

REPUBLIQUE DU SENEGAL

Un Peuple – Un But – Une Foi

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

AUTORITE NATIONALE D'ASSURANCE QUALITE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
(ANAQ-SUP)



**RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE DU
PROGRAMME DE MASTER MARKETING ET
INTELLIGENCE D'AFFAIRES DE L'INSTITUT
AFRICAIN DE MANAGEMENT (IAM)**

L'équipe d'évaluation

- Pr. Ibrahima Samba DANKOCO, Président
- Dr. Maguette Teuw DIAO, Membre
- M. Mamadou Diouf GUEYE, Membre

Signature

Pour l'équipe, le Président

Juillet 2018

Table des matières

1. Présentation de l'EPES et du programme évalué	3
2. Avis sur le rapport d'auto-évaluation	4
3. Description de la visite sur le terrain	4
4. Appréciation du programme au regard des standards de qualité de l'ANAQ-Sup.....	6
5. Points forts du programme.....	13
6. Points faibles du programme	14
7. Appréciations générales du programme.....	14
8. Recommandations à l'Établissement	15
9. Recommandations à l'ANAQ.....	15
10. Proposition d'avis :.....	15

Le présent rapport concerne le master en Marketing et Intelligence d’Affaires. Son contenu tente de reprendre et d’apprécier les différents standards constituant le référentiel d’auto-évaluation de programme proposé par l’ANAQ-SUP. Il s’appuie sur la vérification des éléments de preuve fournis par l’établissement IAM et sur les données d’observation de l’environnement interne de l’établissement recueillies par l’équipe d’experts. Le rapport s’est aussi enrichi des échanges effectués avec les différentes composantes de l’établissement (administration, enseignants, PATS et étudiants).

1. Présentation de l’EPES et du programme évalué

1.1 Présentation de l’Institut Africain de Management

La création du Groupe IAM remonte officiellement en 1996 (cf. EP2 : Lettre d’agrément définitif N° 002636ME/DES du 30 mai 1995 de l’IAM par le Ministère de l’enseignement supérieur du Sénégal). Depuis sa création, le groupe IAM a beaucoup évolué dans ses orientations, son organisation et ses moyens.

L’IAM a pour mission d’offrir des formations de très haut niveau à des jeunes dans le cadre de la formation initiale et à des professionnels à travers des programmes de formation continue en mettant l’accent sur l’employabilité et l’entrepreneuriat. L’Institut ambitionne de contribuer à la résolution des problématiques de développement, aux progrès technologiques et à la prise en compte de sa responsabilité sociétale grâce à ses activités de recherche et aux résultats pertinents qui sont attendus.

1.2 Présentation du programme de Master Marketing et Intelligence d’Affaires

Le Master Marketing et Intelligence d’Affaires est une formation préparant aux différents métiers du marketing et de l’Intelligence d’Affaires dans les entreprises. La première année (M1) propose une formation aux fondamentaux du marketing et aux méthodes de gestion qu’un cadre supérieur doit nécessairement maîtriser. La seconde année (M2) offre un parcours qui prépare à l’entrée dans la vie professionnelle, mais aussi les possibilités d’une poursuite des études au troisième cycle.

Il se déroule sur quatre semestres répartis en spécialités offrant ainsi à l’étudiant un horizon riche et varié sur l’évolution des marchés et de leurs environnements. Pour l’obtention du Master Spécialisé en Marketing et intelligence d’affaire, au-delà de la validation des unités d’enseignements l’étudiant doit présenter un Mémoire, le soutenir et le réussir.

2. Avis sur le rapport d'auto-évaluation

Le rapport d'auto-évaluation est un document comportant 41 pages. Il est organisé autour deux parties. Après l'introduction, la première partie est consacrée à la présentation du programme de Master spécialisé en marketing et intelligence d'affaires. Cette présentation concerne d'abord le cadre institutionnel en faisant l'historique du groupe IAM. Ensuite, le programme de MS MIA est présenté dans un second point. La deuxième partie du rapport, qui comporte le plus de pages, est entièrement consacrée aux champs d'évaluation selon le référentiel d'évaluation programme de l'ANAQ-SUP.

Du point de vue de la forme, le rapport est plutôt bien rédigé. Sur le fond, certains éléments de preuve n'ont pu être mis à notre disposition que le jour de l'évaluation, une fois dans les locaux de l'IAM. A ce sujet, nous soulignons que le document contenant ces éléments de preuve est mal présenté, n'est pas bien paginé, et son exploitation a été très pénible.

3. Description de la visite sur le terrain

○ Organisation et déroulement de la visite

JOURNEE DE LA VISITE		
Heures	Activités	Participants
08 h30 – 08h 45	<ul style="list-style-type: none">- Arrivée et installation- Lancement des activités- Présentation des acteurs- Rappel des objectifs de la visite- validation de l'agenda de travail - Présentation sommaire de l'établissement : missions de formation et gouvernance	<ul style="list-style-type: none">- Amsatou Diop Sow- Lemira Diallo Sy- Alioune Cissé- Alassane Fall- Ndaté Fall- Charles Ndiaye Gueye- Ibrahima Ndaw- Mouhamadou Faye- Djiby Diakhté- Djénéba Traoré- Zacharia Tiemtore : D.G- Ibrahima Diallo- Mouhamadou Sow- Nafissatou Guirassy- Coralie Briand- Ahmadou Bamba Fall

08h 45- 10h	Présentation du programme et discussions (échanges, demande de documents complémentaires)	- Ahmadou Bamba Fall - Lémira Diallo Sy - Ahmadou Bamba Fall
10h – 11h	Entretien et discussions avec les enseignants du programme	- Babacar Lo - Ibrahima Diallo - Mame Sala Dior dieng
11h – 12h	Entretien et discussions avec les PATS	- Ramatoulaye Diallo - Adja Mboulou Ba Diallo - Alioune Cissé - Oumar Diop
12h – 13h	Entretien et discussion avec les étudiants	- Ndaté Thiam - Serigne Mbaye Dieye - Amadou Baba Ndiaye - Sophie Ba - Marie Eunice Moussavou Nzigou
Pause déjeuné		
14 h - 16 h	Visite des locaux et des infrastructures (locaux pédagogiques, bibliothèques, centres de documentation, bloc administratif, laboratoires et autres infrastructures pédagogiques, toilettes, dispositif de sécurité d’incendie, l’environnement : extincteurs (date de vérification), bouches d’incendie, escaliers de secours, etc.	- Ahmadou Bamba Fall
16h -16h 30	Synthèse de la journée	Experts-Évaluateurs
16h30-17 h	Restitution orale	- Ahmadou Bamba Fall - Djiby Diakhté - Amsatou Diop Sow - Lemira Diallo Sy - Coralie Briand
Fin de la visite		

- *Appréciation de la visite (difficultés, facilités, leçons apprises, etc.)*

Globalement la visite s'est déroulée dans de bonnes conditions et l'équipe d'experts n'a éprouvé aucune difficulté particulière pour mener sa mission. Les conditions d'accueil et de travail ont été largement satisfaisantes. A chaque fois que de besoin, les responsables de l'établissement ont répondu rapidement et efficacement aux requêtes des membres de l'équipe d'évaluateurs.

4. Appréciation du programme au regard des standards de qualité de l'ANAQ-Sup

CHAMP D'ÉVALUATION 1 : Objectifs et mise en œuvre du programme d'études

Standard 1.01 : *Le programme d'études est régulièrement dispensé.*

Appréciation globale du standard

Le programme évalué résulte de la transformation d'une maîtrise en marketing mise en place à l'IAM depuis 2001. De la date de la mise en œuvre du programme révisée (2006) jusqu'à nos jours, le programme est régulièrement offert par l'IAM. Il a bénéficié d'une reconnaissance du CAMES dès sa mise en place en 2006 et cette reconnaissance a été reconduite en 2009. On peut donc considérer que le programme de Master en Marketing et intelligence d'affaires de l'IAM est régulièrement mis en œuvre. IL a sorti 13 promotions.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 1.02 : *Le programme d'études et de formation vise des objectifs de formation qui correspondent à la mission et à la planification stratégique de l'institution.*

Appréciation globale du standard

Le programme de Master en Marketing et intelligence d'affaires de l'IAM poursuit des objectifs qui en sont cohérence avec la mission et le plan stratégique de l'IAM. Les objectifs de formation sont formulés de manière précise et correspondent au contenu des enseignements.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 1.03 : *Le programme d'études s'efforce de maintenir des relations suivies avec le monde professionnel et socio-économique, dans le but de contribuer, selon ses moyens, à la réponse aux besoins du milieu et d'offrir des formations adaptées au milieu de travail.*

Appréciation globale du standard

Le programme s'efforce d'établir des relations suivies avec le monde professionnel et socio-économique. Des PV de réunions professionnels / Comité de programme ont été mis à notre disposition. Toutefois, les relations avec les entreprises autour de ce programme devraient être améliorées, notamment par des conventions spécifiques visant ce programme et ses auditeurs, ce qui faciliterait l'obtention de stages par les étudiants. Le niveau d'engagement des professionnels intervenant dans le programme devrait être aussi amélioré car lors notre visite nous avons eu des difficultés à rencontrer des vacataires professionnels. Beaucoup d'éléments ont été fournis par l'établissement, mais on note, en dehors des professionnels qui interviennent, une faible implication du monde du travail dans la mise en œuvre de ce programme. Par ailleurs, on note une faible implication des alumni dans la mise en relation du programme avec le monde professionnel.

Conclusion sur le standard : Atteint

CHAMP D'ÉVALUATION 2 : Organisation interne et gestion de la qualité

Standard 2.01 : *Les processus, les compétences et les responsabilités décisionnelles sont déterminées et communiqués à toutes les personnes concernées.*

Appréciation globale du standard

Les personnes impliquées dans la mise en œuvre du programme sont informées des processus, compétences et responsabilités décisionnelles. Des notes de service et des fiches de postes sont élaborées à cette fin. Le chargé de portefeuille de programme contribue beaucoup à une bonne prise en main administrative du programme. Le système d'information mis en place et les procédures administratives mise en œuvre permettent une bonne communication interne sur les processus et les responsabilités.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 2.02 : *Le Personnel d'Enseignement et/ou de Recherche (PER) a pris une part active aux processus décisionnels menant à la mise en œuvre du programme.*

Appréciation globale du standard

Les PER considérés comme permanents participent activement à la mise en œuvre du programme, mais on ne peut pas dire en autant pour les vacataires professionnels et non professionnels. En effet, on a noté une absence d'implication des enseignants dans les délibérations. L'établissement doit donc faire des efforts pour élargir davantage la participation des PER à la gouvernance pédagogique du programme.

Conclusion sur le standard : Non Atteint

Standard 2.03 *Le programme d'études fait l'objet de mesures d'assurance qualité. L'institution utilise les résultats afin d'adapter périodiquement l'offre d'études.*

Appréciation globale sur le standard

Le programme fait bien l'objet de mesures d'assurance qualité. A cet effet, L'IAM dispose d'une cellule interne d'assurance qualité et d'une direction de la qualité et du contrôle interne. Les responsabilités relatives à la mise œuvre de ces mesures sont définies (arrêté de création de la CIAQ). Les enseignements font l'objet d'une évaluation dont les résultats sont exploités et discutés à l'occasion des conseils de classe. Cependant ce processus gagnerait à être davantage formalisé par la tenue de réunions dont l'ordre du jour porterait exclusivement sur l'exploitation du rapport d'évaluation par les étudiants. Les enseignants ne sont pas tous informés des résultats de l'évaluation des enseignements, malgré tous les efforts consacrés à l'assurance qualité (certification ISO 9000 version 2008, engagement dans un processus d'accréditation EQUIS et EPAS)

Conclusion sur le standard : Atteint

CHAMP D'ÉVALUATION 3 : Curriculum et méthodes didactiques

Standard 3.01 : *Le programme d'études dispose de maquette structurée et de plans de cours correspondant à une mise en œuvre coordonnée du LMD dans les établissements d'enseignement supérieur du Sénégal.*

Appréciation globale du standard

Le programme de Master spécialisé en Marketing et Intelligence d'affaires est mise en œuvre sur la base d'une maquette structurée en fonction des règles et principes du LMD. Néanmoins, la maquette souffre de faiblesses au niveau de la codification des UE et des EC, mais aussi de la répartition du volume horaire. Une harmonisation des syllabus est nécessaire, mais également une meilleure articulation du contenu des cours dans les unités d'enseignement. Le travail personnel de l'étudiant (TPE) mérite d'être mieux explicité et encadré. Globalement, les principes du LMD sont respectés dans la structuration de la maquette.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 3.02 : *Le programme d'études couvre les aspects principaux de la discipline. Il permet l'acquisition de méthodes de travail scientifiques, garantit l'intégration de connaissances scientifiques et se préoccupe de préparer l'étudiant au marché du travail. Les méthodes d'enseignement et d'évaluation sont définies en fonction des objectifs de formation.*

Appréciation globale du standard

Le programme s'efforce globalement de couvrir les aspects principaux du marketing et de l'intelligence d'affaires. L'absence de certains enseignements (marketing international, analyse des données) entame un tout petit peu la pertinence du programme par rapport aux ambitions affichées. Aussi, pour une meilleure préparation des étudiants au marché du travail, le programme devrait être davantage orienté vers des enseignements plus pratiques et comporter moins cours théoriques.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 3.03 : *Les conditions d'obtention des attestations et des diplômes académiques sont réglementées et publiées.*

Appréciation globale du standard

Les conditions d'obtention des attestations et des diplômes sont définies et communiquées à tous les acteurs concernés par le programme.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 3.04. *Le programme maintient un taux de réussite satisfaisant. Au besoin, il n'hésite pas à prendre les mesures nécessaires pour faciliter la progression des étudiants*

Appréciation globale du standard

Les taux de réussite du programme sont dans l'ensemble très satisfaisants. Pour améliorer encore ces taux, l'établissement devra faire l'effort de prendre systématiquement des initiatives qui favorisent la réussite des étudiants. Nous avons hautement apprécié les innovations pédagogiques utilisées dans la mise œuvre du programme et nous considérons que leurs effets sont forcément bénéfiques sur l'attractivité du master et la réussite des étudiants.

Conclusion sur le standard : Atteint

CHAMP D'ÉVALUATION 4 : Personnel d'Enseignement et/ou de Recherche (PER)

Standard 4.01 : *L'enseignement est dispensé par un corps enseignant compétent du point de vue didactique et qualifié scientifiquement.*

Appréciation globale du standard

Le programme dispose d'un corps enseignant expérimenté et de qualifié sur le plan didactique. Les intervenants sont assez expérimentés dans les domaines qu'ils enseignent. Toutefois, nous avons noté une faible présence des docteurs dans le corps professoral, notamment des docteurs en sciences de gestion. Ainsi, le profil des intervenants au programme est souvent décalé par rapport à la nature du master, ce qui constitue une faiblesse. Le niveau scientifique des PER qui interviennent dans le programme devrait être amélioré de manière appréciable pour une plus grande crédibilité et une meilleure image du programme.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 4.02 : *La répartition du volume horaire consacré aux activités d'enseignement, de recherche, d'expertise et d'administration des enseignants est définie.*

Appréciation globale du standard

Le niveau de la recherche en sciences de gestion, en général, en marketing, en particulier, n'est pas clairement établi. Par conséquent, la répartition du temps de travail des PER entre l'enseignement, la recherche et les activités administratives n'est pas définie de manière précise. On ne constate pas l'existence de laboratoires de recherche, ni de revues

scientifiques pouvant attester de la mise œuvre d'activités de recherche en sciences de gestion, particulièrement en marketing. Cependant on a noté une certaine préoccupation pour les activités de recherche notamment avec la mise en place d'une école doctorale et l'organisation d'activités y relatives.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 4.03 : La mobilité du PER est possible.

Appréciation globale sur le standard

Il y'a bien une mobilité du personnel enseignant. Il y a ainsi des enseignants du programme qui ont assuré des missions d'enseignement à l'étranger (Gabon, Mali), tout comme des enseignants d'institutions étrangères (Université de Toulouse et Canada) qui dispensent des enseignements à l'IAM. Ces échanges devraient davantage être renforcés, formalités et pérennisés.

Conclusion sur le standard : Atteint

CHAMP D'ÉVALUATION 5 : Étudiant(e)s

Standard 5.01 : Les conditions d'admission dans le programme sont publiées

Appréciation globale sur le standard

Les conditions d'accès au programme et les procédures d'admission sont clairement définies par le règlement et les procédures. Elles sont régulièrement publiées.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 5.02 L'égalité des chances entre hommes et femmes est réalisée.

Appréciation globale du standard

L'égalité des chances entre filles et garçons est assurée par le programme. On peut noter une présence plus importante des femmes par rapport aux hommes dans le programme. Il n'y a pas de discrimination de genre dans les conditions et procédures d'admission et dans la mise en œuvre du programme.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 5.03 *La mobilité des étudiant(e)s est possible et encouragée par la reconnaissance mutuelle interuniversitaire et interdisciplinaire des acquis.*

Appréciation globale du standard

La mobilité des étudiants est rendue possible grâce à l'existence de conventions et partenariats avec des établissements d'enseignement étrangers. Ces partenariats devraient être renforcés et la mobilité gagnerait à être davantage encouragée et promue.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 5.04 *Il est pourvu à un encadrement adéquat des étudiant(e)s.*

Appréciation globale du standard

Les fiches de suivi et d'évaluation des mémoires laissent croire à un bon encadrement des étudiants. Toutefois, le taux d'encadrement serait nettement amélioré si l'IAM recrutait plus d'enseignants permanents et renverse le rapport enseignants permanents/ enseignants vacataires. Les étudiants du programme bénéficient de services et conseils pour leur insertion. La qualité de l'encadrement ne fait l'objet d'une évaluation spécifique.

Nous avons manqué de statistiques sur le ratio enseignants (rang A, rang B) /étudiants

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 5.05 *Le programme se préoccupe de l'insertion des étudiant(e)s dans le milieu du travail.*

Appréciation globale sur le standard

L'insertion des étudiants dans le milieu professionnel apparaît comme une préoccupation du programme. D'ailleurs, un responsable de l'insertion, de l'entrepreneuriat et l'innovation est nommé à cette fin. Les taux d'insertion des étudiants du programme sont globalement satisfaisants. Cependant les étudiants rencontrent des difficultés pour obtenir des stages. Pour faciliter l'insertion, les conventions de partenariat avec les entreprises devraient être renforcées, mises à jour. L'IAM devrait enfin dynamiser l'association des alumni afin de faciliter l'obtention de stage et l'insertion.

Conclusion sur le standard : Atteint

CHAMP D’EVALUATION 6 : Dotation en équipements et en locaux

Standard 6.01 *Le programme d'études dispose de ressources suffisantes pour réaliser ses objectifs. Elles sont disponibles à long terme.*

Appréciation globale du standard

L'IAM dispose d'un cadre physique de haut niveau avec des infrastructures pédagogiques correctes pour atteindre les objectifs fixés pour le programme. Les équipements sont modernes et sont d'un niveau de qualité satisfaisant. Toutefois, la bibliothèque physique est à renforcer. Le fonds documentaire est un peu faible et ancien.

Conclusion sur le standard : Atteint

5. Points forts du programme

- Respect des règles du LMD.
- Existence d'une vision et d'un plan stratégique ;
- Implication des professionnels dans les processus d'enseignement et d'apprentissage ;
- Bonne organisation administrative et pédagogique ;
- Un système d'information de qualité (show box) ;
- Existence d'un dispositif d'entrepreneuriat social et d'un incubateur ;
- Existence de conventions de du travail
- Mobilité des enseignants et des étudiants ;
- Investissement dans les ressources de gestion pédagogique et administrative ;
- Large ouverture sur l'international ;
- Nomination d'un responsable à l'insertion ;
- Existence d'une CIAQ ;
- Une bonne gestion sociale du personnel ;
- Cahiers de texte électronique et système électronique de pointage des enseignants ;
- Mise en place d'une infirmerie,
- Existence d'un bon dispositif de documentation ;
- Octroi de bourses aux étudiants ;
- Forte accessibilité de la direction vis-à-vis du personnel ;
- Existence d'un dispositif d'évaluation des enseignements ;
- Bon niveau d'insertion des étudiants ;

- Existence d'une salle des professeurs climatisée et bien entretenue ;
- Infrastructures pédagogiques Correctes
- Bon système électronique de sécurité,
- Cadre physique agréable et moderne,
- Bon niveau d'équipement pédagogique ;
- Personnel administratif étoffé.

6. Points faibles du programme

- Inexistence d'un document d'exploitation de l'évaluation des enseignements et absence de communication systématique des résultats de l'évaluation au corps enseignant.
- Faible implication du corps professoral dans les délibérations ;
- Syllabus non harmonisés ;
- Faible présence des docteurs dans le corps professoral (5 docteurs sur 22) ;
- Maquettes présentant des faiblesses de présentation : problème de codification des UE et des EC ; faible cohérence entre les intitulés des UE et les EC ; absence de certains outils (études de marché, analyse de données).
- Faible opérationnalisation du dispositif d'alumni ;
- Activités d'incubation trop restreintes ;
- État actuel un peu négligé de la bibliothèque physique au profit du numérique ;
- Enseignements trop théoriques et pas assez pratiques ;
- Faiblesse de la dimension recherche dans le programme.

7. Appréciations générales du programme

Le programme de Master spécialisé en marketing et Intelligence d'affaires de l'IAM est dispensé continuellement depuis 2006. Le programme a été reconnu par le CAMES en 2006 ; cette reconnaissance est renouvelée en 2009. Les maquettes et plans du cours du programme obéissent aux Normes LMD. Le contenu de certains enseignements doit être adapté au contexte local. En effet, les outils apparaissent un peu sophistiqués, voir surdimensionnés pour les entreprises sénégalaises.

L'IAM dispose d'infrastructures pédagogiques et d'équipements de qualité pour l'atteinte des objectifs fixés par le programme. La mise en œuvre du programme est assurée par une équipe pédagogique compétente sur le plan didactique. L'établissement doit se doter d'une salle de

documentation à la hauteur de ses ambitions et de son positionnement stratégique. Des efforts devront également être faits sur le corps professoral notamment par le recrutement de docteurs spécialisés en marketing.

8. Recommandations à l'Établissement

- Recrutement de docteurs en sciences de gestion pour renforcer le corps professoral et améliorer l'encadrement pédagogique et scientifique ;
- Rendre opérationnel le dispositif d'alumni
- Améliorer la présentation de la maquette
- Mettre à niveau la bibliothèque physique (surface de la salle, fonds documentaire) ;
- Abonnement à des bases de données pour l'accès à des journaux électroniques : JSTOR, Elsevier, EBSCO...
- Renforcement du partenariat avec les entreprises et appui en personnel administratif au responsable de l'insertion professionnel, de l'entrepreneuriat et de l'innovation ;
- Amélioration de la gestion administrative et sociale du personnel administratif : salaires à améliorer, remise systématique des bulletins de salaires, plan de carrières, subventions à la coopérative ;
- Amélioration du dispositif d'évaluation des enseignements et transmission des résultats aux enseignants ;

9. Recommandations à l'ANAQ

- Élaborer des standards relatifs au profil des personnels d'enseignement et de recherche intervenant dans les EPES.

10. Proposition d'avis :

Accréditation