

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



**RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE DU PROGRAMME  
DE LICENCE EN GESTION HOTELIERE ET TOURISTIQUE  
DE L'INSTITUT SUPERIEUR CATHOLIQUE DE GESTION  
MGR MAIXENT COLY / UNIVERSITE CATHOLIQUE DE  
L'AFRIQUE DE L'OUEST (UCAO) /ZIGUINCHOR**

**L'équipe d'évaluation :**

- Prof. Ousmane GUEYE, Président
- Dr. Souleymane MBAYE, Membre
- M. Moussa DIALLO, Membre

**Le Président**

**Novembre, 2018**

## **LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS :**

|            |   |
|------------|---|
| ANAQ-Sup : | Autorité Nationale d'Assurance Qualité de l'Enseignement Supérieur        |
| CIAQ :     | Cellule Interne Assurance Qualité   |
| CM :       | Cours Magistral   |
| CS :       | Comité Scientifique   |
| EC :       | Elément Constitutif   |
| GHT :      | Gestion Hôtelière et Touristique  |
| ISCG :     | Institut Supérieur Catholique de Gestion                                  |
| LMD :      | Licence-Master-Doctorat   |
| MESRI :    | Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation |
| PER :      | Personnel d'Enseignement et de Recherche                                  |
| PATS :     | Personnel Administratif, Technique et de Service                          |
| UCAO :     | Université Catholique de l'Afrique de l'Ouest                             |
| UE :       | Unité d'Enseignement  |
| UFR:       | Unité de Formation et de Recherche  |
| TPE :      | Travail Personnel de l'Etudiant   |

## TABLE DES MATIERES

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Introduction .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>1. Présentation du programme évalué .....</b>                               | <b>4</b>  |
| <b>2. Avis sur le rapport d'auto-évaluation.....</b>                           | <b>4</b>  |
| <b>3. Description de la visite sur site .....</b>                              | <b>4</b>  |
| <b>4. Appréciation du programme au regard des standards de l'ANAQ-Sup.....</b> | <b>6</b>  |
| <b>5. Points forts du programme.....</b>                                       | <b>11</b> |
| <b>6. Points faibles du programme : .....</b>                                  | <b>12</b> |
| <b>7. Appréciations générales .....</b>  | <b>13</b> |
| <b>8. Recommandations à l'établissement.....</b>                               | <b>13</b> |
| <b>9. Avis des experts : .....</b>   | <b>13</b> |

## **Introduction**

L'Institut Supérieur Catholique de Gestion (ISCG) Mgr Maixent COLY est un établissement adossé à la faculté des sciences de gestion de l'Université Catholique de l'Afrique de l'Ouest (UCAO). Il est situé à Ziguinchor dans la région de la Casamance, à l'adresse suivante : Rue Chérif Bachir AIDARA x Av Dr Gabriel CARVALHO, BP : 231 Ziguinchor

L'Institut Supérieur Catholique de Gestion Mgr Maixent COLY a été créé en 2006 et avait, en 2016-2017, obtenu l'habilitation institutionnelle consécutive à une évaluation externe conduite par l'Autorité Nationale d'Assurance Qualité de l'Enseignement Supérieur (Anaq-Sup).

Après dix années d'existence, l'Institut Supérieur Catholique de Gestion Mgr Maixent COLY compte 1073 étudiants orientés dans 6 filières au niveau licence professionnelle et trois filières au niveau master professionnel.

### **1. Présentation du programme évalué**

Le programme de licence en Gestion Hôtelière et Touristique (GHT) de l'ISCG Monseigneur Maixent Coly a été mis en place en 2006. Cela s'explique par le fait que le secteur de l'hôtellerie et du tourisme est considéré comme un des fleurons de l'économie du Sénégal en général et de la Casamance en particulier. Il s'y ajoute que la position géographique de cette région fait que des potentialités climatiques tout comme socioculturelles y sont notées.

### **2. Avis sur le rapport d'auto-évaluation**

Il convient de faire observer que l'Institut Supérieur Catholique de Gestion Mgr Maixent COLY a soumis à l'ANAQ- SUP un rapport d'auto-évaluation bien rédigé et documenté.

### **3. Description de la visite sur site**

#### **3.1 Organisation et déroulement de la visite**

La visite sur site s'est très bien déroulée. Les experts sont arrivés sur les lieux à 8h30 et ont été reçus par le Directeur de l'institut. Après quelques échanges autour de l'objectif de la mission qui est de contribuer à instaurer et à améliorer la qualité dans l'enseignement supérieur au Sénégal, les acteurs ont commencé par la visite des infrastructures, avant de rendre à la salle de réunion en vue de démarrer les travaux. Le fait de commencer le travail par la visite des infrastructures et équipements s'explique par le temps pluvieux qui régnait sur place.

Lors des travaux, les éléments de preuves ont été mis à disposition et les rencontres avec les acteurs, à savoir les PER, les PATS et les étudiants, se sont déroulés dans de bonnes conditions.

### **3.2 Appréciation de la visite sur site**

Il s'est agi d'une visite marquée par des échanges fructueux. L'atmosphère était très détendue.

La visite sur site s'est déroulée selon l'agenda suivant :

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>8h30</b>         | Accueil par le Directeur de l'institut                             |
| <b>8h45- 9h30</b>   | Visite des infrastructures et équipements                          |
| <b>9h30-9h45</b>    | Présentation résumée de l'institut et du rapport d'auto-évaluation |
| <b>9h45h- 11h30</b> | Revue des standards de qualité                                     |
| <b>11h40-12h10</b>  | Rencontre experts / enseignants                                    |
| <b>12h20-12h50</b>  | Rencontre experts/ étudiants                                       |
| <b>12h50- 13h20</b> | Rencontre experts/ Pats  |
| <b>13h30- 14h</b>   | Harmonisation entre experts  |
| <b>14h – 14h30</b>  | Restitution orale  |

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

##### **CHAMP D'EVALUATION 1 : Objectifs et mise en œuvre du programme d'études**

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

L'Institut Supérieur Catholique de Gestion Mgr Maixent COLY de Ziguinchor existe depuis 2006 et dispense régulièrement son programme de formation en licence en Gestion Hôtelière et Touristique (GHT) (une liste des promotions sorties a été présentée aux experts).

**Appréciation globale 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.**

Les objectifs de formation du programme en question sont en rapport avec le contexte de la région de Casamance considérée comme zone touristique par excellence. Parmi ces objectifs, on peut lister entre autres ce qui suit :

- Promouvoir une offre académique facilitant l'insertion des diplômés ;
- Promouvoir, de façon pérenne, la mobilité sur le plan national, sous régional et international grâce à des diplômes certifiés ;
- Signer des conventions avec des hôtels et restaurants au niveau national et international

Ensuite, les étudiants peuvent, suite à la formation, accéder aux métiers suivants :

- Directeur d'hébergement ;
- Directeur de restaurant ;
- Gérant d'hôtel ;
- Contrôleur de gestion hôtelière ;
- Chef réceptionniste ;
- Responsable des réceptifs chargés de l'organisation des voyages à forfait ;
- animateur touristique ;
- Techniciens dans les entreprises ou les collectivités ;
- Directeur commercial ;
- Manager d'entreprise touristique ;
- Guide touristique.

**Appréciation globale 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.**

L'ISCG entretient des relations suivies avec le monde socioéconomique, à travers notamment ce qui suit :

- Un responsable des stages et insertions
- L'intervention de professionnels dans la formation,
- Les conférences animées par des chefs d'entreprise
- La signature de conventions de stages

**Appréciation globale sur le standard : ATTEINT**

## **CHAMP D'EVALUATION 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.**

Les processus, compétences ainsi que les responsabilités sont définis, à travers un organigramme. En plus, l'institut dispose d'un manuel de procédures administratives et financières.

**Appréciation globale 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.**

Les enseignants-chercheurs sont présents dans le Comité Scientifique (CS). De même, la CIAQ les met à contribution dans le cadre de l'évaluation des enseignements par les étudiants (note portant mise en place du CS de UCAO présentée aux experts).

**Appréciation globale sur le standard : 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.**

La visite sur site a permis de se rendre compte de l'existence d'une Cellule Interne d'Assurance Qualité (CIAQ) fonctionnelle. Il faut indiquer que l'évaluation des enseignements par les étudiants, réalisée dans le cadre de cette licence, constitue une mesure d'assurance qualité (fiche d'évaluation des enseignements par les étudiants présentée aux experts).

**Appréciation globale 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 sur le standard :**

Le programme de licence, qui fait ici l'objet de l'évaluation, dispose de maquettes élaborées selon les normes du système LMD. Il faut aussi noter l'existence de syllabi et de plans de cours dont la présentation est harmonisée

Toutefois, les problèmes ci-après sont notés :

- Absence de coefficients sur les maquettes
- Absence d'Unités d'Enseignement (UE) optionnelles (cf. article 18 du décret de licence)
- Part importante accordée au CM
- Absence de cohérence entre relevés de notes et maquettes (codes des UE sur les relevés et non sur les maquettes)

**Appréciation globale 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.**

La pertinence scientifique au niveau de ce programme de licence est avérée. Ensuite, les syllabi permettent de se rendre compte que les verbes d'action listés dans la taxonomie de Bloom (utilisée en pédagogie universitaire) sont utilisés dans la définition des objectifs de formation.

**Appréciation globale sur le standard : ATTEINT**

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

**Appréciation globale sur le standard :**

Le programme met en œuvre les dispositions du décret portant sur le diplôme de licence. Ainsi, l'obtention de 60 crédits est nécessaire pour la Licence 1 et 60 crédits pour la Licence 2. Quant au passage conditionnel entre la L1 1 et le L2, il a lieu lorsque l'étudiant obtient au moins 70% des crédits (c'est-à-dire 42/60).



**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 sur le standard :**

ISCG produit, chaque année, des statistiques sur les taux de réussite et d'échec des étudiants. Ainsi, le taux de réussite était, en 2016-2017, de 58,33% (passage de L1 vers L2) et de 81,8% (passage de L2 vers L3).

**Appréciation globale 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.**

Le Personnel d'Enseignement (composé d'académiques et de professionnel) est compétent, mais n'est pas recruté sur la base d'appels à candidature. Le niveau de qualification est dans l'ensemble conforme au décret sur les EPES, sauf qu'il faut mettre en évidence le statut de professionnel pour certains intervenants.

**Appréciation globale 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.***

La répartition des charges horaires des PER ne se fait pas conformément aux dispositions de la loi n° 2016-07 modifiant certaines dispositions de la loi n° 81-95 du 09 novembre 1981 portant statut du personnel enseignant des universités, modifiée.

Cependant, les enseignants qui sont doctorants ont une charge horaire de 12 heures/ semaine.

**Appréciation globale sur le standard : NON ATTEINT**

**Standard 4.03: La mobilité du PER est possible.**

L'Institut bénéficie de l'apport d'enseignants invités venant d'autres universités publiques, nationales. Mais, le mouvement inverse n'existe pas.

**Appréciation globale sur le standard : ATTEINT**

## **CHAMP D’EVALUATION 5 : Étudiant(e)s**

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

L’admission dans ce programme de licence se fait conformément aux dispositions du décret de licence. Il faut donc avoir le baccalauréat ou tout autre diplôme admis en équivalence pour être admis dans cette licence (dossiers d’étudiants consultés à la scolarité et plaquettes et prospectus consultés).

**Appréciation globale sur le standard : ATTEINT**

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

L’unique critère retenu pour l’admission des étudiants dans le programme de formation est basé sur l’excellence.

**Appréciation globale 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.**

Des étudiants de l’institut ont eu des dossiers acceptés dans d’autres universités sénégalaises (des lettres de recommandation signées par le Directeur ont été présentées aux experts). Cependant, il y a lieu d’encourager le mouvement inverse.

**Appréciation globale sur le standard : ATTEINT**

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

**Appréciation globale sur le standard :**

Il faut noter un excellent taux d’encadrement, bien au-dessus des normes de l’UNESCO (01 enseignant pour 25 étudiants).

**Appréciation globale 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 :**

Comme indiqué plus haut, l’ISCG a mis en place un service chargé de stages et insertions, ce qui permet d’accompagner les étudiants. A noter aussi l’organisation d’une journée dédiée

à l'entreprise "RE-VUE UCAO" où ces dernières viennent exposer leurs préoccupations en matière de savoir-faire et de savoir-être.

**Appréciation globale sur le standard : ATTEINT**

#### **CHAMP D'ÉVALUATION 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 sur le standard :**

L'institut dispose d'un immeuble R+2, avec entre autres ce qui suit :

un centre médical,

une bibliothèque,

deux salles informatiques fonctionnelles et d'extincteurs à jours.

De salles de cours équipées ;

Des amphithéâtres de 100 et 75 places ;

2 salles informatiques avec un parc de 60 ordinateurs ;

1 cantine

Il faut cependant indiquer qu'au niveau des toilettes des étudiants la séparation n'est pas nette. En plus, il n'y a pas de lieu d'application pour les étudiants.

**Appréciation globale sur le standard : ATTEINT**

#### **5. Points forts du programme**

- Pertinence du programme de formation
- Existence d'un plan stratégique
- Elaboration du programme de formation selon le format du LMD
- PATS de qualité
- Infrastructures aux normes
- Bon taux de réussite
- Bon taux d'encadrement PER
- Niveau de qualification du PER satisfaisant
- Existence de syllabi, de plans de cours et de cahiers de textes

- Existence d'un système d'anonymat aux examens
- Extincteurs à jour
- Existence d'issues de secours
- Existence d'un conseil scientifique (transversal au niveau de UCAO)
- Existence d'une CIAQ fonctionnelle
- Existence d'un manuel de procédure qualité
- Evaluation des enseignements par les étudiants
- Part important des volumes horaires faits par des professionnels
- Existence d'un service médical fonctionnel
- Existence de conventions de partenariat avec des institutions universitaires (UASZ et Salamanca)

## **6. Points faibles du programme :**

- Manque d'équipements pour les cours de cuisine pratique
- Niveau général en langues faible (français, anglais et autres langues étrangères).
- Absence d'UE optionnelles ou libres (cf. art 18 du décret de licence)
- Absence de coefficients sur les maquettes
- Absence d'appel à candidature pour le recrutement des PER
- Manque d'adéquation entre Maquettes et relevées de notes (Codes UE sur les relèves et non sur les maquettes).
- Insuffisance d'enseignants permanents
- Absence d'espace social étudiant
- Absence de logiciels pour la billetterie en Transport Touristique (Transport Aériens)
- Insuffisance de documentation en tourisme et loisirs touristiques
- Intégration insuffisante des disciplines fondamentales (Interdisciplinarité entre les différents métiers : Hôtellerie et Restauration, Transport Touristique, Loisirs Touristiques et enfin Marketing des Services Touristiques)
- Insuffisance de conventions avec des Organisations Professionnelles de Loisirs Touristiques (en particulier avec des Agences d'Événementiels Touristiques)

## **7. Appréciations générales**

Le Programme de licence en Gestion Hôtelière et Touristique (GHT) de l'Institut Supérieur catholique de gestion Mgr Maixent Coly / Université Catholique de l'Afrique de l'Ouest (UCAO) /Ziguinchor est aux normes, malgré quelques détails à prendre en charge.

## **8. Recommandations à l'établissement**

- Mettre en place un centre d'expérimentation pour les cours de cuisine.
- Instituer des cours de soutien en vue de relever le niveau de langues
- Aller dans le sens d'inscrire des UE optionnelles pour se conformer à l'article 18 du décret de licence
- Inscrire les coefficients au niveau des maquettes
- Aller dans le sens de faire des appels à candidature dans le recrutement de PER
- Corriger les incohérences entre la maquette et les relevés de notes
- Recruter plus d'enseignants permanents
- ⊖ Mettre en place un espace social étudiant
- Aller dans le sens de l'acquisition de logiciels spécialisés les uns dédiés aux Transports Aériens (Amadeus ou Galileo), les autres à l'Hôtellerie (Visual Génération ou Kama International ou Opéra)
- Renforcer la documentation en tourisme et loisirs touristiques
- Intégrer des disciplines fondamentales: Hôtellerie et Restauration, Transport Touristique, Loisirs Touristiques et enfin Marketing des Services Touristiques
- Aller dans le sens de signer des conventions avec des organisations professionnelles de loisirs touristiques
- Aller vers plus d'interdisciplinarité
- Rendre explicite le métier d'Animateur Touristique

## **9. Avis des experts :**

### **Accréditation**