

REPUBLIQUE DU SENEGAL

Un Peuple – Un But – Une Foi

**MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA
RECHERCHE ET DE L'INNOVATION (MESRI)**

AUTORITE NATIONALE D'ASSURANCE QUALITE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR



**RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE DU PROGRAMME
DE MASTER GESTION DES ENTREPRISES ET DES
ADMINISTRATIONS DE L'INSTITUT TECHNIQUE DE
COMMERCE (ITECOM)**

L'Equipe d'évaluateurs :

- Pr Mohamed Lamine MBENGUE, Président
- Pr Serge Francis SIMEN, Membre
- M. Abdoulaye CAMARA, Membre

Signature :

Pour l'Equipe, le Président



Mars 2019

Table des matières

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

INTRODUCTION

L'Institut Technique de Commerce (ITECOM) a présenté à l'Autorité Nationale d'Assurance Qualité (ANAQ- Sup) un rapport d'auto-évaluation du programme de Master en Gestion des entreprises et des administrations en vue d'obtenir une accréditation auprès de l'ANAQ-Sup du Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

L'ANAQ-Sup a désigné une équipe d'experts évaluateurs externes composée du Pr. Mohamed Lamine MBENGUE (Président), du Pr. Serge Francis SIMEN (Membre) et de M. Abdoulaye CAMARA (Membre), pour procéder à l'évaluation du programme.

Le lundi 25 mars 2019, l'équipe a effectué une visite à L'Institut Technique de Commerce (ITECOM) en vue de vérifier si le programme en question satisfait aux différents standards de qualité de l'ANAQ-Sup.

Ce présent rapport est établi par l'équipe d'évaluateurs externes conformément au format de présentation recommandé par l'ANAQ-Sup.

1. Présentation de l'EES et du programme évalué

1.1. Présentation de l'Institution

L'Institut Technique de Commerce (ITECOM) est situé à Gueule Tapée, Canal IV en face du Lycée Mixte Maurice Delafosse à Dakar. L'ITECOM a été créé en 2001.

L'ITECOM est administré par un Directeur Général avec un conseil scientifique dirigé par un professeur titulaire. La mission et les objectifs de l'ITECOM s'inscrivent dans la politique nationale du Sénégal en matière de formation professionnelle.

Bénéficiant des agréments N°00478/METFPALN/DC/DFP et N°001/AG/ ME/DES, ITECOM est autorisé à organiser des formations supérieures de niveau licence (Bac + 3), Master 1 (Bac + 4) et Master 2 (Bac + 5).

L'ITECOM forme ses étudiants dans les filières suivantes :

- Banque-Finance-Assurance ;
- Comptabilité ;
- Management et gestion des entreprises et des administrations ;
- Transport-Logistique ;
- Marketing-Communication ;

- Commerce International ;
- Gestion des Ressources Humaines ;
- Audit et contrôle de gestion ;
- Informatique de gestion ;
- Finance d'entreprises ;
- Langues étrangères appliquées ;
- Ingénierie de la formation ;
- Génies énergétiques : énergies renouvelables.

1.2. Présentation du programme de Master Gestion des entreprises et des administrations

Le programme de Master Gestion des entreprises et des administrations de l'Institut Technique de Commerce (ITECOM) est proposé depuis l'année académique 2005-2006. Selon la Direction, le programme permet aux étudiants d'obtenir des compétences basées sur l'acquisition d'une vision transversale de l'administration des organisations en général et des entreprises en particulier.

Selon la Direction de l'ITECOM, le programme permet aux étudiants d'avoir :

- Une bonne capacité d'analyse ;
- Un savoir-faire opérationnel ;
- Un esprit d'initiative ;
- Des connaissances techniques.

Le Master Gestion des entreprises et des administrations de l'Institut Technique de Commerce (ITECOM) est composé de quatre semestres. Il s'inscrit dans le système LMD et est réparti en Unités d'Enseignements (UE) et celles-ci en Eléments Constitutifs (EC).

2. Avis sur le rapport d'auto-évaluation

Le rapport d'auto-évaluation du programme de **Master Gestion des entreprises et des administrations** compte soixante-sept (67) pages avec les annexes. Le rapport d'auto-évaluation a été préparé en suivant le référentiel d'évaluation de programme de l'ANAQ-Sup. Il décrit la démarche, les techniques utilisées pour la recherche d'information et d'éléments de preuve qui ont été nécessaires pour l'élaboration du rapport d'auto-évaluation. Il fait une description de l'établissement, de l'organisation administrative et du programme. À titre d'exemple, il permet d'avoir les informations suivantes :

- L'adresse de localisation et les contacts des responsables administratifs ;
- L'accréditation par l'Autorité Nationale d'Assurance Qualité (ANAQ-Sup) ;
- Le mode de management ;
- Les responsabilités administratives ;
- Les appréciations du programme suivant le référentiel de l'ANAQ-Sup ;
- Les forces, les faiblesses et les perspectives du programme.

La présentation générale du document est bien structurée autour d'un plan qui permet une lecture aisée. Toutefois, le document comporte quelques coquilles et des contradictions entre l'appréciation de certains standards et la description des objectifs.

3. Description de la visite sur le terrain

3.1. Organisation et déroulement de la visite

Le 25 mars 2019, l'équipe d'experts de l'ANAQ-Sup, composée de Pr Mohamed Lamine MBENGUE (président), Pr Serge Francis SIMEN (membre) et M. Abdoulaye CAMARA (membre) est arrivée dans les locaux de l'Institut Technique de Commerce (ITECOM) à 9h00 accueillie par le Directeur Général M. Mamadou GNINGUE dans son bureau. Autour de son staff, il a souhaité la bienvenue à l'équipe des experts.

Après, cette séance, l'équipe des experts a été installée dans une salle aménagée. En présence du Directeur général et de son staff, la mission a démarré vers 9h30. Le président a rappelé les raisons et les objectifs de la mission. Ensuite, un tour de table a été organisé pour la présentation de tous les acteurs présents. Après ce tour de table, le planning de visite a été adopté.

A 9h45, le Directeur Général a procédé à la présentation de l'Institution en mettant l'accent sur les objectifs, l'organisation administrative et pédagogique, les effectifs, les infrastructures

et les relations de partenariat de l'ITECOM. Il a aussi rappelé le rôle et la place de l'ITECOM au Sénégal et dans la sous-région avec des offres de formation à visée professionnelle.

L'équipe de la direction du programme n'avait pas prévu ou n'avait pas la même compréhension que les experts de la présentation du programme du Master Gestion des entreprises et des administrations qui faisait l'objet d'évaluation par les experts de l'ANAQ-Sup.

Le président de la mission a rappelé les éléments attendus dans la présentation du programme à savoir : les objectifs, les modalités d'admission, les débouchés, les compétences visées et la structuration de la maquette. Pour ce faire, le responsable du programme a apporté quelques éléments de réponse. Par la suite, le directeur des études a complété la présentation en précisant les conditions d'admission en Master de gestion des entreprises et des administrations. Il s'en est suivi une séance de questions-réponses entre les experts, la direction et son staff. Il a été ainsi question de revenir sur les modalités d'évaluation des étudiants, d'admission aux différents niveaux de la licence, sur l'architecture de la maquette, entre autres. Face aux observations faites par les experts sur la maquette aussi bien sur la forme que le fond, l'Institut a répondu qu'une nouvelle maquette a été mise en œuvre depuis près d'un an et que le rapport avait été envoyé depuis en mai 2018. Cependant, cette nouvelle maquette ne nous a pas été présentée.

- **Rencontre avec le PER : 11h30-12h15**

Les échanges ont porté, entre autres, sur les modalités de recrutement, les syllabi, les volumes des enseignements, la remise des notes, la remise des copies et le système de l'anonymat. Ainsi quelques manquements ont été notés liés à des défauts de sécurisation des sujets et des notes du fait qu'il est difficile de savoir le nombre de personnes impliquées. Il a été noté également un retard dans le paiement des honoraires et l'absence de feed-back après l'évaluation des enseignements.

- **Rencontre avec les étudiants : 12h30-13h20**

Les étudiants ont mentionné la disponibilité des enseignants. Cependant, ils ont déploré le volume horaire insuffisant pour certains modules fondamentaux en Master. Ils ne sont pas également au fait des informations sur les modalités de passage et d'obtention de diplôme.

- **Rencontre avec le PATS : 15h -15h45**

Les échanges ont porté sur leur rôle dans le fonctionnement du Master. Les experts se sont rendus compte qu'il y a un mélange de rôle entre l'administratif et la pédagogie.

A 16h, les experts ont effectué la visite des locaux. Celle-ci était conduite par le Directeur Général. Après cette visite, les experts se sont concertés pour préparer la restitution orale à chaud. Ainsi, les premières impressions sur les points forts et les points à améliorer ont été partagées avec les membres de la direction générale et académique.

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

Nous avons été bien accueillis et les conditions de travail étaient relativement correctes. Les éléments de preuve étaient bien organisés et mis en ordre pour faciliter la recherche. Le personnel s'est montré disponible pour répondre aux sollicitations des experts.

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

<u>CHAMP D'EVALUATION 1</u> : Objectifs et mise en œuvre du programme d'étude
Standard 1.01 : Le programme d'études est régulièrement dispensé.
Appréciation globale du standard : Le programme de Master en gestion des entreprises et des administrations est proposé au public depuis l'année 2005-2006. Plusieurs promotions sont sorties. Toutefois, le taux d'insertion des formés n'a pas été communiqué aux experts. 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 : La Master en gestion des entreprises et des administrations est organisée autour des objectifs en relation avec les missions de l'ITECOM contenu dans son plan stratégique. 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 :

Les professionnels participent à l'exécution du programme. Cela passe par les cours qui sont dispensés par les professionnels, les coopérations qui sont nouées avec les entreprises pour faciliter l'obtention des stages par les étudiants. Toutefois, le Service d'insertion doit être plus actif afin de permettre aux étudiants de côtoyer le monde professionnel par les stages, les visites d'entreprise.

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 déterminés et communiqués à toutes les personnes concernées.

Appréciation globale du standard :

Les processus décisionnels sont bien identifiés et partagés. L'ITECOM dispose d'un règlement intérieur, d'un manuel de procédures, d'un règlement des études, d'un manuel de management de la qualité de l'ITECOM, d'un document pédagogique de l'ITECOM. En plus, la CIAQ propose régulièrement des procédures qualité pour rationaliser les processus administratifs et pédagogiques. Toutefois des incohérences ont été notées entre l'organigramme et ce qui se passe sur le terrain (Cumul de fonctions).

Toutefois, des amalgames sont observés entre la pédagogie et l'administratif. De nombreux administratifs participent à la pédagogie.

Conclusion sur le standard : NON 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 enseignants ne participent pas :

- effectivement à l'élaboration des maquettes de formation et à leur mise en adéquation avec les évolutions du marché du travail.
- systématiquement aux jurys de délibération.

Les enseignants, suite aux discussions avec les experts de l'ANAQ-Sup, ont fait les observations suivantes : les volumes horaires sont insuffisants et particulièrement les volumes horaires affectés aux travaux dirigés. ; pas de retour systématique des évaluations des enseignements.

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 du standard :

L'ITECOM a une politique qualité pilotée par une Cellule interne d'Assurance Qualité (CIAQ) qui se réunit périodiquement. En témoignent les comptes rendus de réunion.

Conclusion sur le standard : ATTEINT

CHAMP D'ÉVALUATION 3 : Curriculum et méthodes didactiques

Standard 3.01 : Le programme d'études dispose de maquettes structurées 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 :

La maquette du programme jointe au rapport d'auto-évaluation ne répond pas aux standards LMD. Cependant une nouvelle maquette a été remise sur place aux experts évaluateurs. Si cette dernière est conforme aux standards du LMD en termes de structuration, son contenu est quasiment le même que l'autre maquette joint au rapport d'auto-évaluation.

Toutes les matières n'ont pas de coefficient. Les volumes horaires sont trop importants pour

certaines EC en Master (50 heures) et le volume de crédit des UE important (Par exemple UE 5.3.1. Audit : 13 crédits).

De plus, nous notons au-delà des aspects liés à la forme, que la maquette présente des insuffisances importantes en termes de contenu, de cohérence et de niveau de progression.

Conclusion sur le standard : NON 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 :

La maquette du programme de Master, en fonction des objectifs annoncés, permet aux étudiants d'avoir les compétences permettant de travailler dans les organisations. Toutefois, un décalage peut être constaté entre la spécialité du Master et le contenu de la maquette (qui a une forte orientation vers l'audit, le contrôle et la finance).

Les méthodes d'enseignement sont présentées aux étudiants lors des amphis de rentrée et avec l'existence des syllabus.

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 académiques sont fixées. Les textes en vigueur sont affichés pour une large diffusion. L'ITECOM organise des amphithéâtres de rentrée pour partager un certain nombre d'informations avec les étudiants. Les heures d'écoute consistent à donner un cadre d'expression aux étudiants pour leur permettre de partager les préoccupations auxquelles ils sont confrontés durant leur séjour formatif.

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 sont satisfaisants. Nous suggérons à l'ITECOM de mettre en place un dispositif formel permettant l'accompagnement des étudiants éprouvant des difficultés dans certaines matières.

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 corps enseignant dispose des qualifications requises pour dispenser un enseignement dans les établissements d'enseignement supérieur. Cependant il n'y a pas de docteur en sciences de gestion.

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 temps de travail est entièrement consacré à l'enseignement. Il n'y a pas d'activités de recherche pour le programme de master en Gestion des entreprises et des administrations

Conclusion sur le standard : NON ATTEINT

Standard 4.03 : La mobilité du PER est possible.

Appréciation globale du standard :

Inexistence de programme spécifique qui atteste de la mobilité du PER.

Conclusion sur le standard : NON ATTEINT

CHAMP D'ÉVALUATION 5 : Étudiant(e)s

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

Appréciation globale du standard :

Les conditions d'admission au programme sont clairement définies et 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 hommes et femmes est assurée car aussi bien à l'admission que dans le déroulement de la formation, les étudiants bénéficient du même traitement.

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 :

Le programme est doté d'un système de crédits transférables et capitalisables favorisant la mobilité académique. Mais à ce jour, le programme n'a pas encore organisé et soutenu de façon formelle des programmes d'échanges avec d'autres institutions universitaires nationales ou internationales.

Conclusion sur le standard : NON ATTEINT

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

Appréciation globale du standard :

L'ITECOM dispose d'enseignants permanents pour la formation et des enseignants vacataires en nombre suffisant pour des effectifs relativement modestes en termes d'étudiants. Les conditions de travail des enseignants et le nombre réduit d'étudiants ainsi que le dispositif en place tel que le bureau de l'insertion permettent un encadrement de proximité des étudiants. Les étudiants ont souligné la disponibilité des enseignants.

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 du standard :

Il existe un service dédié à l'insertion en entreprise qui permet à l'étudiant d'appliquer les compétences durant la formation, toutefois le programme de Master ne dispose pas de la liste des alumnis.

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 :

Le programme dispose d'équipements et de moyens suffisants. Les investissements ont permis l'acquisition d'infrastructures et d'équipements qui permettent d'assurer le bon fonctionnement des activités pédagogiques.

Conclusion sur le standard : ATTEINT

5. Points forts du programme

- Existence d'un plan stratégique ;
- Existence d'une Bibliothèque physique et numérique ;
- Conventions de partenariat avec des institutions de l'enseignement supérieur ;
- Existence d'une CIAQ fonctionnelle ;
- Service à la communauté : parrainage des journées d'excellence et prix accordés aux meilleurs élèves ;
- Infirmerie disponible avec premiers soins pour les étudiants ;

- Infrastructures correctes et adéquates en termes de salles de cours et bureaux du personnel ;
- WC séparées entre hommes et femmes ;
- Disponibilité des enseignants.

6. Points faibles du programme

- Maquette pas bien structurée suivant le LMD ;
- Certaines Unités d'Enseignement ne sont pas pertinentes pour le master Gestion des entreprises et des administrations.
- Absence de cohérence dans le contenu de la maquette par rapport aux objectifs visés ;
- Quantum horaire non atteint ;
- Absence de feed-back après évaluations des enseignements auprès des enseignants ;
- Pas de dispositif formel d'aide aux étudiants en difficulté (dans certains EC).

7. Appréciations générales du programme

L'évaluation externe a porté sur le programme du Master de Gestion des Entreprises et des Administrations. L'ANAQ-Sup doit accompagner l'institution dans l'élaboration d'une maquette en phase avec les exigences du système LMD.

8. Recommandations à l'Etablissement

- Concevoir une maquette en phase avec les exigences du système LMD et conforme avec les relevés de notes ;
- Supprimer les crédits accordés aux éléments constitutifs ;
- Supprimer certaines Unités d'Enseignement ne répondant pas aux objectifs du Master Gestion des entreprises et des administrations
- Séparation entre l'administration et la pédagogie ;
- Clarifier la participation des enseignants vacataires à la prise de décision sur la pédagogie et les impliquer plus fortement dans les délibérations ;
- La conception d'un outil d'évaluation des enseignements ;
- Le respect du quantum horaire.

9. Recommandations à l'ANAQ-Sup

Faire un suivi dans le temps de la correction des faiblesses décelées par l'équipe d'experts.

10. Proposition d'avis

Au vu du rapport d'auto-évaluation du programme de Master Gestion des entreprises et des Administrations considérant les résultats de la visite sur site, les experts évaluateurs ont proposé d'un commun accord.

ACCREDITATION NON RECOMMANDÉE