

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
DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION



**RAPPORT D'EVALUATION EXTERNE DE LA LICENCE EN
SCIENCES DE GESTION, OPTION MARKETING ET
ACTIONS COMMERCIALES DE L'ECOLE SUPERIEURE
POLYTECHNIQUE (ESP) DE L'UNIVERSITE CHEIKH ANTA
DIOP DE DAKAR (UCAD)**

L'équipe d'évaluation :

- Pr. Babacar NDIAYE, Président
- Pr. Abdoulaye OUATTARA, Membre
- M. Amadou DIALLO, Membre

Signature :

Pour l'Equipe, le Président

Octobre 2019

Table des matières

Introduction	3
1. Présentation de l'établissement et du programme évalué.....	3
1.1. Présentation de l'ESP	3
1.2. Présentation de la licence marketing et actions commerciales.....	4
2. Avis sur le rapport d'auto-évaluation	4
3. Description de la visite sur site.....	5
○ Organisation et déroulement de la visite	5
○ Appréciation de la visite (difficultés, facilités, leçons apprises, etc.).....	6
4. Appréciation du programme au regard des standards de qualité de l'ANAQ-Sup (référentiel d'évaluation de programmes).....	7
5. Points forts du Programme	13
6. Points faibles du programme	13
7. Appréciations générales.....	14
8. Recommandations à l'établissement	14
9. Recommandations à l'ANAQ	15
10. Proposition de décision	15

Introduction

A travers le département de Gestion de l'Ecole Supérieure Polytechnique, l'Université Cheikh Anta DIOP de Dakar a présenté un rapport d'auto-évaluation auprès de l'ANAQ-Sup en vue de l'accréditation du diplôme de Licence en Sciences de gestion, option marketing et actions commerciales. A la suite de la soumission du rapport, l'ANAQ-Sup a désigné l'équipe d'experts évaluateurs externes composée comme suit:

- Pr. Babacar NDIAYE, Président
- Pr. Abdoulaye OUATTARA, Membre
- M. Amadou DIALLO, Membre

La visite des experts s'est déroulée le mardi 7 mai 2019 de 8h 30mn à 17h. Au terme de la visite, l'équipe d'expert a procédé à la rédaction du présent conformément aux recommandations de l'ANAQ-Sup.

1. Présentation de l'établissement et du programme évalué

1.1. Présentation de l'ESP

L'Ecole Supérieure Polytechnique (ESP) regroupait en son sein, officiellement depuis le 24 novembre 1994 la division industrielle de l'ex Ecole Nationale Supérieure Universitaire de Technologie (ENSUT), l'ex Ecole Polytechnique de Thiès (EPT) et la Section technique Industrielle de l'ex Ecole Normale Supérieure d'Enseignement Technique et Professionnel (ENSETP).

Aujourd'hui, l'ESP restructurée a pris les contours de l'ex ENSUT d'avant la réforme de 1994. Etablissement Public à vocation régionale, sous la tutelle du Ministère de L'Enseignement supérieur et de la recherche et de l'innovation, l'Ecole Supérieure Polytechnique (ESP) est rattachée à l'Université Cheikh Anta DIOP de Dakar. Ses locaux sont implantés à Dakar. Les missions de l'ESP sont :

- Former tant sur le plan théorique que pratique des Techniciens supérieurs (DUT), Licenciés Professionnels (Licence Pro.), Ingénieurs d'exécution (DIT), Ingénieurs de conception (DIC), Masters, Docteurs
- Dispenser des enseignements en vue de préparer directement aux fonctions d'encadrement dans la production et les services.

➤ Organiser des activités de recherche visant au perfectionnement permanent, à l'adaptation et à la participation à l'évolution scientifique et technologique.

➤ Procéder à des expertises à l'intention des entreprises publiques et privées.

Ces activités se déroulent au sein de ses six (06) Départements Pédagogiques : Génie mécanique, Génie Chimique et Biologie Appliquée, Génie Informatique, Génie civil, Génie électrique et Gestion.

1.2. Présentation de la licence marketing et actions commerciales.

Le programme de Licences Actions Commerciales est destiné aux jeunes étudiants et aux salariés déjà titulaire au moins d'un Bac + 2 dans les domaines du Marketing, de la Gestion ou d'un diplôme jugé équivalent.

L'objectif de la formation est de préparer les étudiants à exercer dans les métiers du marketing, de l'action commerciale. La formation permet aussi une poursuite des études en Master.

Les objectifs de formation sont explicitement formulés et déterminent les connaissances, savoir-faire et aptitudes requises. Le programme de la Licence a été élaboré dans le but de développer des compétences opérationnelles conformes aux besoins du secteur productif afin de faciliter l'insertion des diplômés. Le programme d'études possède des objectifs de formation ou d'apprentissage. Les diplômés peuvent exercer dans les secteurs de la grande distribution, de services (Banque, Tourisme, Transport, Loisirs, Assurance, culture, cabinets d'études...), des biens de grande consommation, industriels,

2. Avis sur le rapport d'auto-évaluation

Le rapport d'auto-évaluation présenté, comprend 53 pages sans les annexes. Le document est structuré en trois parties. L'introduction met l'accent sur les orientations de l'UCAD, de l'ESP et du département de gestion dont l'objectif est d'œuvrer à la formation, à la recherche et au service à la communauté. La première partie du rapport est intitulée « description du programme ». Cette partie met l'accent sur le positionnement du programme dans le système LMD. La deuxième partie est consacrée au positionnement du programme au regard du référentiel programme de l'ANAQ-Sup. La troisième partie expose la synthèse de l'auto-évaluation et les perspectives d'amélioration. La formulation des recommandations reste, à ce niveau, un point important dans le cadre de l'amélioration des contenus de la formation.

Des annexes et des éléments de preuve ont été également joints au rapport d'auto-évaluation soumis à l'ANAQ-Sup. Des informations additionnelles et des éléments de preuves ont pu être consultés sur place.

3. Description de la visite sur site

○ Organisation et déroulement de la visite

Les travaux de restitution ont démarré à 9 heures avec le Responsable administratif et pédagogique de l'ESP. Il a été noté, la présence de la cheffe de département, du PER, du PATS et du représentant de la Cellule Interne de l'Assurance Qualité de l'ESP. Après, les mots de bienvenue à l'adresse de l'équipe d'experts, les travaux ont commencé par la présentation des participants.

Par la suite, le Responsable administratif et le Responsable du programme ont procédé successivement à la présentation de l'établissement et des objectifs du programme.

A la suite des deux présentations, des échanges de hautes factures ont permis de lever les ambiguïtés sur certains points tels que le choix sur la modification de la maquette pédagogique, l'implication du PER et des professionnels dans la formation et le dispositif mis en place pour une meilleure insertion des diplômés sur le marché du travail.

A tour de rôle, l'équipe d'experts a reçu en entretien les enseignants, les PATS et les étudiants (voir liste de présence en annexe).

La discussion avec les enseignants a porté essentiellement sur leur implication dans l'élaboration des programmes de formation, mais aussi sur leur motivation à travers l'animation scientifique et la recherche. Le seul enseignant-chercheur permanent rencontré nous a éclairé sur le dispositif incitatif mis en place par l'administration. Les discussions avec les vacataires et les professionnels a permis, après l'examen de leur CV, de noter que le personnel enseignant est qualifié.

La rencontre avec les PATS montre un engagement et une motivation du personnel dans la mise en œuvre efficace du programme. Les échanges ont porté principalement sur leur condition de travail, leur implication dans les organes de prise de décision et le dispositif mis en place pour l'accompagnement des étudiants.

La rencontre avec les étudiants a permis d'avoir une appréciation sur la perception qu'ils ont de leur formation depuis l'entrée dans l'établissement jusqu'à la sortie. De cet échange, il

ressort que les étudiants sont satisfaits de leur formation et que l'existence d'un dispositif d'insertion leur facilite certaines démarches.

La troisième étape a consisté à visiter les locaux et des infrastructures nécessaires au déroulement du programme de formation. Les experts ont pu visiter, entre autres, les bureaux de l'administration, les salles de cours, le service d'information et de documentation, les salles informatiques, la scolarité centrale, le laboratoire de recherche. Cette étape a permis de constater l'existence d'infrastructures développées pour bien assoir la formation.

A la fin des rencontres et des visites, les experts évaluateurs se sont retrouvés pour faire la synthèse de la journée et discuter sur les points forts et les points à améliorer pour le programme de la licence en marketing et action commerciale. Cette synthèse a fait l'objet d'une restitution orale devant les principaux responsables du programme.

La visite a pris fin à 17h.

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

La visite des experts s'est déroulée dans de bonnes conditions. Les responsables de l'administration et du programme pédagogique ont manifesté leur disponibilité en répondant à toutes les requêtes des experts évaluateurs. La parfaite collaboration entre le PER et le PATS a permis de faciliter la mise à disposition des documents complémentaires sollicités.

4. Appréciation du programme au regard des standards de qualité de l'ANAQ-Sup (référentiel d'évaluation de programmes)

CHAMP D'EVALUATION 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 de Licence en marketing et action commerciale est dispensé depuis octobre 2008. Avec les procès-verbaux des délibérations, les experts ont constaté que le programme a sorti plusieurs 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 Licence en marketing et action commerciale permet à l'apprenant de maîtriser les concepts et outils de base des actions et plans marketing. L'apprenant a aussi la capacité de créer sa propre entreprise.

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 experts ont remarqué une implication significative des professionnels dans la mise en œuvre du programme. Cette implication est matérialisée par des conventions de stage, des accords de partenariat, des lettres d'introduction dans l'entreprise, des lettres de recommandation, des arrêtés de vacations pour les professionnels etc.

Conclusion 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 déterminés et communiqués à toutes les personnes concernées.*

Appréciation globale du standard

Toutes les parties prenantes concernées par le programme (enseignants, étudiants et personnel administratif) sont tenues informées de leurs prérogatives et 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

Le Conseil de département est l’unité de base qui favorise l’implication des enseignants dans la mise en œuvre du programme de licence en marketing et action commerciale. Les enseignants rencontrés (en majorité des vacataires) sont impliqués dans les activités de délibérations ainsi que dans la prise en compte des remarques portant sur les suggestions d’amélioration du programme de formation. Les échanges avec les vacataires ont permis de comprendre que régulièrement des propositions d’amélioration du programme sont soumises à la base et prises en charge par le Responsable pédagogique et son équipe. Cependant, les PV mis à la disposition de l’équipe des experts ne donnent pas de spécifications claires sur les rencontres et ses conclusions finales. De plus, nous avons constaté l’absence de documents justificatifs montrant tout le processus de proposition, d’élaboration et de mise en œuvre du programme avec l’implication du personnel permanent.

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

Il existe un comité qualité au sein du département. Cette cellule interne d’assurance qualité veille à l’effectivité des enseignements et à l’évaluation périodique des programmes. L’évaluation des enseignements par les étudiants est effective.

Conclusion sur le standard : Atteint

CHAMP D’EVALUATION 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 Licence en marketing et action commerciale dispose d’une maquette qui respecte les recommandations du LMD. Le contenu permet également d’atteindre les objectifs fixés pour ce programme. L’équipe des experts a noté que des modifications ont été apportées dans la maquette de formation et que le déroulement de la nouvelle maquette a pris effet. Les responsables de la formation ont fait l’effort de produire les syllabi mis à la disposition des étudiants. Cependant, il est recommandé d’insérer dans la maquette de formation un module sur l’entrepreneuriat et la création d’entreprise qui est une composante du projet « Challenge entreprendre » pris en charge par l’ESP.

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

Globalement, le programme d’études couvre les aspects principaux du marketing et des pratiques du commerce. Les méthodes d’enseignement et les outils pédagogiques favorisent l’atteinte des objectifs de formation. La maquette est riche dans son contenu. Toutefois la politique de l’insertion des étudiants doit être améliorée (allégement des procédures, meilleure communication auprès des étudiants).

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 réglementées et connues de tous les étudiants. Il existe un processus de dématérialisation au niveau de la scolarité.

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 globalement satisfaisants et varient de 80 à 90%. Le maintien des taux de réussite est garanti par la mise en place des dispositifs d'encadrement rapproché.

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'enseignements supérieurs. Le programme compte des enseignants de rang magistral agrégé en Sciences de Gestion. Toutefois, il est important d'impliquer d'avantage les permanents dans les activités administratives 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

Il existe un décret et un cahier de charge qui organisent le volume horaire des différents intervenants et leur niveau de responsabilité.

Conclusion sur le standard : Atteint

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

Appréciation globale sur le standard

La mobilité des enseignants permanents est possible avec des missions d'enseignement au niveau national et international. Il s'y ajoute les voyages d'étude et la participation du PER à des activités scientifiques.

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 et les procédures d'admission sont publiées à temps par voie d'affichage et/ou de presse. Ces informations sont connues de tous.

Conclusion sur le standard : Atteint

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

Appréciation globale du standard

L'effectif des femmes est relativement plus important que celui des hommes. Cette situation témoigne d'une absence de discrimination de genre. Cependant, l'écart entre les effectifs des femmes et celui des hommes devient de plus en plus important.

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 encouragée par un dispositif connu de tous. Cette mobilité est possible sur la base de crédits capitalisables, de suppléments au diplôme, de conventions cadres et des procédures d'équivalence de diplômes reconnues de tous.

Conclusion sur le standard : Atteint

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

Appréciation globale du standard

Il existe un dispositif académique réglementaire pour favoriser l'encadrement des étudiants. Même si les stages et les projets tuteurés des étudiants du département font l'objet de suivi, il n'existe aucun indicateur permettant d'évaluer le taux d'encadrement, l'implication des vacataires dans l'encadrement et la mise en œuvre de cet encadrement par le PER permanent.

Conclusion sur le standard : Non 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

Il existe un dispositif pour favoriser l'insertion des diplômés. Ce dispositif existe à deux niveaux. Au niveau de l'ESP, il s'agit de la mise en place d'un service de relations extérieures et d'un service de valorisation. Au niveau du département de gestion, il s'agit de la Cellule Relations extérieures et insertion professionnelle, de Junior entreprise des programmes de formation spécifiques et l'organisation des rencontres avec les professionnels pour des séances de partages d'expériences.

Conclusion 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 du standard

Il existe une réelle mutualisation des équipements et des locaux. Les infrastructures nécessaires à la formation sont assez développées.

Conclusion sur le standard : Atteint

5. Points forts du Programme

- Maquette riche dans son contenu ;
- Maquette conforme au système LMD ;
- Adéquation entre le contenu de la formation et les débouchés ;
- Enseignants vacataires disponibles et qualifiés ;
- Etudiants satisfaits de la formation reçue ;
- PATS motivé et engagé ;
- Existence d'un système de gouvernance claire ;
- Existe d'infrastructure de laboratoire de recherche;
- Existence d'un logiciel de gestion administrative du parcours des étudiants ;
- Existence de locaux de documentation suffisamment fonctionnelle ;
- Existence d'une structure formelle d'assurance qualité ;
- Réelle prise en compte, au niveau des étudiants, de l'égalité des chances entre les hommes et les femmes ;
- Existence de processus d'évaluation des enseignements ;
- Existence d'une convention avec le SAMU ;
- Existence d'un système de pulvérisation avec les services d'hygiène.

6. Points faibles du programme

- Faible niveau du partenariat avec le monde professionnel ;
- Absence de tableau de correspondance entre les UE de l'ancienne maquette et les UE de la nouvelle maquette pour les besoins de rattrapage ;
- PER peu impliqué dans la gestion administrative ;
- Certains libellés des UE et des Eléments Constitutifs (EC) ne sont pas explicites ;
- Certains EC nouvellement insérés dans le programme ne comportent pas de syllabus ;
- Absence de cours sur le marketing digital ;
- Absence d'identification des informations clés sur le formulaire d'évaluation des enseignements (année d'évaluation, la matière et le nom du professeur) ;
- Déséquilibre de plus en plus accentué entre l'effectif des étudiants de sexe féminin et celui de sexe masculin ;

- Manque de produits hygiéniques dans les toilettes ;
- Laboratoire de recherche sous-équipé ;
- Déficit dans le dispositif d'implication des alumni dans l'insertion des diplômés ;
- Absence de planification pour l'entretien des équipements pédagogiques,
- Locaux de documentation exigü ;
- Absence d'espace étudiant.

7. Appréciations générales

Le programme de Licence en marketing et action commerciale est dispensé depuis 2008 par un personnel qualifié. Plusieurs promotions sont diplômées de la formation. L'équipe pédagogique est motivée et qualifiée scientifiquement. Les professionnels sont bien impliqués dans les activités pédagogiques et contribuent à améliorer le dispositif pour l'insertion des étudiants. La maquette pédagogique permet d'atteindre les objectifs fixés pour ce programme. Toutefois, les fréquences de modification de la maquette doivent être améliorées afin d'intégrer des nouveaux contenus après évaluation d'une sortie de promotion. Le dispositif d'insertion des diplômés et l'implication du PER doivent également être améliorés.

8. Recommandations à l'établissement

- Elaborer une politique de partenariat avec le monde professionnel ;
- Elaborer un tableau de correspondance des UE à chaque fois que la maquette évolue ;
- Elaborer un programme pour l'implication du PER dans la gestion administrative et dans les activités de recherche ;
- Rendre disponible l'ensemble des syllabi des EC afin de comprendre les contenus ;
- Intégrer les contenus digitaux dans l'enseignement du Marketing ;
- Mettre en place un système efficace de traitement des formulaires d'évaluation des enseignements ;
- Elaborer une politique d'extension des services d'information documentaire en vue d'augmenter le nombre de place assise ;
- Elaborer une politique de gestion des effectifs en fonction de l'équilibre du genre ;
- Mettre à disposition des toilettes séparées pour les hommes et les femmes et les équipées en produits hygiéniques ;
- Améliorer le dispositif de commande des équipements ;

- Rendre opérationnel le laboratoire de recherche du département en sciences de gestion ;
- Impliquer davantage les alumni dans l'insertion des diplômés ;
- Améliorer l'entretien des équipements installés dans les locaux pédagogiques ;
- Planifier une augmentation de la capacité d'accueil des salles de lecture ;
- Construire des espaces étudiants.

9. Recommandations à l'ANAQ

- Elaborer une politique en matière d'assurance qualité dans les différents établissements.

10. Proposition de décision

Accréditation.