

**Comité d'accréditation
pour les formations du brevet de technicien supérieur
Évaluation du BTS Gestionnaire en commerce et marketing
2020- 2021**

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

Commission spéciale :
Fabienne Pironet et Diane Ries, membres du comité d'accréditation
Dominique Addis, Jennifer Hytrowski, Serge Nickels, experts,
Fabrice Hénard, secrétaire

8 avril 2021

INTRODUCTION

Le comité d'accréditation pour les formations du brevet de technicien supérieur (ci-après le comité d'accréditation) a procédé en 2020-2021 à l'évaluation du BTS Gestionnaire en commerce et marketing – School of Business and Management (BCM). Dans ce cadre, la Commission spéciale composée des experts susmentionnés, mandatés par le comité d'accréditation et accompagnés par le secrétaire général du comité d'accréditation, s'est rendue le 18 et 19 janvier 2021 à l'École de Commerce et de Gestion. 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 réalisés in situ. Un entretien supplémentaire avec un diplômé a été conduit par l'experte étudiante.

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

La Commission spéciale

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

- d'un expert du domaine concerné, **Serge Nickels**, consultant et administrateur délégué chez LuxStrategy S.A. (Luxembourg).
- D'une experte disciplinaire, **Dominique Addis**, chef du Département Gestion Administrative et Commerciale des Organisations (DUT GACO), à l'IUT de Moselle-Est.
- D'une experte étudiante, **Jennifer Hytrowski**, licence professionnelle Assistant de Manager à l'IUT de Moselle-Est.
- De deux membres du comité d'accréditation : **Diane Ries et Fabienne Pironet**.
- et du secrétaire général du comité, **Fabrice Hénard**.

La collecte de données

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

En date du 13 février 2020, l'ECG a introduit un dossier de recevabilité concernant le renouvellement de l'accréditation de trois programmes de BTS dans le domaine du « commerce » : Assistant de direction (BAD), Gestionnaire comptable et fiscale (BCG) et Gestionnaire en commerce et marketing (BCM). Cette dernière a été avisée favorablement en date du 16 mars 2020 par le comité d'accréditation pour les trois formations du brevet de technicien supérieur. Par la suite, les responsables des trois BTS ont élaboré le dossier d'accréditation, lequel a été déposé le 15 octobre 2020.

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 a été ensuite débattu par le comité d'accréditation réuni le 8 avril 2021. 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 récapitulatif du niveau d'atteinte de chaque critère d'évaluation, ainsi que des principales recommandations.

L'ECG propose trois formations de BTS (BAD ; BCF ; BCM) pour lesquelles une seule demande de renouvellement de l'accréditation a été soumise au Ministère. Le Comité d'accréditation a constitué 3 Commissions spéciales pour la procédure d'accréditation des trois sections. Les membres de cette Commission spéciale ont participé à une visite sur site d'un jour et demi, permettant de couvrir les trois sections de l'évaluation. Le Comité a estimé opportun de produire trois rapports séparés, en fonction de chaque formation :

- Les critères 2, 3, 4 font l'objet d'informations spécifiques à chaque formation et donnant suite à des recommandations spécifiques le cas échéant.
- Les critères et recommandations des critères 1 et 5, qui sont par nature transversales aux trois formations sont, en revanche, identiques.

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. Depuis

la rentrée 2017, les classes de 4^{ème} et 3^{ème} participent aux défis proposés dans le cadre du programme européen « *Youth Start Challenges* ». 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.

Développement de l'offre de formation en BTS :

L'ECG propose actuellement trois formations de BTS (une quatrième sous réserve d'accréditation) à destination de bacheliers désirant parfaire leur formation secondaire ou secondaire générale par un enseignement supérieur dans le domaine administratif et commercial. Plus de 200 étudiants sont inscrits dans les trois spécialités : assistant de direction (BAD), gestionnaire comptable et fiscal (BCF), gestionnaire en commerce et marketing (BCM).

PRÉSENTATION DU BTS COMMERCE ET MARKETING

Intitulé : Brevet de Technicien Supérieur Gestionnaire en Commerce et Marketing (BCM).

Objectifs du BTS : Le BTS vise à développer les connaissances et les compétences générales et professionnelles requises pour endosser des responsabilités dans une entreprise du secteur privé ou au sein d'une administration. Les diplômés disposent ainsi d'une bonne culture générale et de bonnes connaissances dans le domaine de la gestion d'entreprise et du marketing. La formation est organisée autour de quatre pôles centraux : marketing management ; techniques et outils de gestion; culture générale économique et juridique ; connaissances linguistiques (français et anglais). Un stage de 18 semaines en vue de promouvoir l'autonomie des candidats est prévu en deuxième année. Les étudiants concluent leur formation en réalisant et en présentant un projet individuel axé sur leur spécialité.

Destination professionnelle : Le BTS prépare ses diplômés à une panoplie des débouchés très large. Le diplômé pourra prioritairement trouver un emploi dans les petites et moyennes entreprises artisanales ou commerciales voire dans une administration.

Domaine 1 - Domaine 1 : Opportunité du programme de formation

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

CRITERES DU DOMAINE 1.1

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

CONSTATS ET ANALYSE

1. L'ECG est dotée d'une expérience de trente ans en matière d'organisation de BTS dans le domaine du « Commerce ». Les trois formations visées par la demande de renouvellement de l'accréditation, dont le BTS BCM, sont parfaitement en ligne avec l'objectif du lycée d'être l'école de référence dans le domaine de l'entrepreneuriat.
2. Sur base de la demande de renouvellement de l'accréditation d'octobre 2020 et des pièces justificatives y afférentes, la Commission spéciale constate que les dispositions en matière de certification sont respectées dans le cadre du BTS BCM comme pour les deux autres formations (voir rapports BCF et BAD). Le programmes de BTS BCM respecte le cadre légal et réglementaire en vigueur et notamment l'attribution de crédits ECTS conformément au processus de Bologne. La formation permet d'obtenir 120 crédits ECTS et correspond au niveau 5 du cadre luxembourgeois des certifications.
3. Au niveau du profil du programme, la Commission spéciale constate que les différentes fiches de cours remplissent les critères quant à leur forme et à leur contenu. Le catalogue des cours élaboré par l'ECG définit pour chaque cours les objectifs appropriés, la méthodologie du cours et son organisation opérationnelle, les acquis d'apprentissage visés, les modalités d'évaluation et les crédits ECTS attribués, ainsi que les principaux sujets abordés dans le cadre de chaque cours.
4. Pour la rentrée 2021/22, l'établissement propose d'introduire une nouvelle matière dénommée « Entrepreneuriat » de même qu'il est envisagé d'accorder une place plus importante à la langue anglaise. Selon le catalogue des cours fourni par le lycée au comité le 1^{er} février 2021, le nouveau cours « Entrepreneuriat » se décline en trois composantes :
 - a. Le cours Entrepreneuriat 1, portant sur la gestion de projet, reconduit l'ancien cours appelé « Gestion de projet ».
 - b. Le cours Entrepreneuriat 3, portant sur la création d'entreprise au Luxembourg, est partiellement issu du cours dispensé précédemment dans « Droit d'établissement et droit du travail ».

- c. En revanche, le cours *Entrepreneuriat 2 – Social entrepreneurship* est entièrement nouveau. Il a pour vocation de sensibiliser les étudiants par rapport aux entreprises socialement responsables, et en particulier leur processus de création étape par étape. Le cours est censé traiter en complément l'analyse de l'évolution du monde des affaires et des nouvelles technologies ainsi que la gestion de l'innovation et du changement. D'après la demande de renouvellement d'accréditation, ce même cours viserait l'enseignement de « *soft skills* ». Le cours ainsi défini interroge la Commission spéciale quant à la pertinence des contenus du cours par rapport aux objectifs visés qui mériteraient à être mieux circonscrits. La Commission spéciale questionne également son intégration dans la grille globale des cours qui, en l'état, prévoit d'initier les étudiants à la création des entreprises sociales avant même d'entamer les aspects généraux de la création d'entreprise, notamment de son cadre juridique, qui sont uniquement enseignés au sein du cours « *Entrepreneuriat 3* ».
5. En ce qui concerne le potentiel d'employabilité des programmes, la demande de renouvellement d'accréditation d'octobre 2020 a permis de confirmer que les débouchés desdites formations sont régulièrement vérifiés à travers des enquêtes d'employabilité auprès des jeunes diplômés. L'ECG a réalisé en 2020 une enquête d'employabilité auprès des diplômés des promotions 2014 à 2019. Cette enquête a permis de faire le suivi des diplômés et d'évaluer le degré de facilité de leur insertion professionnelle.
6. D'après les résultats de l'enquête, plus de 72% de diplômés trouvent un emploi dans le mois qui suit la fin de leur cursus avec une durée moyenne de 1,3 mois pour l'ensemble des répondants. Les diplômés sont d'ailleurs souvent recrutés par l'employeur avec lequel ils ont effectué leur stage.
7. Le profil des formations semble également clairement défini pour les étudiants et semble bien correspondre à un besoin du marché où les offres d'emploi peuvent être même supérieures au nombre de diplômés.
8. Les diplômés des BTS de l'ECG dont le BTS BCM sont dans leur très grande majorité bien employés dans le monde professionnel, bien que certains d'entre eux aient déploré dans le cadre de l'enquête d'employabilité de 2020 que les diplômés ne soient pas reconnus par l'ensemble des employeurs. Malheureusement, l'enquête en question ne fournit pas de détails quant aux éventuelles raisons de cette non-reconnaissance des diplômés.

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

RECOMMANDATION :

- Revoir l'étendue et la structuration du cours « *Entrepreneuriat 2* » ainsi que de son intégration dans la grille globale des cours.

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 clefs 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

9. La mise à jour de l'analyse de faisabilité mise en avant dans la demande de renouvellement d'accréditation d'octobre 2020 est basée prioritairement sur l'expérience de longue date du lycée avec les BTS BAD, BCF et BCM ainsi que de la renommée de l'établissement auprès des employeurs potentiels. L'évolution des inscriptions pour les trois programmes de formation, notamment pour le BTS BCM, est un premier indicateur pour prouver que ces trois formations répondent à une demande certaine, tant de la part des étudiants que des entreprises locales.
10. La demande de renouvellement d'accréditation d'octobre 2020, en revanche, ne fait pas état de l'offre de formation similaire existante au Luxembourg et dans la Grande-Région.
11. La Commission spéciale salue l'initiative de l'ECG de faire réaliser une enquête d'employabilité auprès des diplômés des promotions de 2014 à 2019 dans le but d'identifier les besoins de ces derniers, pour faciliter leur insertion professionnelle et afin de mettre en place un management de la qualité des formations BTS. De ladite enquête ressort que les contenus de la formation sont en ligne avec les besoins du marché du travail (85% des répondants).
12. La récente enquête d'employabilité de 2020 fait apparaître que les diplômés prennent en moyenne 1,3 mois pour trouver un emploi. Ainsi, lesdites formations répondent bien à un besoin du marché d'emploi. Ce constat est confirmé par les statistiques de l'ADEM¹ qui font preuve d'un nombre important de postes ouverts pour comptables, assistants administratifs, assistants administratifs et commerciaux ainsi que pour des délégués commerciaux. Au cours des dernières trois années, l'emploi salarié intérieur par branche d'activités publié par le STATEC² fait preuve d'une croissance continue du nombre d'emplois, particulièrement dans le commerce, les activités financières ainsi que pour les activités spécialisées et les services de soutien. D'autre part, l'évolution du marché de

¹ Agence pour le développement de l'emploi.

² Institut national de la statistique et des études économiques du Grand-Duché de Luxembourg.

travail ne laisse pas présumer qu'il faudrait s'attendre à court terme à une baisse significative de la demande.

13. L'établissement procède régulièrement à des sondages auprès des responsables de stages. Cependant, l'analyse desdits sondages manque de précision. Ainsi à titre d'exemple, les graphiques d'évaluation sont présentés sans légende, aucune information n'est transmise sur le nombre de participants et la démographie des responsables en entreprise, les remarques sont fournies à l'état brut sans en déduire une synthèse voire un plan d'actions. Malheureusement, dans les documents transmis, aucune explication n'a été fournie, aucun plan d'actions n'a été présenté au sein du dossier de demande de renouvellement d'accréditation. De fait, on peut s'interroger sur les conclusions concrètes qui ont été déduites desdits sondages et sur la teneur des éventuelles mesures à transposer dans les années à venir afin que les enseignements se rapprochent davantage des besoins du terrain.
14. Hormis les sondages auprès respectivement des responsables de stage et des patrons ayant accueilli un stagiaire, sondages dont le contenu est très focalisé sur le stagiaire lui-même, il n'existe en principe pas de plate-forme d'échanges formalisée avec les milieux économiques. Dans la très grande majorité, les échanges se font de manière informelle, dans les cadres suivants :
 - a. *Business days* ou bourse aux stages, c'est-à-dire une journée dédiée au marché du travail qui est organisée par les entreprises ;
 - b. Cours et conférences mis en œuvre par des intervenants externes ;
 - c. Discussions libres avec les entreprises avec lesquelles une convention a été conclue ;
 - d. Échanges avec des connaissances privées du coordinateur.
15. La Commission spéciale se félicite que les échanges tiennent compte de la recommandation n° 9 émise par la Commission d'accréditation lors du processus de renouvellement d'accréditation de 2016 et qui visait l'intensification de l'échange avec les milieux professionnels. Cependant, la Commission spéciale souligne l'importance de compléter ces échanges informels et ad hoc par un échange plus large et plus structuré avec les entreprises, par exemple dans le cadre d'un sondage tous les deux ans qui permettrait de recenser les principaux défis des secteurs d'activités concernés et d'obtenir une vue prospective sur les éventuelles adaptations à prévoir au niveau des formations. D'autre part, ce sondage pourrait s'adresser à un panel plus large d'entreprises et plus représentatif des trois formations BTS.
16. En ce qui concerne les compétences transversales, la demande de renouvellement d'accréditation indique à la page 13 que lesdites informations sont reprises au niveau des fiches composant le catalogue des cours.
17. L'ECG a formalisé les relations avec le monde professionnel en concluant des conventions avec des acteurs économiques locaux, tels que par exemple KPMG, BIL, ING, ABBL, la Chambre de Commerce, la Chambre des salariés, EducDesign. En revanche, les TPE-PME, qui représentent une part non négligeable du marché de l'emploi pour les profils

issus des BTS (surtout pour BCF et BMC, mais dans une certaine mesure aussi pour BAD). Ces catégories semblent sous-représentées parmi les acteurs économiques avec lesquels le lycée a développé des liens.

18. En ce qui concerne la discussion des résultats de l'étude de faisabilité, c'est-à-dire en l'occurrence de l'enquête d'employabilité et du sondage des responsables de stage, il y a lieu de constater qu'aucun échange formalisé n'a eu lieu à cet égard. En effet, lors des discussions du 19 janvier 2021 entre la Commission spéciale et les différents groupes curriculaires, il a été confirmé que les résultats de l'enquête d'employabilité n'ont jamais été abordés lors des réunions des groupes curriculaires. Dans ce même contexte, il semble qu'aucun retour formalisé n'ait été donné aux milieux économiques. La Commission spéciale regrette que cette occasion n'ait pas été saisie pour définir des plans d'action. En effet, l'analyse commune des résultats de l'enquête aurait permis de dresser de manière commune un état des lieux de la formation, aurait permis de développer d'un commun accord les éventuelles adaptations à transposer au niveau des cours enseignés et aurait également permis de souligner l'approche participative de l'ECG dans l'établissement voire la mise à jour des programmes de formation.
19. L'ECG a procédé à une analyse du feedback des responsables en entreprise pour les promotions 2015, 2016 et 2017. Cependant, la demande de renouvellement d'accréditation soumise en octobre 2020 n'intègre pas une analyse des retours obtenus par les responsables en entreprise concernant les promotions les plus récentes de 2018 et 2019.

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

RECOMMANDATIONS :

- Mettre en place une méthodologie pour l'évaluation des sondages en précisant a minima la démographie des participants, la synthèse des résultats, les conclusions de chaque sondage et l'éventuel plan d'actions.
- Mener une analyse des formations comparables proposées dans la Grande Région.
- Mener des réflexions pour augmenter le taux de participation pour de futures enquêtes, y compris l'enquête employabilité, comme par exemple par un renforcement des échanges via la plateforme Datalumni ou la création d'une incitation (par exemple un chèque cadeau tel qu'il est déjà usuel pour certaines enquêtes du STATEC) pour motiver davantage les diplômés à participer au sondage.
- Prévoir une exploitation des résultats de l'enquête d'employabilité pour chaque programme de BTS, notamment en ce qui concerne la répartition des diplômés avec un contrat à durée déterminée.
- Présenter les conclusions des enquêtes d'employabilité/sondages auprès des responsables de stage, tout en précisant les éventuelles actions et mesures qui en découleraient.
- Développer des liens avec les employeurs représentatifs du tissu économique local, y compris les entreprises de l'artisanat ainsi que les petites et moyennes entreprises.

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

5. 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.
6. 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).
7. 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.
8. 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.
9. 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

20. La Commission spéciale prend acte du fait que la formation permet d'atteindre le niveau 5 du cadre national des qualifications, conformément au cadre de certification européen et au règlement grand-ducal modifié du 23 février 2010 relatif à l'organisation des études et à la promotion des étudiants des formations sanctionnées par l'obtention du brevet de technicien supérieur.
21. A la lecture du programme fourni dans le dossier d'accréditation, la Commission spéciale constate que le programme du BCM s'organise en modules clairement explicités en termes de connaissances, de compétences spécifiques et de compétences transversales (Cf. Catalogues des cours).
22. Les modalités d'évaluation sont claires et précises ainsi que les langues utilisées, la répartition de la charge de travail donnent un éclairage sur l'investissement des étudiants.
23. Le projet de formation est parfaitement organisé dans la logique du système de crédits ECTS qui favorise la reconnaissance du diplôme BCM à l'international.
24. La formation se compose de 120 crédits ECTS au total, en conformité avec les standards du Processus de Bologne. Les cinq modules sont clairement repartis et leur agencement est pertinent. Ils se composent de : 26 crédits pour le module Techniques et outils de marketing, 21 crédits pour le module Commerce international, économie et droit, 25 crédits pour le module Techniques et outils de gestion, et 18 crédits pour le module Langues. Le stage fait l'objet d'un module à part de 30 crédits sur la base d'une période de stage d'une durée de 18 semaines. Le nombre total de crédits ECTS est réparti équitablement entre les 4 semestres.

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

10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. Le profil est défini en consultation avec les intéressés.

CONSTATS ET ANALYSE

25. La Commission spéciale constate que les informations concernant la structure globale et le profil du programme de BTS BCM sont accessibles publiquement sur le site internet du lycée. Des fiches descriptives sont incluses dans le catalogue des cours. Le catalogue décrit des modules spécifiques permettant de former à une spécialisation notamment les techniques et outils de marketing, le commerce international, les techniques et outils de gestion.
- 26.
27. La Commission spéciale apprécie l'intégration des cours sur les « *Soft Skills* » et des cours d' « Entrepreneuriat » dans le programme qui constituent un atout pour la formation, en cohérence avec les compétences nécessaires à l'exercice des métiers visés. La Commission spéciale note un effort important de la part du lycée pour intégrer des méthodes d'enseignement innovantes, comme le projet de création d'entreprise au sein du cours d'entrepreneuriat (semestre 3) ou encore les exercices pratiques de mise en situations réelles. L'école est d'ailleurs reconnue comme une « *Entrepreneurial School* », ce qui souligne l'importance donnée au contact avec le monde professionnel et entrepreneurial.
28. L'introduction de la nouvelle matière « Entrepreneuriat » répondant à la demande des professionnels émerge d'une réflexion collective et nécessaire de la politique de l'École « GET UP STAND UP » qui lui permet d'augmenter en qualité. Des adaptations ont été réfléchies pour inclure cette nouvelle matière avec un changement de dénomination de certaines d'entre elles pour tenir compte de la réalité économique.

29. La Commission spéciale a constaté que l'équipe enseignante s'est bien appropriée les « *Soft Skills* » nécessaires pour la mise en œuvre du module Entrepreneuriat qui a déjà fait ses preuves dans des classes du secondaire.
30. La Commission spéciale note également que la formation en langues, plus particulièrement en anglais, revêt une attention particulière au sein du lycée. Le module Langues est un point fort de la formation.
31. La Commission spéciale estime que l'exigence d'un niveau B2 en français et d'un niveau B1 en anglais dès l'inscription, dans le cas du BCM, pourrait améliorer le recrutement des entrants, si le nombre de candidats devait se confirmer élevé. D'un autre côté, aucun cours de luxembourgeois n'est prévu dans le cadre du BCM alors que les enquêtes étudiants pointent que le niveau est insuffisant pour certains entrants notamment les frontaliers qui doivent l'apprendre pour se donner les chances de rester travailler au Luxembourg.
32. Si un le niveau d'entrée dans les cours de langues est mesuré auprès des étudiants, permettant de composer des groupes de niveau homogène, aucune mesure du niveau "de sortie" n'est prévue. A ce titre, la Commission spéciale souligne qu'un outil de mesure permettrait de l'évolution du niveau et le potentiel ajustement des cours. Le recours à un outil externe, comme par exemple une certification reconnue par ailleurs sur le marché, serait un plus.
33. Dans son dossier d'accréditation, le lycée mentionne le fait que le profil est établi en collaboration avec plusieurs acteurs dont les étudiants actuels et anciens. La Commission spéciale estime qu'il serait opportun de préciser les modalités de cette collaboration, en particulier sur la façon dont les propositions sont prises en compte. En effet, certains étudiants interrogés par la Commission spéciale souhaitent rééquilibrer la place de certaines matières, ce qui nécessiterait un investissement plus important pour atteindre un seuil minimal de compétences. Ils mettent enfin en débat la pertinence des contenus de certaines matières (touchant au digital, par exemple) qui mériteraient une mise à jour alors que d'autres contenus de cours semblent redondants. D'anciens étudiants interrogés par la Commission spéciale indiquent qu'ils n'ont pas eu de cours sur les programmes de traitement d'images. Dorénavant, certains comme Photoshop ou Indesign sont traités dans deux cours spécifiques.
34. La Commission spéciale a constaté la présence d'intervenants externes dans les équipes pédagogiques mais aussi dans le groupe curriculaire permettant une approche professionnalisante et un axe d'apprentissage différent.
35. Les stages en semestre 4 sont découpés en 3 parties progressives. La formation BCM a l'avantage d'être polyvalente ce qui facilite la recherche de stages et par conséquent l'insertion professionnelle. La Commission spéciale prend acte des résultats des enquêtes menées par le lycée qui semblent démontrer cette tendance à la fois en termes d'insertion professionnelle et de niveau de satisfaction élevé chez les diplômés. La Commission spéciale invite d'ailleurs le lycée à réfléchir à la possibilité d'un stage supplémentaire dès la première année. Il pourrait être bénéfique pour les étudiants pour différentes raisons :

mettre en pratique les techniques apprises en cours, diversifier les lieux d'accueil dans leur parcours professionnel, conforter leur projet professionnel, enrichir leurs CV et leurs réseaux.

36. La Commission spéciale estime que des conventions signées avec des entreprises ou des organisations permettraient de placer plus aisément leurs étudiants durant les périodes de stage surtout en période de crise sanitaire. Proposer une étude de cas ne répond pas aux attendus du diplôme. De plus, les pépinières d'entreprises et/ou incubateurs permettraient d'apporter une aide solide aux étudiants porteurs de projet.

37. La Commission spéciale attire enfin l'attention du lycée sur le fait que l'encadrement des stages en BCM devrait être plus rigoureux notamment par rapport aux missions confiées aux étudiants. Un échange avec les tuteurs professionnels pourrait s'avérer essentiel pour mieux cadrer la nature et l'étendue de leurs missions.

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

RECOMMANDATIONS :

- Poursuivre la coopération avec les étudiants et les anciens en vue de clarifier le profil d'étudiant pour cette formation, le rééquilibrage éventuel de certains cours et leur actualisation.
- Renforcer l'encadrement des stages par une relation plus étroite avec les tuteurs professionnels.

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 progression 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

38. La Commission spéciale confirme que les objectifs et le contenu des programmes sont suffisamment documentés, module par module, semestre par semestre et permettent de former des étudiants à des compétences demandées sur le marché du travail. Les objectifs sont clairs et temporalisés. Les méthodologies sont annoncées.
39. En revanche, la définition des modules à travers les fiches descriptives se limite à une définition des acquis d'apprentissage et aurait pu être détaillée en termes de compétences, notamment transversales. La Commission spéciale attire l'attention du lycée sur le fait que les compétences transversales pourraient être davantage exploitées entre le BTS BCM et les autres BTS du lycée, y compris entre les équipes de chaque BTS. Les ressources transverses pourraient être aussi exploitées et partagées davantage.
40. La direction du lycée est consciente que l'enseignement par compétences doit être une priorité car il répond aux exigences du monde professionnel. Les développements de la gestion de projet, la communication digitale, l'écoresponsabilité, la RSE sont amenés à être progressivement intégrés dans les enseignements et de manière transverse afin de faciliter leur transmission.
41. L'aménagement de salles *Start Up* favorise ce type d'apprentissage collaboratif où les étudiants se sentent davantage investis. Elles correspondent à un environnement d'apprentissage collaboratif. Dotées d'équipements numériques qui s'adaptent aux nouvelles pédagogies et une salle *Lounge* pour un espace détente destiné aux étudiants, elles permettent un climat convivial propice au travail. Dans la limite du budget disponible, le lycée devrait s'assurer que ces investissements spécifiques soient réalisés lors de son installation sur le nouveau site.
42. La Commission spéciale souligne que le lycée a été capable d'adapter ses modalités d'enseignement, suite à la pandémie du Covid-19. L'enseignement s'est fait à distance et la continuité pédagogique a été assurée. Quelques sondages ont été effectués auprès des étudiants et délégués de classe pour améliorer les conditions de l'enseignement à distance.
43. La Commission spéciale note que le lycée serait prêt à poursuivre l'utilisation du même type de logiciel à l'avenir après un retour « à la normale » sur le plan sanitaire. La Commission spéciale encourage d'ailleurs la poursuite des cours en distanciel en complément de l'enseignement en présentiel, comme indiqué dans le dossier d'accréditation. En effet, compte tenu de l'importance prise par les outils de visioconférence, leur utilisation devient désormais incontournable pour les métiers visés par cette formation. Dans le même sens, la Commission spéciale accueille l'initiative du lycée d'exiger des étudiants d'amener en cours leur propre ordinateur portable/tablette à partir de la rentrée scolaire 2021 – 2022 à condition qu'elle ne constitue pas un frein pour certains étudiants.

44. Enfin, la Commission spéciale constate que les crédits obtenus par d'autres types de formation peuvent être reconnus en vue de l'obtention du diplôme de BTS BCM.

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

RECOMMANDATIONS :

- Expliciter davantage les compétences visées par le programme de formation, notamment les compétences transversales.
- Envisager l'aménagement de salles *Start Up* lors de l'installation sur le nouveau site.

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

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

45. La Commission spéciale note que le lycée dispose d'une Commission ad hoc pour l'admission des candidats. Un jury d'examen est mis en place pour la reconnaissance et la certification des acquis.

46. Les critères d'admission sont précisés dans le site internet de l'ECG. Le lycée œuvre dans le cadre des dispositions du règlement grand-ducal modifié du 23 février 2010.

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

47. La Commission spéciale constate que l'évaluation est balisée dans les fiches de cours mais mériterait d'être précisée avant même le début des cours. Les étudiants sont néanmoins informés des méthodes d'évaluation lors de la réunion d'information en début d'année. Le dossier d'accréditation met en avant le fait que chaque professeur précise et rappelle régulièrement les méthodes d'évaluation au sein de son propre cours.
48. La Commission spéciale salue l'initiative du lycée de mettre en place une plateforme d'aide à la recherche de stage afin d'aider les étudiants dans leurs recherches. Certains étudiants interrogés par la Commission spéciale souligne que : « *La bourse aux stages que propose l'école est très bien faite et aide beaucoup* ».
49. Le lycée a également mis à disposition des étudiants une trame de rapport de stage qui les guide dans la rédaction de leur rapport écrit en français. Les tuteurs d'entreprises évaluent les stagiaires sur la base d'une fiche d'évaluation mais les résultats ne sont pas systématiquement discutés avec le groupe curriculaire ou les professeurs. De la même façon les résultats du sondage diffusé auprès des entreprises ne sont pas suffisamment exploités. Par conséquent, la Commission spéciale attire l'attention du lycée sur l'importance de valoriser ces travaux en s'inscrivant dans une logique d'amélioration continue.
50. La Commission spéciale souligne comme autres points positifs que :
 - La charge de travail est clairement indiquée et connue par chaque étudiant au début de la formation et les fiches descriptives de chaque matière leur sont remises.

- Des ressources sont disponibles sur Internet et recommandées aux étudiants pour aplanir leurs difficultés bien qu'elles mériteraient d'être développées.
 - Les étudiants sont rapidement informés de leurs notes tout au long de l'année et après le jury d'examen.
51. La Commission spéciale estime que les responsabilités en matière de contrôle sont clairement attribuées. Le lycée indique que le groupe de gestion et le groupe curriculaire à la fois sont appelés à vérifier le bien-fondé et le bon déroulement de ces évaluations. Cependant, la Commission spéciale ne dispose pas d'éléments pour juger de la fréquence de ces contrôles ni de l'influence qu'ils ont pu avoir sur l'évolution des méthodes d'évaluation.
52. L'évaluation se fait par contrôle continu à l'appui de différentes méthodes : tests, oraux, contrôles de connaissances réguliers et des travaux individuels et/ou en groupe.
53. Enfin, dans le dossier d'accréditation le lycée se limite à mentionner l'ouverture vers les nouvelles formes d'apprentissage et leur possible complémentarité avec certains cours. Il n'est pas en revanche précisé de quelle manière les instruments de validation et de reconnaissance devront évoluer pour tenir compte de ces nouvelles formes d'apprentissage (Cf. La position de la Commission spéciale développée sous le critère 5). Dans le cas du BCM, la Commission spéciale prend acte que certains étudiants ont pu valider des semestres par le biais d'une VAE.

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

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

54. Le programme de formation dispose des ressources matérielles suffisantes pour réaliser ses objectifs. Le lycée met à disposition des étudiants des outils informatiques de nouvelle génération en leur donnant la possibilité de travailler dans de bonnes conditions. Une salle en particulier leur est accessible où ils peuvent consulter librement des revues, des ouvrages, ou encore utiliser des équipements vidéos.
55. Le lycée veille particulièrement à la question du bien-être des étudiants. La mise en place de *Standing Desk* par la direction en est un exemple bien que leur utilisation soit limitée à deux classes du secondaire.

56. La salle des professeurs est grande et agréable, avec des zones séparées (travail, repos échanges). Les panneaux d'affichage y sont bien visibles et organisés, mettant en évidence un partage d'informations diverses.
57. Le CDI est fourni en revues, ouvrages, postes informatiques, d'un mini studio et de plusieurs salles où les étudiants ont la possibilité de travailler en autonomie.
58. L'assistance informatique a été institutionnalisée par l'engagement d'un informaticien. L'investissement est à noter, particulièrement au regard de l'évolution vers le recours à l'enseignement à distance.

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

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

59. La visite menée par la Commission spéciale a permis de constater que les membres du personnel enseignant sont engagés, ouverts à la discussion et soucieux de la qualité de leurs enseignements.
60. L'échange entre la Commission spéciale et le groupe curriculaire a permis de constater que les enseignants du BCM ont pu bénéficier de formations notamment dans la pratique des "Soft Skills". Du tutorat entre pairs est prévu pour les nouveaux entrants dans l'enseignement.
61. La formation continue du personnel enseignant est abordée via une obligation contractuelle (48h/3ans) dans un catalogue proposé mais qui ne répond pas toujours aux attentes et besoins. Les membres du personnel qui le souhaitent sont libres de demander des formations continues complémentaires. La Commission spéciale rappelle à cet égard que la recommandation sur le plan de formation de l'équipe enseignante, préconisée lors de l'accréditation de 2016, reste encore à développer. La Commission spéciale invite le lycée à réfléchir à la possibilité d'offrir davantage de formations internes à destination de toute l'équipe enseignante. Elles pourraient être animées par des spécialistes

professionnels dans le domaine et axées sur les nouvelles pratiques pédagogiques, la maîtrise des nouveaux logiciels, etc.

62. L'intervention de personnes externes motivent les étudiants qui se disent intéressés par leur vision plus ancrée dans la vie professionnelle. La Commission spéciale note par ailleurs que le lycée met à disposition des enseignants comme des intervenants externes, des logiciels et des abonnements à des magazines spécialisés dans plusieurs domaines.
63. Le lycée a pris en compte la recommandation n°7 de l'avis d'accréditation de 2016 concernant la qualité pédagogique des intervenants externes. Cela est visible en matière de critères de recrutement, le lycée se souciant de leur parcours professionnel mais également de leur expérience en tant que vacataires au sein d'autres établissements de l'enseignement supérieur.
64. La Commission spéciale note qu'un questionnaire de satisfaction des cours est proposé aux étudiants à la fin de chaque semestre sur le site internet de l'ECG. Les cours dispensés par des intervenants externes sont également concernés par ce questionnaire. En revanche, l'analyse des résultats, leur discussion avec les parties prenantes ainsi que la méthodologie pour l'établissement des éventuels plans d'actions ne sont pas traitées dans le dossier d'accréditation du lycée (Cf. La position de la Commission spéciale développée sous le critère 5).
65. La Commission spéciale souligne que le coordinateur des BTS est très investi pour assurer le bon déroulement des formations, ce qui constitue un atout pour le lycée.

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

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

66. Les étudiants du BCM sont encadrés par un professeur principal et le responsable de la section.
67. La Commission spéciale considère que l'encadrement des étudiant.es au sein du lycée donne de bonnes garanties sur le suivi des enseignants. La Commission souligne à cet égard plusieurs points positifs :
- Un service d'orientation et d'assistance psychologique est mis en place.
 - La taille des " groupes-classe " est favorable à un encadrement de proximité.
 - Des séances d'information sont organisées tout au long de l'année.
 - Un système de mentorat via les alumni est en place.
 - Les étudiants sont représentés par des délégués de classe qui sont invités à des réunions avec le coordinateur qui peut être contacté par tous les étudiants.
 - Les entretiens menés avec certains étudiants mettent en avant comme point positif le fait que les professeurs parlent des poursuites d'étude possibles directement en première année pour permettre aux étudiants d'y réfléchir et de s'organiser.
 - Lorsque les étudiants ont dû mal à trouver un stage, les professeurs peuvent leur fournir une liste d'entreprises à contacter.
 - La Commission spéciale souligne la bonne pratique du lycée proposant un service de tutorat entre les étudiants BTS et les élèves du secondaire.
68. Dans le cas du BCM, la Commission spéciale a pu constater que le lycée prévoit une VAE pour les étudiants issus de passerelles pour valider des semestres manquants. Un coordinateur et le service d'orientation sont présents pour aider les étudiants dans les démarches à effectuer.
69. En ce qui concerne la poursuite des études, la Commission spéciale considère que le nombre et le type de partenariats mis en place demeurent insuffisants. Ces mesures pourraient consister en des partenariats avec les écoles (IUT, Universités, Écoles de commerce) qui faciliteraient les poursuites d'études des diplômés. La Commission spéciale indique que l'ouverture offrir de nombreuses passerelles notamment pour les BTS en BUT 2 (rentrée 2022) et BUT 3 (rentrée 2023). Des licences professionnelles dites suspendues sont accessibles aux BTS dès la rentrée 2021, elles cohabiteront avec le B.U.T.

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

RECOMMANDATION :

- Poursuivre les efforts pour la mise en place de partenariats avec des formations post-BTS.

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

70. La Commission spéciale souligne un niveau d'investissement important de la part de la direction du lycée pour assurer une formation de qualité et constate la multiplication des outils de collecte de données.
71. La demande de renouvellement d'accréditation d'octobre 2020 fournit une liste détaillée des outils mobilisés pour la gestion de la qualité :
- a. Un certain nombre de sondages auprès des étudiants (actuels et anciens), les patrons de stage et les responsables en entreprise ;
 - b. Un certain nombre d'échanges, majoritairement à caractère informel, avec les représentants des entreprises, la direction, la coordination, les enseignants ainsi que les élèves.
72. La Commission spéciale attire néanmoins l'attention du lycée sur le fait que les données ne sont pas traitées de manière systématique ou le sont que de manière informelle. En effet, l'enquête d'évaluation des cours par les étudiants qui est réalisée à un rythme semestriel est une source d'informations importante afin de pouvoir évaluer la satisfaction des étudiants. Cependant, l'annexe 15 jointe à la demande de renouvellement d'accréditation ne présente qu'une vue globale par formation sans reprendre les réponses aux questions ouvertes. Les responsables de la formation n'ont pas présenté une synthèse de l'enquête en question ni l'éventuel plan d'actions qui en a résulté. Par conséquent, il est difficile pour la Commission spéciale de pouvoir apprécier la réelle valeur ajoutée de ce sondage régulier.
73. L'étude d'employabilité qui est réalisée périodiquement auprès des anciens étudiants permet d'apprécier l'aisance ou les difficultés que rencontrent les jeunes diplômés pour être intégrés au marché du travail. La présentation des résultats de l'enquête (Annexe 4) s'est limitée à présenter une vue globale pour les trois formations. L'avis de la Commission spéciale est qu'une analyse par formation constituerait un atout en vue d'en tirer des conclusions et de définir un plan d'actions en conséquence. Le dossier de demande

d'accréditation ne mentionne pas non plus les éventuelles suites données à l'enquête 2020. A cet égard, il y a également lieu de mettre en avant que ladite étude n'est réalisée qu'une fois tous les quatre à cinq ans. La Commission spéciale s'interroge sur la pertinence de cette fréquence et de l'utilité *in fine* de l'étude. Si le but est de renforcer la capacité du lycée à réagir aux éventuelles difficultés d'employabilité rencontrées par les jeunes diplômés, cet outil ne semble pas adapté ni pour apporter un soutien aux diplômés concernés ni pour modifier le contenu des cours dans des délais convenables.

74. L'enquête d'adéquation des programmes menée pour les trois BTS se limite à demander par module une validation globale des acquis d'apprentissage auprès des actuels étudiants et jeunes diplômés. Malheureusement, il n'a pas été porté à la connaissance de la Commission spéciale quelle suite a été donnée à cette enquête et quels organes d'assurance qualité ont été saisis pour évaluer les éventuelles mesures à mettre en œuvre par la suite.
75. En ce qui concerne les employeurs et les entreprises, l'évaluation des responsables en entreprise est censée fournir une appréciation sur les compétences des stagiaires. Cette évaluation est d'un côté directement liée au stagiaire accueilli en entreprise et présente, d'autre part, des questions relativement génériques. De manière complémentaire est réalisé un sondage auprès des patrons qui ont accueilli un étudiant en stage. Comme pour les autres enquêtes, la Commission spéciale rappelle qu'il n'y a pas d'éléments pour juger des modalités de partage des résultats ni des actions concrètes qui en ont suivies.
76. Bien qu'envisagé lors de la demande de renouvellement d'accréditation en 2016, aucun sondage n'a été réalisé auprès des enseignants. Lors de la visite du 19 février 2021, la Commission spéciale a pu constater que des échanges avec le corps enseignant existent mais se font de manière uniquement informelle.
77. Au vu de ces éléments, la Commission spéciale constate que si le souci de la qualité est tangible, cela ne s'est pas encore concrétisé dans un système d'assurance qualité dont la mise en place avait fait pourtant l'objet d'une recommandation (n°2) du rapport de la Commission spéciale de mai 2016.
78. Le système d'assurance qualité n'a que très sommairement été décrit au sein de la demande de renouvellement d'accréditation de 2020. Le dossier de renouvellement d'accréditation énumère un nombre important d'enquêtes et de sondages dans ce sens mais fait abstraction du processus de suivi et d'amélioration de la qualité qui devrait suivre la mise en œuvre desdites enquêtes. Notamment l'analyse des résultats, leur discussion avec les parties prenantes ainsi que la méthodologie pour l'établissement des éventuels plans d'actions font défaut. En effet, pour garantir le bon fonctionnement de la démarche d'assurance-qualité en conformité avec les standards européens, il y a lieu de documenter le processus en question, de décrire sa mise en œuvre opérationnelle, tout en définissant précisément les rôles et responsabilités des différents intervenants. La Commission spéciale regrette que la demande de renouvellement d'accréditation ne fournisse pas d'informations à cet égard.

79. Cette démarche semble d'autant plus pertinente en considérant l'avis des représentants des élèves (entrevue du 18 janvier 2021) qui considèrent que « [...] *la formation nécessite d'être mise-à-jour notamment au niveau du contenu et des logiciels utilisés* » et qui souhaitent une augmentation du nombre de conférenciers externes pour renforcer le lien avec les entreprises.
80. Par rapport au recours au système ECTS dans le cadre du BTS, le système ECTS semble avoir été correctement appliqué. La Commission spéciale a pu constater auprès des responsables de formation que la pondération des crédits ECTS est régulièrement revue dans le cadre de la mise à jour du plan d'études.
81. La Commission spéciale constate également que les règles couvrant les différentes phases d'études (admission, contrôles, reconnaissance et certification des acquis) ont été formalisées et sont notamment disponibles via le site internet de l'ECG, la brochure d'information et le règlement interne.
82. La Commission spéciale salue enfin la refonte du site internet de l'ECG permettant un accès plus aisé et plus structuré à des informations à jour et en lien avec l'admission, la progression des étudiants et la reconnaissance/certification des acquis.

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

RECOMMANDATIONS :

- Formaliser le processus d'assurance-qualité interne en précisant les modes opérationnels suivis pour discuter les résultats des enquêtes/sondages avec l'ensemble des parties prenantes (enseignants, étudiants, employeurs, ...), les responsabilités respectives et la démarche à respecter pour proposer des ajustements au niveau du contenu des différents cours.
- Peaufiner la méthodologie de mise en œuvre des enquêtes et des sondages en travaillant plus particulièrement sur la qualité et la portée des questions posées, la présentation des résultats et leur interprétation respective.
- Faire appel à l'expertise de l'équipe enseignante BCM pour prendre en charge l'élaboration des enquêtes et des sondages, leur traitement, la présentation des résultats et leur interprétation pour élaborer un plan d'actions efficace.

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

83. La Commission spéciale salue la volonté du lycée d'impliquer les étudiants dans le processus de validation des programmes d'études. Les étudiants participent à améliorer la qualité de la formation, notamment via leur participation aux différents sondages. Dans ce même contexte, le dossier de renouvellement d'accréditation fait référence aux délégués de classe qui sont censés donner leur avis sur le programme d'études (page 32). A cet égard, le compte rendu de la réunion avec les délégués de classe a été fourni (annexe 14). Cependant, la Commission spéciale ne dispose pas d'éléments pour vérifier si et de quelle manière les délégués de classe ont pu exprimer leur position sur le programme d'études. Le compte rendu ne fait état que des propositions d'amélioration formulées par les étudiants à la fois sur vie étudiante et l'organisation des cours.
84. De manière complémentaire, de nombreuses plateformes d'échanges ont été mise en œuvre conformément à la page 34 de la demande d'accréditation :
- Les réunions mensuelles de la direction ;
 - Les réunions hebdomadaires entre le directeur et le coordinateur ;
 - Les réunions semestrielles du groupe de gestion ;
 - Les réunions non régulières des responsables de section ;
 - Les réunions biennuelles du groupe curriculaire par section.
85. Dans le contexte des plateformes précitées, il n'a pas été précisé si les points discutés sont formalisés au sein d'un rapport de réunion ou d'un document de synthèse en vue d'accompagner la transposition des éventuelles mesures correctrices.
86. Par rapport aux groupes curriculaires, les témoignages recensés lors de la visite du 19 janvier 2021 laissent présumer que son intervention reste assez limitée. Ainsi les membres des groupes curriculaires ont témoigné que les résultats des différentes enquêtes n'ont ni été présentés, ni été discutés au sein des différents groupes. Les changements au niveau du contenu des cours sont soumis pour approbation aux groupes curriculaires mais ces derniers ne semblent pas contribuer activement à l'adaptation du catalogue des cours. Dans ce contexte, il y a également lieu de préciser que certains représentants du monde professionnel qui siègent au sein des différents groupes curriculaires sont en même temps intervenants externes pour différents cours des trois formations.

87. D'autre part, les processus ainsi que les modalités opérationnelles du système de suivi du programme n'ont pas été repris au niveau de la demande de renouvellement d'accréditation.

88. Mise à part les échanges au sein des groupes curriculaires, il ne semble pas exister d'échanges formalisés avec les employeurs (recommandation n° 14). A cet égard, l'établissement précise à la page 42 de la demande de renouvellement d'accréditation que les échanges avec les partenaires, lors des visites d'entreprise, des activités communes et conférences devraient être suffisants pour appréhender les besoins du milieu professionnel. En effet, « [...] les dirigeants de l'ECG sont convaincus que cette approche est plus pertinente que des échanges formalisés ». L'expert ne met nullement en question la plus-value des échanges informels. Néanmoins l'expert désire attirer l'attention de l'établissement sur son obligation de respecter une représentativité suffisante par rapport aux employeurs avec lesquels des échanges réguliers ont lieu. Il est de mise de ne pas orienter les étudiants vers un secteur d'activité privilégié ou une entreprise en particulier afin d'éviter des possibles conflits d'intérêt. L'input des employeurs doit être aussi large que possible pour garantir que les formations soient adaptées à un grand nombre d'entreprises, de types et secteurs différents, et donc d'employeurs potentiels. Ce constat a d'ailleurs également été confirmé par les représentants des employeurs rencontrés le 18 janvier 2021, lesquels ont proposé d'élargir le panel des représentants des entreprises/employeurs à consulter dans la démarche de mise en question du catalogue des cours.

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

RECOMMANDATIONS :

- Impliquer de manière formelle et récurrente les employeurs dans le système de suivi du programme. Il s'agit notamment de faire coopérer le groupe curriculaire et les milieux économiques dans l'interprétation des résultats des enquêtes et sondages et dans la définition des plans d'actions en conformité avec la politique d'assurance qualité de l'établissement.
- Formaliser les responsabilités, les compétences et les processus décisionnels liés aux différentes plateformes d'échange.

Tableau récapitulatif

Domaines d'examen	Référence	Appréciation du degré de satisfaction des attentes	Recommandations par attente
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"> • Revoir l'étendue et la structuration du cours « Entrepreneuriat 2 » ainsi que de son intégration dans la grille globale des cours.
	1.2 : le programme de formation dispose d'une analyse de faisabilité argumentée	Partiellement atteint	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une méthodologie pour l'évaluation des sondages en précisant a minima la démographie des participants, la synthèse des résultats, les conclusions de chaque sondage et l'éventuel plan d'actions. • Mener une analyse des formations comparables proposées dans la Grande-Région. • Mener des réflexions pour augmenter le taux de participation pour de futures enquêtes, y compris l'enquête employabilité, comme par exemple par un renforcement des échanges via la plateforme Datalumni ou la création d'une incitation (par exemple un chèque cadeau tel qu'il est déjà usuel pour certaines enquêtes du STATEC) pour motiver davantage les diplômés à participer au sondage. • Prévoir une exploitation des résultats de l'enquête d'employabilité pour chaque programme de BTS, notamment en ce qui concerne la répartition des diplômés avec un contrat à durée déterminée. • Présenter les conclusions des enquêtes d'employabilité/sondages auprès des responsables de stage, tout en précisant les éventuelles actions et mesures qui en découleraient. • Développer des liens avec les employeurs représentatifs du tissu économique local, y compris les entreprises de l'artisanat ainsi que les petites et moyennes entreprises. •
	2.1 : le programme de formation dispose d'un plan d'études structuré	Atteint	Sans

Domaine d'examen 2 : Pertinence du programme de formation	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"> • Poursuivre la coopération avec les étudiants et les anciens en vue de clarifier le profil d'étudiant pour cette formation, le rééquilibrage éventuel de certains cours et leur actualisation. • Renforcer l'encadrement des stages par une relation plus étroite avec les tuteurs professionnels
	2.3 : le programme de formation est défini en termes d'objectifs d'apprentissage et il est en décliné en connaissances, compétences et compétences transversales.	Atteint	<ul style="list-style-type: none"> • Expliciter davantage les compétences visées par le programme de formation, notamment les compétences transversales. • Envisager l'aménagement de salles Start Up lors de l'installation sur le nouveau site.
Domaine d'examen 3 : Modalité d'évaluation et de certification des étudiants	Critère 3.1 : les qualifications requises pour l'admission sont réglementées et vérifiées.	Atteint	Sans
	Critère 3.2 : les méthodes d'évaluation sont définies en fonction des objectifs de formation.	Atteint	Sans
Domaine d'examen 4 : Mise en œuvre du programme de formation	Critère 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	
	Critère 4.2 : l'enseignement est dispensé par un corps enseignant compétent du point de vue didactique, scientifique et professionnel.	Atteint	Sans
	Critère 4.3: il est pourvu à un encadrement adéquat des étudiants.	Atteint	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre les efforts pour la mise en place de partenariats avec des formations post-BTS.
Domaine d'examen 5 :	Critère 5.1 : le programme de forma-	Partiellement atteint	<ul style="list-style-type: none"> • Formaliser le processus d'assurance-qualité interne en précisant les modes opérationnels

mesures de garantie de la qualité	tion fait l'objet de mesures de garantie de la qualité.		<p>suivis pour discuter les résultats des enquêtes/sondages avec l'ensemble des parties prenantes (enseignants, étudiants, employeurs, ...), les responsabilités respectives et la démarche à respecter pour proposer des ajustements au niveau du contenu des différents cours.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peaufiner la méthodologie de mise en œuvre des enquêtes et des sondages en travaillant plus particulièrement sur la qualité et la portée des questions posées, la présentation des résultats et leur interprétation respective. • Faire appel à l'expertise de l'équipe enseignante BCM pour prendre en charge l'élaboration des enquêtes et des sondages, leur traitement, la présentation des résultats et leur interprétation pour élaborer un plan d'actions efficace.
	Critère 5.2 : les responsabilités, les compétences et les processus décisionnels sont définis de manière à garantir la qualité de l'activité du lycée concerné.	Atteint	<ul style="list-style-type: none"> • Impliquer de manière formelle et récurrente les employeurs dans le système de suivi du programme. Il s'agit notamment de faire coopérer le groupe curriculaire et les milieux économiques dans l'interprétation des résultats des enquêtes et sondages et dans la définition des plans d'actions en conformité avec la politique d'assurance qualité de l'établissement. • Formaliser les responsabilités, les compétences et les processus décisionnels liés aux différentes plateformes d'échange.