation couvre la totalité des compétences clés dans les trois domaines assurances, fonds d'investissement et banques. En ce qui concerne le secteur de l'assurance, l'enseignante externe, experte ACA dans le domaine de l'assurance, prévoit la mise en place d'un syllabus, un support pédagogique commun avec les salariés des assurances et les étudiants. La formation du lycée pourra profiter de cette initiative. Des intervenants externes couvrent la partie Assurance et Fonds d'investissement et les aspects réglementaires bancaires ainsi que FinTech et Sustainable Finance.
11. La commission spéciale considère qu'il existe deux déséquilibres préjudiciables à la qualité de la formation.
 - L'ECG dispose de 80 enseignants internes mais de seulement 10 intervenants externes. Or, leur présence est indispensable car, à travers eux, il est possible de mettre à jour les nouvelles attentes des entreprises ou les nouveaux besoins des clients. Ces intervenants externes sont en outre de potentiels employeurs pour les étudiants. Enfin, leur présence est pertinente dans le processus de sélection des prétendants au BTS BPF et dans le processus d'assurance qualité.
 - La partie de cours consacrée au secteur de la banque est trop réduite par rapport aux cours donnés en assurance et en fonds d'investissement.

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

RECOMMANDATIONS :

- Rééquilibrer les enseignements au profit du secteur bancaire en :
 - Renforçant de manière affirmée le nombre d'enseignants externes peu nombreux, le rapport 80 enseignants internes / 10 externes étant déséquilibré ;
 - Augmentant le nombre de professionnels externes du secteur bancaire au sein du groupe curriculaire.
 - S'assurer de façon permanente que les cours des enseignants intervenant dans les cours sur les produits financiers tiendront compte des changements dans le secteur et des tendances du marché.

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 :

12. La commission spéciale confirme que la présentation de la formation est clairement énoncée :
 - Le plan d'études respecte la logique du système de crédits ECTS ;
 - La formation est structurée en modules théoriques et modules pratiques, ces derniers étant les stages sur le terrain ;
 - Les connaissances théoriques sont plus pointues à chaque semestre selon le mode d'incrémentation ;
 - Il y a une interdépendance entre cours et cas pratiques ;
 - Le planning est adapté ;
 - Le catalogue des cours précise leur contenu détaillé. Ces contenus sont associés avec les acquis d'apprentissage, ce qui permet de constater que les matières dispensées sont en cohérence avec le programme annoncé et avec les attendus d'un employeur à l'égard d'un titulaire d'un BTS.
13. La commission spéciale note qu'il y a eu réflexion de la part des formateurs pour organiser les stages : la formation prévoit pour la deuxième année d'étude un stage en entreprise de 18 semaines (intégralité du semestre 4).
14. Des accompagnements réguliers et des échanges sont programmés entre les enseignants et les employeurs dans le cadre du suivi des stages avec une responsabilisation des tuteurs, ce qui apporte une forte valeur ajoutée à la formation pratique.
15. Les jeunes intéressés par ce BTS BPF qui étaient présents lors de la visite ont présenté des ambitions différentes, certains souhaitant entrer dès que possible sur le marché du

travail, d'autres souhaitant continuer leurs études. Ce BTS permet d'accueillir les deux profils.

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

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 de 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 :

16. Le programme est très complet puisqu'il couvre aussi bien les aspects économiques, financiers, juridiques et linguistiques que les *soft skills*. L'interdépendance des cours permet de développer des compétences transversales et de bien intégrer les apprentissages théoriques des différentes matières.
17. La commission spéciale salue la volonté de l'équipe pédagogique de vouloir créer un lien très étroit entre l'enseignement théorique et la transposition de ce dernier en pratique via le formateur en entreprise. Un document d'encadrement et d'évaluation a été développé en interaction avec toutes les parties prenantes. Cette approche nécessitera par la suite un échange régulier entre le titulaire de cours et le formateur en entreprise.
18. Les langues, notamment l'anglais et le français sont bien représentées tout à long du programme et incluent la maîtrise du vocabulaire financier. C'est un avantage étant donné la dimension internationale du Luxembourg et la clientèle des banques. Les entreprises lors de la visite ont d'ailleurs confirmé que la pratique de langues étrangères était une exigence de leur part. Ainsi, la maîtrise de la langue allemande peut être un atout pour travailler dans le secteur des fonds d'investissement de même que le luxembourgeois pour travailler dans les agences des banques Retail.

19. Concernant le secteur de l'assurance : l'ECG pourra offrir aux futurs diplômés la possibilité d'une dispense à l'examen pour obtenir l'agrément Agent Assurance ou sous-courtier.
20. Concernant le secteur de la banque : le cours sur les crédits est particulièrement intéressant car peu de formations couvrent cette thématique. L'introduction à la compétence AML/KYC (Anti Money Laundering/Know Your Customer) est aussi la bienvenue : c'est une compétence très recherchée sur la place financière. Les modules Droit bancaire et Droit OPC (Organismes de Placements Collectifs) permettent de développer de très bonnes bases en matière de réglementation bancaire ; c'est une nécessité absolue pour travailler dans le secteur bancaire et celui des fonds d'investissement.
21. Il est prévu de mettre en place des séminaires animés par des professionnels pour certains thèmes de cours.
22. La commission spéciale relève deux points qui méritent attention :
- Certains cours du module 3 comme Introduction au Marketing, Communication digitale, Stratégie de communication semblent moins pertinents dans une formation à orientation financière.
 - Dans le secteur bancaire, la formation paraît moins adaptée pour des profils non commerciaux.

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

RECOMMANDATIONS :

- Envisager l'introduction de cours d'option en allemand et éventuellement en luxembourgeois.
- Systématiser l'actualisation régulière des cours avec les partenaires externes.

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 :

23. La commission spéciale confirme que le catalogue des cours détermine clairement les acquis d'apprentissage visés. De même : les compétences-clés reprises dans l'annexe 18 pour l'agent d'assurance, le chargé backoffice assurance, le chargé de clientèle banque, l'assistant compliance manager ainsi que le chargé backoffice fonds sont très explicites et couvrent bien les connaissances requises dans ces différentes fonctions.
24. Les candidats à ce BTS disent bien saisir ce qui est attendu de leur part et ont une idée assez précise des métiers auxquels ce BTS destine. Ceci démontre une bonne capacité de communication de la part de l'ECG.
25. Le stage long de 18 semaines intervient au semestre 4, donc assez tardivement dans la formation. L'avantage de cette pratique est que les étudiants arrivent en stage riches de nombreuses connaissances et sont donc opérationnels plus rapidement. Après leur phase d'intégration, les étudiants peuvent mettre à profit leur savoir théorique pour atteindre leurs objectifs de stage.

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

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

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

CRITERES DU DOMAINE 3.1

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 :

26. Forte de son expérience avec les autres BTS, l'ECG se conforme à la réglementation en vigueur et ce BTS ne déroge pas aux règles : le formulaire de demande d'admission est semblable aux autres formations. Ainsi, le processus de recrutement en ligne sur dossier de candidature est complet avec, par exemple : la liste des diplômes luxembourgeois mais aussi étrangers français et belges ; ou l'obligation de posséder le palier B1 en anglais. La possibilité de la Validation des Acquis de l'Expérience est également présentée.

27. Une présentation de ce futur BTS est prévue dans des lycées afin d'élargir la base de recrutement.

AVIS : **La commission spéciale estime que le critère ministériel a été atteint.**

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

28. Le profil du programme, les domaines d'études, le sujet principal et les principaux résultats d'apprentissage seront décrits dans les fiches d'information et disponibles en temps utile sur le site internet de l'ECG.
29. La commission spéciale note que les méthodes d'évaluation des futurs étudiants sont conformes au règlement grand-ducal en vigueur du 23 février 2019. Elles sont aussi conformes à la nature de la formation et à ses objectifs. Les cours sont théoriques et pratiques et leurs évaluations organisées par contrôles continus. Les modalités sont diverses : épreuves écrites, tests, épreuves sur ordinateur, épreuves orales, rapport de stage permettant d'évaluer les résultats d'apprentissage. Les enseignants de l'ECG et les intervenants externes initient les évaluations des cours théoriques. Les étudiants sont informés au fur et à mesure de leurs résultats et peuvent ainsi suivre leurs progrès. Cette information s'effectue en ligne.
30. Le stage pratique confortera l'acquisition des connaissances et des compétences durant ces deux années. Le mode d'évaluation des aspects pratiques lors du stage est adapté aux contraintes de l'entreprise ainsi qu'à l'intégration progressive et à la montée en compétence des étudiants.
31. L'ECG a prévu une grande souplesse dans l'organisation des cours et des évaluations en cas de problème majeur (les contraintes sanitaires récentes sont dans les têtes) : ainsi le recours au distanciel est-il envisagé.

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

RECOMMANDATIONS :

- Veiller à ce que l'évaluation se fasse sous forme d'une épreuve orale avec mises en situation au lieu d'une épreuve écrite.
- Prévoir dans le cadre de la présentation du mémoire un jury composé du responsable pédagogique, d'un enseignant de l'ECG et d'un professionnel tuteur ou non.
- Anticiper la rentrée prochaine en n'omettant aucune information sur le programme, les domaines d'études et les résultats d'apprentissage dans les fiches d'information et sur le site internet de l'établissement.

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.

CRITERE DU DOMAINE 4.1

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

CONSTATS ET ANALYSE

32. La commission spéciale confirme que le programme de formation dispose des ressources matérielles suffisantes pour réaliser ses objectifs. Le thème est abordé de manière convaincante dans la documentation fournie. La visite sur site a permis en outre de réaliser à quel point l'ECG est bien doté en termes matériels et peut accueillir dans des conditions optimales de travail les nouvelles promotions d'étudiants en BTS Finance et Produits financiers. Les structures sont aptes à les recevoir.
33. Un support documentaire (un syllabus) est en cours de réalisation mais uniquement ciblé sur l'assurance. Par ailleurs, les enseignants déposent leurs documents à destination des étudiants sur la plateforme Teams.
34. Il n'a pas été donné à la commission spéciale le nombre d'élèves de l'ECG intéressés par la spécialité du BTS (en plus des 6 rencontrés lors de la visite). Elle rappelle qu'il faut au moins 5 personnes pour que la formation ouvre.

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

RECOMMANDATIONS :

- Faire connaître l'existence de ce nouveau BTS aux lycéens hors ECG et étendre cette information au sein de l'ECG (un sondage auprès des étudiants de l'établissement permettrait de chiffrer l'intérêt pour la formation).
- Fournir, à l'égal du syllabus qui est en cours de création pour l'assurance, une base documentaire ciblée et spécialisée pour le secteur finance et produits financiers.

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

35. Les enseignants pressentis pour assurer les cours sont très qualifiés et forts d'une expérience professionnelle dans le domaine bancaire. Leur investissement et leur motivation sont visibles.
36. Les intervenants externes sont experts dans leur domaine et travaillent déjà en partenariat avec les enseignants de l'ECG. Un poste supplémentaire d'enseignant

externe est en cours de création. La valeur ajoutée des intervenants externes expérimentés dans les domaines Fonds d'investissements et Assurances est à relever.

37. La commission spéciale signale que le dossier d'accréditation ne délivre aucune information quant aux qualifications et compétences requises par les formateurs sur le terrain. En effet, au sein du chapitre 5.D. de la demande d'accréditation il est stipulé que « [...] un cycle de formation de x heures pour formateurs en entreprise sera proposé chaque année ». Mais il n'est pas précisé quel sera le contenu de cette formation ni les modalités opérationnelles y relatives.
38. L'intégration de formations assurées par des intervenants externes et les contacts avec le monde professionnel dans le cadre du stage en entreprise permettront aussi de vérifier si les objectifs fixés sont toujours valables.

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

RECOMMANDATIONS :

- S'assurer que les intervenants externes aient les qualifications et qualités pédagogiques nécessaires
- Prospecter auprès de la *House of Training* (ancien Institut de Formation bancaire) qui pourrait éventuellement faire participer ses formateurs à la formation du BTS.

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

39. L'encadrement des étudiants à L'ECG tel qu'il est conçu pour les BTS déjà existants donne une garantie future pour le BTS. L'accompagnement des étudiants est prévu par l'ensemble de l'équipe pédagogique, tuteurs de stages compris, à la demande de l'étudiant ou lors de réunions trimestriels. Un accueil formalisé sera mis en place le jour de la rentrée.

40. L'établissement s'appuie sur ce qu'il a déjà mis en place pour favoriser l'échange, le soutien :
- des projets interdisciplinaires,
 - l'association d'anciens étudiants disposés à aider les « nouveaux » à prendre leurs repères,
 - des cours magistraux mais dans un souci de dialogue et d'échange avec les étudiants sous forme de jeux de rôle, de travail en groupe (pour le BTS, il est prévu des travaux de groupe pour les cours de gestion de portefeuille, opérations courantes, placements, OPC...)
41. L'ECG offre la possibilité d'une Validation des Acquis de l'Expérience après plusieurs années de travail.
42. Le processus de suivi des stagiaires en entreprise paraît solide parce que le concept de tuteur de stage est concrétisé depuis plusieurs années par l'établissement. Pour que le tutorat soit efficace, il faudra pour les futurs stagiaires qu'il réunisse les conditions qui sont déjà remplies pour les autres BTS de l'ECG : un tuteur identifié et dédié au stagiaire, qui ait les compétences pédagogiques, un nombre de terrains de stage suffisant qui couvrent les trois secteurs de la formation.

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

RECOMMANDATIONS :

- Développer les partenariats avec les principaux employeurs financiers du Luxembourg pour optimiser les places de stage et les futures embauches.
- Former les tuteurs à leur rôle quand ils encadreront un stagiaire.

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

43. Le programme de formation du nouveau BTS Finance et Produits financiers s'appuie sur une longue expérience depuis 30 ans au sein de l'ECG et peut bénéficier du travail effectué en amont pour faire en sorte de garantir la qualité de cette future formation.
44. La commission spéciale salue l'important engagement de l'équipe de direction et de l'équipe pédagogique dans une politique d'assurance qualité rigoureuse. L'élément majeur de cet engagement est la constitution d'un « Groupe assurance qualité » qui se réunira régulièrement. Son rôle sera en particulier de piloter ces six domaines, répondant aux références européennes en matière d'assurance qualité pour garantir :
- la pertinence du programme et sa mise à jour dans le temps,
 - l'adéquation des compétences des enseignants avec les objectifs visés au niveau programme et au niveau de chaque module,
 - la disponibilité des moyens techniques et matériels nécessaires à la délivrance de la formation,
 - la réussite des étudiants par l'adéquation des pédagogies,
 - la qualité de l'évaluation des résultats d'apprentissage des étudiants, la bonne information des publics et des parties prenantes.
45. La commission spéciale note également que le Groupe assurance qualité aura pour tâche de :
- mettre en place la démarche qualité,
 - identifier les indicateurs pour mesurer la qualité,
 - définir les procédures à mettre en place pour recueillir les données permettant de calculer ces indicateurs,
 - proposer des pistes d'amélioration de la qualité,
 - communiquer avec toutes les parties prenantes quant à la qualité de la formation.
46. Les données pour guider cette politique d'assurance qualité devraient être alimentées par : les avis des responsables de stage en entreprise concernant les stagiaires, ceux des enseignants, des anciens étudiants (dans l'avenir pour le BTS BPF), les sondage auprès des entrepreneurs.
47. La commission spéciale note qu'il est prévu un processus formalisé pour le suivi de la qualité : le groupe de gestion BTS se réunira au moins une fois par semestre et le groupe curriculaire sur demande. Il est aussi prévu des consultations entre les partenaires et le groupe curriculaire mais sans précision de fréquence ; les membres de direction se réuniront une fois par semaine de manière formelle ainsi que le directeur et le coordinateur qui se réuniront à la même fréquence et selon la même disposition.
48. L'élaboration du programme d'insertion des étudiants est complet. Il permet en effet aux étudiants de se sentir accompagnés dans l'objectif de progresser en gardant à l'esprit leurs ambitions professionnels.

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

RECOMMANDATIONS :

- Assurer la mise en œuvre réelle du Groupe assurance qualité.
- Préciser la fréquence des réunions, les méthodes de collecte et de traitement et le suivi de la mise en application des remédiations.

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.

CONSTATS ET ANALYSE

49. De nombreuses instances composeront le pilotage globale de la formation : groupe curriculaire, jury d'examen, commission *ad hoc* pour les épreuves d'admission, commission *ad hoc* pour la validation des acquis de l'expérience (même si la VAE ne semble pas être une réalité au moment de cette évaluation), commission de discipline, groupe assurance qualité. C'est le directeur de l'établissement qui est le responsable des procédures de garantie de la qualité.
50. La volonté de l'ECG semble être de vouloir prendre en compte les avis de toutes les parties prenantes : étudiants et leurs délégués, enseignants et professionnels qu'ils soient membres ou non du groupe curriculaire.
51. Un comité d'étudiants sera élu pour représenter les étudiants, les informer, et faire des propositions d'améliorations de la formation et/ou de la vie. Des représentants des étudiants participeront activement au processus d'assurance qualité interne du programme ou de l'établissement, comme cela se pratique dans les autres formations BTS.
52. Les étudiants pourront évaluer de façon anonyme les cours des enseignants et l'encadrement des tuteurs qu'ils auront eu en stage ainsi que leur charge de travail. Leurs retours seront analysés par le groupe curriculaire.
53. D'ici quelques années, il est prévu de demander l'avis des anciens étudiants du BTS.
54. La commission spéciale relève que la répartition des tâches entre les membres du Groupe assurance qualité n'est pas définie (qui pour piloter les six domaines et qui pour assurer les cinq tâches). D'autre part, les compétences nécessaires à ces membres pour effectuer le suivi de l'assurance qualité ne sont pas définies. Enfin, la coordination entre enseignants de l'ECG et professionnels de terrain concernant l'accueil des stagiaires entrant dans l'entreprise ne semble pas prévue.

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

RECOMMANDATIONS :

- Mieux définir le rôle des différentes instances au sein de l'établissement en matière d'assurance qualité, sans oublier l'avis des professionnels tuteurs.
- Déterminer la responsabilité de l'ensemble de l'équipe de Direction et de l'équipe enseignante dans le traitement des questionnaires étudiants ou des remarques apportées par les délégués de classe et les réponses pédagogiques apportées. Ce point pourrait être fait après chaque semestre peut-être.

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	Partiellement atteint	<ul style="list-style-type: none"> • S'interroger sur l'importance donnée aux cours spécifiques sur le « secteur retail » eu égard à son évolution au Luxembourg. • Accroître le volume des cours dans leur ensemble pour le secteur bancaire.
	1.2 : le programme de formation dispose d'une analyse de faisabilité argumentée	Partiellement atteint	<ul style="list-style-type: none"> • Rééquilibrer les enseignements au profit du secteur bancaire en : <ul style="list-style-type: none"> ○ Renforçant de manière affirmée le nombre d'enseignants externes peu nombreux, le rapport 80 enseignants internes / 10 externes étant déséquilibré ; ○ Augmentant le nombre de professionnels externes du secteur bancaire au sein du groupe curriculaire. ○ S'assurer de façon permanente que les cours des enseignants intervenant dans les cours sur les produits financiers tiendront compte des changements dans le secteur et des tendances du marché
Domaine d'examen 2 : Pertinence du programme de formation	2.1 : le programme de formation dispose d'un plan d'études structuré	Atteint	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.	Partiellement atteint	<ul style="list-style-type: none"> • Envisager l'introduction de cours d'option en allemand et éventuellement en luxembourgeois. • Systématiser l'actualisation régulière des cours avec les partenaires externes.
	2.3 : le programme de formation est défini en termes d'objectifs d'apprentissage et il est en décliné en	Atteint	Sans

	connaissances, compé-tences et compétences transversales.		
Domaine d'examen 3 : Modalité d'évaluation et de certification des étudiants	3.1 : les qualifications requises pour l'admission sont réglementées et vérifiées.	Atteint	Sans
	3.2 : les méthodes d'évaluation sont définies en fonction des objectifs de formation.	Atteint	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que l'évaluation se fasse sous forme d'une épreuve orale avec mises en situation au lieu d'une épreuve écrite. • Prévoir dans le cadre de la présentation du mémoire un jury composé du responsable pédagogique, d'un enseignant de l'ECG et d'un professionnel tuteur ou non. • Anticiper la rentrée prochaine en n'omettant aucune information sur le programme, les domaines d'études et les résultats d'apprentissage dans les fiches d'information et sur le site internet de l'établissement.
Domaine d'examen 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.	Atteint	<ul style="list-style-type: none"> • Faire connaître au plus vite l'existence probable de ce nouveau BTS aux lycéens hors ECG et étendre cette information au sein de l'ECG (un sondage auprès des étudiants de l'établissement permettrait de chiffrer l'intérêt pour la formation). • Fournir, à l'égal du syllabus qui est en cours de création pour l'assurance, une base documentaire pour le secteur finance et produits financiers plutôt que fournir des ouvrages généralistes ou une documentation peu ciblée et inadaptée.
	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"> • S'assurer que les intervenants externes aient les qualifications et qualités pédagogiques nécessaires • Prospector auprès de la <i>House of Training</i> (ancien Institut de Formation bancaire) qui pourrait éventuellement faire participer ses formateurs à la formation du BTS.
	4.3 : il est pourvu à un encadrement adéquat des étudiants	Atteint	<ul style="list-style-type: none"> • Développer les partenariats avec les principaux employeurs financiers du Luxembourg pour optimiser les places de stage et les futures embauches. • Former les tuteurs à leur rôle quand ils encadreront un stagiaire.
Domaine d'examen 5 : mesures de garantie de la qualité	5.1 : le programme de formation fait l'objet de mesures de garantie de la qualité.	Partiellement atteint	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la mise en œuvre effective du Groupe assurance qualité • Préciser le calendrier des réunions, les méthodes de collecte et de traitement et le suivi de la mise en application des remédiations.
	5.2 : les responsabilités, les		<ul style="list-style-type: none"> • Mieux définir le rôle des différentes instances au sein de l'établissement en matière d'assurance

	compétences et les processus décisionnels sont définis de manière à garantir la qualité de l'activité du lycée concerné.	Partiellement atteint	<p>qualité, sans oublier l'avis des professionnels tuteurs.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer la responsabilité de l'ensemble de l'équipe de Direction et de l'équipe enseignante dans le traitement des questionnaires étudiants ou des remarques apportées par les délégués de classe et les réponses pédagogiques apportées. Ce point pourrait être fait après chaque semestre peut-être.
--	--	------------------------------	---