

**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  
DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION



**RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE DU PROGRAMME  
DE MASTER « CREATION, GESTION ET ADMINISTRATION  
DES ENTREPRISES » A DISTANCE DE L'INSTITUT  
SUPERIEUR D'ENTREPRENEURSHIP ET DE GESTION  
(ISEG)**

**L'Equipe d'évaluateurs :**

- Pr Serge Francis SIMEN, Président
- Dr Ndéye Massata NDIAYE, UVS, Membre
- M. Sémou SOW, Membre

**Signature :**

**Pour l'Equipe, le Président**

**Février 2020**

## Table des matières

<b>INTRODUCTION</b> .....	3
<b>1. PRESENTATION DE L'EPES ET DU PROGRAMME EVALUE</b> .....	3
<b>1.1. Présentation de l'Institution</b> .....	3
<b>1.2. Présentation du programme de Master</b> .....	5
<b>2. AVIS SUR LE RAPPORT D'AUTO-EVALUATION</b> .....	5
<b>3. DESCRIPTION DE LA VISITE SUR LE TERRAIN</b> .....	6
<b>3.1. Organisation et déroulement de la visite</b> .....	6
<b>3.2. Appréciation de la visite (difficultés, facilités, leçons apprises, etc.)</b> .....	8
<b>4. APPRECIATION DU PROGRAMME AU REGARD DES STANDARDS DE QUALITE DE L'ANAQ-SUP</b> .....	8
<b>5. POINTS FORTS DU PROGRAMME</b> .....	19
<b>6. POINTS FAIBLES DU PROGRAMME</b> .....	19
<b>7. APPRECIATIONS GENERALES DU PROGRAMME</b> .....	20
<b>8. RECOMMANDATIONS A L'ETABLISSEMENT</b> .....	20
<b>9. RECOMMANDATIONS A L'ANAQ-SUP</b> .....	20
<b>10. PROPOSITION DE DECISION :</b> .....	20
<b>ANNEXE : LISTES DE PRESENCE AVEC LES PARTIES PRENANTES</b> .....	21
<b>1. Rencontre avec l'Administration</b> .....	21
<b>2. Rencontre avec les enseignants (PER)</b> .....	22
<b>3. Rencontre avec les PATS</b> .....	23
<b>4. Rencontre avec les étudiants</b> .....	24

## **INTRODUCTION**

L'Institut Supérieur d'Entrepreneurship et de Gestion (ISEG) a présenté à l'Autorité Nationale d'Assurance Qualité (ANAQ- SUP) un rapport d'auto-évaluation du programme de Master en « création, gestion et administration de l'entreprise » à distance 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. Serge SIMEN (Président), du Dr Ndéye Massata Ndiaye, (UVS, Membre) et de M. Sémou Sow, (ESEA, Membre), pour procéder à l'évaluation du programme.

Le vendredi 20 décembre 2019, l'équipe a effectué une visite dans les locaux de l'ISEG à Sacré-Cœur en vue de vérifier si le programme en question satisfait aux différents standards qualités de l'ANAQ-Sup relatif au référentiel d'évaluation de programme de formation à distance.

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

## **1. PRESENTATION DE L'EPES ET DU PROGRAMME EVALUÉ**

### **1.1. Présentation de l'Institution**

L'Institut Supérieur d'Entrepreneurship et de Gestion (ISEG) est un institut d'enseignement supérieur privé. Il a été créé en 1996 par M. Mamadou DIOP, qui en est le Président. Il a son siège à Dakar Sacré-Cœur I, villa n° 8469.

L'ISEG forme des entrepreneurs et des gestionnaires dans le cadre d'une politique de réseau au sein du groupe.

Avec un effectif de plus de 7 000 étudiants à la fin de l'année universitaire 2016 - 2017 avec plus de 50% de femmes et 23 nationalités, l'ISEG est le premier partenaire de l'Etat dans la politique d'orientation des bacheliers dans les EPES.

L'institut est agréé par l'Etat du Sénégal.

Grâce à sa plateforme E-Learning isegonline, l'ISEG a un réseau de vingt-six (26) campus. Il est présent dans plusieurs localités :

- à Dakar et sa banlieue (Pikine, Guédiawaye, Keur Massar, Parcelles assainies, Rufisque, Bambylor) ;

- hors de Dakar (Kaffrine, Mbour, Ourossogui, Mbacké, Mboro, Podor, Kédougou, Tivaouane, Bambylor, Sédhiou, Dagana, etc.) ;

- et à l'étranger à Djibouti.

L'ISEG propose, en présentiel, des programmes de formation de niveau :

**- Licence (Bac+3) :**

- Comptabilité Finance : COFI
- Banque Assurance Finance : BAF
- Création, Gestion et Administration des Entreprises : CAGE
- Gestion des Ressources Humaines : GRH
- Commerce International : COMI
- Marketing et Communication : MAC
- Journalisme et Communication : JOUCO
- Transport Logistique : TRALO

**- Master (Bac+5) :**

- Comptabilité Finance : COFI
- Banque Assurance Finance : BFA
- Création, Gestion et Administration des Entreprises : CAGE
- Gestion des Ressources Humaines : GRH
- Commerce International : COMI
- Marketing et Communication : MAC
- Journalisme et Communication : JOUCO
- Transport Logistique : TRALO
- Management et Gestion De Projet : MGP
- Audit et Contrôle de Gestion : ACG

## **1.2. Présentation du programme** Master en Création, Gestion et Administration des Entreprises

Le programme de Master en Création, Gestion et Administration des Entreprises est déroulé régulièrement depuis 2010. Selon la Direction de l'école, le programme permet aux étudiants de renforcer leur capacité d'audit au management des organisations mais aussi, et surtout, de les former à toutes les étapes de la création d'entreprise. C'est dire que ce programme permet aux apprenants d'avoir les compétences suivantes :

- coordonner et piloter le processus opérationnel,
- élaborer un système de décision efficace,
- implémenter un système d'information,
- mettre en place un système d'animation des hommes ;
- diagnostiquer, analyser l'environnement de l'entreprise,
- participer à la définition des orientations stratégiques de l'entreprise,
- planifier et mettre en œuvre les activités pour atteindre les objectifs
- contrôler et évaluer les actions dans une dynamique d'amélioration continue.

Dans la présentation du programme, les débouchés n'ont pas été spécifiés.

Le programme de Master en Création, Gestion et Administration des Entreprises est composé de quatre semestres. Elle s'inscrit dans le système LMD et est répartie en Unités d'Enseignements (UE) et celles-ci en Eléments Constitutifs (EC).

## **2. AVIS SUR LE RAPPORT D'AUTO-EVALUATION**

Le rapport d'auto-évaluation du programme de **Master en « Création, Gestion et Administration des Entreprises » (CAGE)** à distance compte quatre-vingt-six (86) pages avec les annexes. Le rapport d'auto-évaluation a été préparé en suivant le référentiel d'évaluation de programme de formation à distance 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 ;
- 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 20 décembre 2019, l'équipe d'experts de l'ANAQ-Sup, composée de Pr Serge Francis SIMEN (président), Dr Ndéye Massata NDIAYE, (UVS, Membre) et de M. Sémou SOW, (ESEA, Membre) est arrivée dans les locaux de l'ISEG à 8h30 accueillie par une équipe dédiée qui nous a installé dans le bureau de la Directrice générale. L'équipe a été installée dans la salle où devait se dérouler les travaux vers 9 heures.

Après l'installation de l'équipe dans la salle, le président a rappelé les raisons et les objectifs de la mission. Ensuite, un tour de table est organisé pour la présentation de tous les acteurs présents. Après ce tour de table, le planning de la visite a été adopté.

A 9h30, le Fondateur du Groupe 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'ISEG avec les institutions sénégalaises, africaines, européennes et autres. Il a aussi rappelé le rôle et la place de l'ISEG dans la formation professionnelle au Sénégal.

A la suite de cette présentation, l'équipe de direction du programme a présenté le programme de **Master en « Création, Gestion et Administration des Entreprises »** à distance qui fait l'objet de l'évaluation par les experts de l'ANAQ-Sup. Il a rappelé les objectifs du programme, a présenté la maquette pédagogique du programme, les modalités d'admission.

A la suite des deux présentations, une séance de questions-réponses entre les experts, la direction et son staff a suivi. Il a été ainsi question de revenir sur le modèle pédagogique du programme que les experts ont trouvé hybride (en présentiel avec des cours mis en ligne), les

modalités d'évaluation des étudiants, d'admission aux différents niveaux du Master, sur l'architecture de la maquette, entre autres.

A la suite de cette rencontre, une discussion a été organisée avec les différentes parties prenantes (enseignants du programme, étudiant du programme, personnel administratif, techniques et de service).

- **Rencontre avec le PER : 12h-12h 55**

Quatre enseignants ont été reçus. Les échanges ont porté, entre autres, sur les modalités de recrutement, les syllabus, 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 une absence de feed-back aux enseignants après l'évaluation des enseignements, une absence de dispositifs de formation des enseignants

- **Rencontre avec une étudiante : 14h30-15h30**

Une étudiante ayant terminé la formation a été reçue par les experts de l'ANAQ-Sup. La Direction de l'Ecole nous a fait comprendre qu'il y a beaucoup de professionnels dans l'effectif des étudiants et qu'ils n'ont pas pu se libérer pour assister à la discussion avec les experts. L'étudiante est satisfaite de la formation qu'elle a obtenue. Elle nous a fait comprendre que les enseignants sont compétents et disponibles. Et que la possibilité qui leur est offerte, de suivre les cours en ligne, leur permet de chercher du travail parallèlement.

Toutefois, de la discussion, il est ressorti qu'il n'y a pas de dispositif formel d'aide aux étudiants éprouvant des difficultés dans certaines matières, que les copies d'examen ne sont pas anonymes, qu'il n'existe pas d'activités permettant à l'étudiant de s'autoformer.

- **Rencontre avec le PATS : 15h 30-16h 30**

Huit personnes se sont présentées à l'entretien. La discussion a porté, sur le rôle des différents services administratifs. Des confusions de rôle ont été constatées nous faisant dire qu'il n'y a pas de séparation entre l'administration et la pédagogie. Aussi, on notait que de nombreuses personnes cumulaient des fonctions. Par exemple, le surveillant est également responsable de la scolarité. Aussi, il n'existe pas de service d'insertion des étudiants.

Toutefois, le personnel administratif, technique et de service est très motivé et impliqué dans l'animation de l'Institut.

A 17h, les experts ont effectué la visite des locaux. Celle-ci était conduite par un membre de l'administration. Après cette visite, les experts ont pris connaissance des différents éléments de preuve fournis par l'établissement puis 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. APPRECIATION DU PROGRAMME AU REGARD DES STANDARDS DE QUALITE DE L'ANAQ-SUP**

<b><u>Champ d'évaluation 1</u> : Objectifs et mise en œuvre du programme d'études et de formation</b>
---

<b>Standard 1.01</b> : Le programme d'études et de formation est régulièrement dispensé.
--

<b>Appréciation globale du standard :</b>
---

Le programme de Master en « Création, Gestion et Administration des Entreprises » à distance est enseigné depuis 2010. Plusieurs promotions sont sorties. L'information sur le taux d'insertion n'a pas été communiquée aux experts de l'ANAQ-Sup. Pour la Direction de l'Ecole, le taux d'efficacité interne est de 52,5%. Les listes des promotions sorties ont été fournies.
---

<b>ATTEINT</b>
----------------



**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 Création, Gestion et Administration des Entreprises est organisé autour des objectifs en relation avec les missions de l'ISEG contenues dans son plan stratégique.

Toutefois, nous suggérons à l'ISEG de mieux communiquer sur le programme. Souvent les étudiants, ne sont pas au fait des conditions de passage, des débouchés du programme.

**ATTEINT**

**Standard 1.03 :** Le programme d'études et de formation s'efforce de maintenir des relations suivies avec le monde professionnel et socio-économique dans le but de contribuer, selon ses moyens, à répondre leurs besoins...

**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, aucun PV de réunion avec les professionnels dont l'objet est pédagogique n'a été fourni. Il serait bien de formaliser les relations avec le monde socio-professionnel.

**ATTEINT**

**Champs 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.

Le Personnel d'enseignement et/ou de recherche (PER)/tuteurs prend une part active aux processus décisionnels menant à la mise en œuvre du programme.

**Appréciation globale du standard :**

Les processus décisionnels sont bien identifiés et partagés. L'ISEG dispose d'un

organigramme répartissant les rôles, de texte structurant le fonctionnement du Conseil scientifique et pédagogique et du conseil de gestion, un manuel de procédures. En plus, la CIAQ propose régulièrement des procédures qualité pour rationaliser les processus administratifs et pédagogiques.

L'ISEG a à son sein sept enseignants permanents qui participent aux activités des différentes instances de gouvernance de l'ISEG.

Toutefois, des incohérences ont été notées entre l'organigramme et ce qui se passe sur le terrain (Cumul de fonctions) et des amalgames sont observés entre la pédagogie et l'administratif. De nombreux administratifs participent à la pédagogie. On suggère à l'établissement d'écrire une procédure sur l'organisation des examens et la préparation des délibérations.

**ATTEINT**

**Standard 2.02 :** Le programme d'études et de formation 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 :**

Il existe au sein de l'ISEG un document de politique d'assurance qualité. Différentes parties prenantes dont les étudiants et les enseignants sont membres de la CIAQ. Ainsi, la CIAQ procède régulièrement des procédures permettant d'inscrire le programme dans une logique d'amélioration continue.

Toutefois, des efforts doivent être faits pour que les enseignants du programme participent effectivement à l'élaboration des maquettes et assistent aux délibérations. Pour eux, à la suite des évaluations de leur enseignement ; ils ne reçoivent pas les retours de ces évaluations de manière systématique. Aussi, ils estiment que les volumes horaires affectés aux enseignements sont insuffisants.

**ATTEINT**

### **Champs d'évaluation 3 : Curriculum et méthodes didactiques/pédagogiques**

**Standard 3.01 :** Le programme d'études et de formation 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 :**

La maquette du programme jointe au rapport d'auto-évaluation ne répond pas aux standards LMD. Sur la base de la maquette qui a l'objet d'évaluation par les experts, certaines observations peuvent être formulées :

- Entre les différents semestres, on a quasiment le même intitulé des éléments constitutifs ;
- le contenu de la maquette ne correspond pas à ce qui figure sur les relevés de notes des étudiants ;
- Absence de travaux pratiques ;
- absence d'UE optionnelles ou libres.

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 niveau de progression. Le même intitulé des EC ne permet pas d'avoir une lisibilité dans le programme en termes d'objectifs visés.

Les activités en présentiel et à distance ne sont pas spécifiées dans la maquette ; de même que la durée des sessions synchrones et asynchrones. En effet, l'ISEG propose aux étudiants la possibilité de suivre les cours magistraux en ligne par visio-conférence. Ces cours enregistrés sont ensuite disponibles dans un dossier partagé (Google drive) accessible aux étudiants. Toutes les autres activités pédagogiques se font en présentiel dans les campus.

Cependant, il n'existe de dispositif de scénarisation et de médiatisation de cours.

**NON ATTEINT**

**Standard 3.02 :** Les méthodes d'enseignement utilisées et les ressources pédagogiques proposées aux étudiants permettent d'assurer la transmission des connaissances et l'acquisition des compétences visées.

**Appréciation globale du standard :**

Le programme de formation est hybride (présentiel et à distance). On peut se poser la question de savoir si c'est un programme de formation à distance. De la discussion avec les parties prenantes, plusieurs observations peuvent être faites :

- les étudiants ont un accès libre à la plateforme, il n'y a pas de login par étudiant ;
- il n'y a pas de scénarisation des cours ;
- il n'existe pas d'activités permettant à l'étudiant de s'autoformer.
- l'infrastructure technologique n'est pas adaptée.

Cela pousse à dire que le programme ne prend pas en compte les standards de la FOAD. Toutefois, le dispositif en place permet aux étudiants d'accéder à l'information sur les différents cours dispensés via la plateforme (accessible partout quand on a une connexion).

Le programme devrait avoir des activités autres que celles décrites à l'UE5 pour préparer les sortants au marché de l'emploi. Par exemple, avoir des modules sur les techniques de recherche d'emploi et formaliser le dispositif permettant l'insertion des étudiants ou créer des UE optionnelles ou libres.

**NON ATTEINT**

**Standard 3.03 :** Les étudiants ont la possibilité de s'auto-évaluer tout au long de la formation avec un Feed-back d'enseignants ou de tuteurs qui leur permettent de mesurer leur niveau d'appropriation des enseignements. Le programme a défini une procédure d'évaluation des apprentissages adaptée à la formation à distance.

**Appréciation globale du standard :**

Les étudiants n'ont pas la possibilité de s'auto-évaluer car la plateforme ne permet pas l'autoformation de celui-ci.

Bien qu'il existe une charte des examens, ceux-ci se déroulent essentiellement en présentiel et

les copies ne sont pas anonymées.

Les enseignements sont régulièrement évalués mais les enseignants ne reçoivent pas de manière systématique les retours d'évaluations. Aussi, le questionnaire d'évaluation des enseignements doit être anonyme pour permettre aux étudiants de mieux s'exprimer sur le déroulement du cours, notamment les modalités d'enseignement en ligne.

**NON ATTEINT**

**Standard 3.04 :** 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 diplômes académiques sont clairement fixées dans la charte des examens de l'ISEG. Toutefois, l'Institut devrait veiller à la séparation entre les processus pédagogique et administratif.

L'institut organise des amphis de rentrée et des sessions d'informations des étudiants. Toutefois, les conditions de passage ne sont pas toujours claires, ni pour l'administration, ni pour les étudiants au regard des exigences du LMD.

**ATTEINT**

**Standard 3.05 :** 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 :**

Concernant l'efficacité interne du programme, l'ISEG n'a fourni des informations que sur le taux de réussite des apprenants (estimé à 52,5%). Ce taux moyen s'explique par le fait que de nombreux étudiants n'ont pas encore soutenu leur mémoire de fin d'études.

Des discussions avec les parties prenantes, l'ISEG n'a pas mis en place un dispositif formel d'aide aux étudiants en difficulté dans certains enseignements.

**ATTEINT**

**Champs d'évaluation 4 : Personnel d'enseignement et de recherche et/ou tuteurs**

**Standard 4.01 :** L'enseignement est assuré par une équipe pédagogique qualifiée scientifiquement et compétente du point de vue didactique et technique.

**Appréciation globale du standard :**

L'ISEG dispose d'un corps enseignant, composé d'enseignants permanents et de vacataires. Le corps enseignant s'est montré très engagé et disponible.

Les enseignants et tuteurs de l'ISEG, du fait du partenariat avec le Programme d'appui à l'enseignement supérieur (PAES) ont bénéficié de formation en pédagogie universitaire.

**ATTEINT**

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

**Appréciation globale du standard :**

Dans la formation évaluée, il est difficile de faire la répartition du temps de travail entre la recherche et l'enseignement. A l'ISEG il n'y a pas de politique de recherche. Toutefois, certains enseignants sont inscrits en thèse dans différentes universités.

Les experts ont constaté l'existence d'enseignants permanents ainsi que de contrats de collaboration des enseignants. Si dans la maquette, la charge horaire consacrée à l'enseignement est définie, ce n'est pas le cas pour l'encadrement de proximité des étudiants par les enseignants.

**NON ATTEINT**

**Standard 4.03 :** L'institution assure un développement structuré et bénéfique d'échanges de PER avec les institutions d'enseignement supérieur nationales et internationales.

**Appréciation globale du standard :**

En dehors des enseignants permanents, l'ISEG travaille avec des enseignants vacataires appartenant à d'autres institutions au Sénégal et ailleurs.

L'ISEG a signé de nombreuses conventions avec des établissements d'enseignement privé et public supérieur. Toutefois, ces conventions ne prévoient pas toujours la mobilité des enseignants.

**ATTEINT**

**Champs d'évaluation 5 : Personnel administratif, technique et de service (PATS)**

**Standard 5.01 :** Le Personnel administratif, technique et de service intervenant dans le programme est qualifié.

**Appréciation globale du standard :**

Le PATS intervenant dans le programme est impliqué et motivé. Selon la Direction, les informaticiens et les techniciens ont bénéficié d'une formation sur l'enseignement à distance. Mais il serait souhaitable de formaliser cela par un plan de formation annuel.

**ATTEINT**

**Standard 5.02:** Les activités du PATS sont encadrées et réglementées pour assurer le bon déroulement du programme.

**Appréciation globale du standard :**

Les PATS ont des contrats de travail. Toutefois, afin qu'il n'y ait pas de décalage entre ce que propose l'organigramme et l'exécution des tâches au quotidien (cumul de fonction, services inexistantes), il serait plus judicieux d'avoir des fiches de postes. Il faudra également veiller à la séparation entre l'administration et la pédagogie dans le pilotage du programme.

**NON ATTEINT**

**Champs d'évaluation 6 : Étudiants**

**Standard 6.01 :** Les conditions d'admission dans le programme sont publiées.

**Appréciation globale du standard :**

L'ISEG dispose d'un règlement intérieur qui précise dans son chapitre 1, les conditions et les procédures d'admission des étudiants. Toutefois, ces procédures doivent être mieux partagées avec les parties prenantes. Surtout en ce qui concerne les admissions directes en deuxième année du Master évalué.

**ATTEINT**

**Standard 6.02 :** Il est mis en place un dispositif d'accueil, d'information et d'orientation adapté à la formation à distance.

**Appréciation globale du standard :**

L'ISEG dispose en son sein d'un bureau d'accueil, d'information et d'orientation (BAIO) des étudiants sur son site principal. Il a également mis en place des systèmes de communication interne (dropbox, site web...) et des sites d'information en ligne (isegcesmi.com, isegunidaf.com, iseginfo.com).

**ATTEINT**

**Standard 6.03 :** Les étudiants ont accès aux ressources informatiques (ordinateurs et internet etc..). Ils bénéficient d'une assistance à l'utilisation du dispositif de formation à distance.

**Appréciation globale du standard :**

L'ISEG dispose depuis 2013 d'un programme « un étudiant un ordinateur ». Il existe un dispositif permettant aux étudiants d'avoir accès à la bibliothèque en ligne. L'Institut dispose d'une connexion wi-fi.

**ATTEINT**

**Standard 6.04 :** L'égalité des chances entre hommes et femmes d'une part et d'autre part entre les étudiants des zones urbaines et rurales est réalisée.

**Appréciation globale du standard :**

L'ISEG est attaché au principe de l'égalité des chances et de l'équité sociale au vu de l'hétérogénéité des couches sociales desquelles viennent ses étudiants. Le seul critère d'admission est l'excellence.

**ATTEINT**

**Standard 6.05 :** La mobilité des étudiants est possible et encouragée par la reconnaissance mutuelle interuniversitaire et interdisciplinaire des acquis.

**Appréciation globale du standard :**

Le programme du Master est structuré suivant les exigences du LMD. Cela devrait permettre la mobilité des étudiants. Dans les faits, la mobilité des étudiants n'est pas constatée (absence de liste des étudiants du Master CAGE ayant bénéficié de cette mobilité) malgré les



nombreuses conventions avec d'autres institutions de formation.

**NON ATTEINT**

**Standard 6.06 :** Il est pourvu un encadrement adéquat des étudiants.

**Appréciation globale du standard :**

L'ISEG possède un nombre d'enseignants permanents et vacataires permettant un encadrement adéquat des étudiants en Master CAGE. Toutefois, nous suggérons à l'ISEG d'avoir un dispositif formel permettant d'aider les étudiants en difficultés et de mieux inciter les enseignants à encadrer les mémoires de Master. Aussi, un service d'insertion créé et fonctionnel devrait faciliter l'obtention des stages en vue de la rédaction des mémoires.

**ATTEINT**

**Standard 6.07 :** Le programme a mis en place un service de réclamation pour assister les étudiants sur les plans technique et organisationnel.

**Appréciation globale du standard :**

L'Institut, dans la gestion des réclamations, utilise les chefs de Centres de l'ISEG. Mais cette gestion se fait au cas par cas. On devrait avoir un dispositif formel de gestion des réclamations des étudiants. Ce dispositif précisera le rôle de chaque acteur : le responsable de classe, le responsable du programme, le responsable du centre, etc.

**NON ATTEINT**

**Standard 6.08 :** Le programme se préoccupe de l'insertion professionnelle des étudiants

**Appréciation globale du standard :**

Il n'existe pas au sein de l'ISEG un service dédié à l'insertion des étudiants.

L'incubateur est un acteur de l'innovation et jouent un rôle essentiel dans la maturation des projets innovants. Alors que tous les étudiants du Master CAGE n'ont pas pour vocation de créer une entreprise.

**NON ATTEINT**

## **Champ d'évaluation 7 : Dotation en équipements et infrastructures**

**Standard 7.01 :** Le programme d'études dispose de ressources suffisantes pour réaliser ses objectifs. Elles sont adaptées et disponibles à long terme.

### **Appréciation globale du standard :**

Le programme du Master CAGE dispose d'une plateforme « isegucad ». Les salles sont réparties dans les 26 campus que compte l'ISEG.

Le programme d'études dispose de ressources financières suffisantes pour atteindre ses objectifs.

La visite guidée a permis aux experts de constater que l'ISEG (site principal et annexes) occupe un emplacement bien accessible à Dakar. Les salles de cours (équipées) existent en nombre suffisant et sont bien aérées. Il existe des toilettes homme/femme, une infirmerie, une salle des professeurs, un bloc administratif, une bibliothèque, des salles informatiques.

Cette infrastructure est disponible dans les 26 campus que compte l'ISEG.

Concernant le dispositif d'enseignement en ligne, l'ISEG diffuse les cours magistraux en direct par un système de visioconférence. Les cours enregistrés sont déposés dans un dossier partagé de Google Drive selon la classe et le niveau. Le dossier partagé par toute personne disposant du lien, ce qui ne garantit pas la sécurité des données.

**ATTEINT**

## **5. POINTS FORTS DU PROGRAMME**

- Maquette au format LMD ;
- Utilisation des TIC dans le déroulement du programme ;
- Programme dispensé sur plusieurs campus ;
- Existence de modèle de syllabus ;
- Existence d'un plan stratégique ;
- Enseignants et PATS impliqués et motivés ;
- 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 : Bourses sociales, aides sociales multiformes ;
- 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**

- Non prise en compte des standards de la FOAD (scénarisation, infrastructures technologiques, etc.) ;
- Maquette pas bien structurée et non conforme aux normes LMD
- Absence de concordance entre la maquette du programme et les relevés de notes ;
- Absence d'évaluation de la plateforme ;
- Illisibilité du contenu de la maquette et de son évolution progressive liée à l'intitulé des éléments constitutifs ;
- Absence d'activités d'autoformation des étudiants ;
- Absence d'un service d'insertion des étudiants et d'un dispositif de suivi des *alumni* ;
- Absence de procédure formalisée sur les aides sociales ;
- Absence de feed-back après évaluations des enseignements auprès des enseignants ;
- Pas de dispositif formel d'aide aux étudiants en difficulté (dans certains EC)
- Absence de dispositif de formation des PER et des PATS
- Absence d'un manuel de procédure sur la saisie des notes et la préparation des délibérations
- Non Séparation des processus pédagogiques et des processus administratifs

## **7. APPRECIATIONS GENERALES DU PROGRAMME**

Le Master CAGE répond à un besoin des entreprises au Sénégal, en Afrique et dans le monde. Toutefois, le modèle économique de ce Master est flou. On n'a un programme hybride qui n'est pas totalement un programme de formation à distance, ni totalement un programme en présentiel. Il serait bien de clarifier le business modèle de ce Master.

Si bien organisé, il pourrait offrir aux populations, à travers les 26 campus que compte l'ISEG, de véritables opportunités d'emploi et d'auto-emploi.

## **8. RECOMMANDATIONS A L'ETABLISSEMENT**

- ✓ Concevoir une maquette en phase avec les exigences du LMD et conforme avec les relevés de notes ;
- ✓ Prendre en compte les standards de la FOAD ;
- ✓ Nouer des partenariats avec les structures nationales pour un accompagnement (par exemple, un bon partenariat avec l'UVS pourrait faciliter beaucoup de choses)
- ✓ Séparation entre l'administration et la pédagogie ;
- ✓ Formaliser les relations avec le monde socio-professionnel, les processus menant à l'octroi d'une aide sociale, l'organisation de l'insertion des diplômés, le suivi des alumni ;
- ✓ Clarifier la participation des enseignants vacataires à la prise de décision sur la pédagogie et les impliquer plus fortement dans les délibérations.

## **9. RECOMMANDATIONS A L'ANAQ-SUP**

Sensibiliser davantage les établissements d'enseignement privé supérieur, dont L'ISEG aux standards de la FOAD.

## **10. PROPOSITION DE DECISION :**

**ACCREDITATION NON RECOMMANDEE**

# ANNEXE : LISTES DE PRESENCE AVEC LES PARTIES PRENANTES

## 1. Rencontre avec l'Administration

**MISSION D'EVALUATION EXTERNE  
ANAQ SUP  
MASTER CREATION, GESTION ET ADMINISTRATION DES ENTREPRISES  
ISEG  
20/12/2019**

**RENCONTRE AVEC LA DIRECTION ET LE COMITE DE PILOTAGE**

N°	PRENOMS	NOM	FONCTION	TELEPHONE	EMARGEMENT
1.	Serse Francis	SIMEN	Expert ANAQ-sup	77 503 75 68	[Signature]
2.	Semou	SOW	Expert ANAQ-sup	77 050 20 01	[Signature]
3.	Ndeye Nassate	NDAYE	Expert ANAQ-sup	77 051 30 43	[Signature]
4.	Line Diop Aissata	SEYDI	Directrice générale	77 308 78 55	[Signature]
5.	Mank hoba	FALL	DSI Exg ISEG	77 533 76 41	[Signature]
6.	Ibrahima	NDIAYE	Prof	77 239 51 71	[Signature]
7.	Pape Maramba	THIAM	Prof	78 146 66 18	[Signature]
8.	Omar	THIAM	Professeur	77 682 67 68	[Signature]
9.	Amadou	FALL	Professeur	77 574 86 50	[Signature]
10.	Janai	FALL	Coord. CIAD	77 64 79 31	[Signature]
11.	Abdoulaye	COUCHE	DEF	77 634 39 37	[Signature]
12.	Mamadou D.	SALAH	DISA	77 782 98 22	[Signature]
13.	Thiam	Diop	Administrateur	77 269 98 05	[Signature]
14.	Guy Roue	EKANI	Surveillant Général	77 517 80 03	[Signature]
15.	Halou	ELIANG	Etudiante	77 335 43 88	[Signature]

ISEG – Agrément définitif n°00216 DES/MEN du 17 janvier 1996  
 icap Sacré-Coeur I, n° 8469 Dakar – SENEGAL  
 T: (221) 33 864 26 60 - F: (221) 33 825 68 42  
 E: isegcesmi@gmail.com – www.isegcesmi.com

**APPRENDRE POUR ENTREPRENDRE**

**MISSION D'EVALUATION EXTERNE  
ANAQ SUP  
MASTER CREATION, GESTION ET ADMINISTRATION DES ENTREPRISES  
ISEG  
20/12/2019**


**RENCONTRE AVEC LA DIRECTION ET LE COMITE DE PILOTAGE**

16.	Abdoulaye	NDAYE	Administrateur Enseign	77 553 13 54	[Signature]
17.	Amadou	Diop	Fondateur	42 800 93 08	[Signature]
18.	Mamadou Diop	DIOP	Fondateur	77 554 70 80	[Signature]
19.	Waly	FALL	Coordinateur D &	77 786 79 80	[Signature]
20.	Demba	ALL	Fondateur	77 275 05 40	[Signature]
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					
29.					
30.					
31.					

ISEG – Agrément définitif n°00216 DES/MEN du 17 janvier 1996  
 icap Sacré-Coeur I, n° 8469 Dakar – SENEGAL  
 T: (221) 33 864 26 60 - F: (221) 33 825 68 42  
 E: isegcesmi@gmail.com – www.isegcesmi.com

**APPRENDRE POUR ENTREPRENDRE**

## 2. Rencontre avec les enseignants (PER)



**MISSION D'ÉVALUATION EXTERNE  
ANAQ SUP  
MASTER CREATION, GESTION ET ADMINISTRATION DES ENTREPRISES  
ISEG  
20/12/2019**


**RENCONTRE AVEC LES PROFESSEURS**

N°	PRENOMS	NOM	FONCTION	TELEPHONE	EMARGEMENT
1.	Serge Francis	SINEN	Expert ANAQ-sup	77 503 75 68	<i>[Signature]</i>
2.	Damba Sou	Seck	Enseignant	77 273 0540	<i>[Signature]</i>
3.	Omar	TAIAM	Professeur	77 633 6768	<i>[Signature]</i>
4.	YALE BANDA	DIAGNE	Disciplinair	77 200 93 08	<i>[Signature]</i>
5.	Abdou Gaye	NDIAYE	Enseignant	77 65 315 34	<i>[Signature]</i>
6.	Ndour Ndiaye	Ndiaye	Expert ANAQ SUP	77 65 130 09	<i>[Signature]</i>
7.	Senou	SOU	Expert ANAQ SUP	77 650 20 01	<i>[Signature]</i>
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					

ISEG – Agrément définitif n°00216 DCS/MEN du 17 janvier 1996  
 Campus Sacré-Cœur I, n° 8469 Dakar – SENEGAL  
 T : (221) 33 864 26 60 - F : (221) 33 825 68 42  
 E : isegcesmi@gmail.com – www.isegcesmi.com

**APPRENDRE POUR ENTREPRENDRE**

### 3. Rencontre avec les PATS



**MISSION D'EVALUATION EXTERNE**  
**ANAQ SUP**  
**MASTER CREATION, GESTION ET ADMINISTRATION DES ENTREPRISES**  
**ISEG**  
 20/12/2019


**RENCONTRE AVEC LES PATS**

N°	PRENOMS	NOM	FONCTION	TELEPHONE	EMARGEMENT
1.	Serge Francis	SIMEN	Expert ANAQ-Sup	77 503 75 68	
2.	Senou	SOW	Expert - Anaq - sup	77 650 20 01	
3.	Ndiaye Damata	Ndiaye	Expert - Anaq - sup	77 651 30 68	
4.	Abdoulaye	NIAGUE	Chef Service Financier et Com	77 553 13 34	
5.	Boumcar	KANATA	Comptable	77 666 10 69	
6.	Souleymane	SOW	Expert	77 692 12 35	
7.	Abdoulaye	Gaye	DEV	77 634 37 37	
8.	Mamadou	FAYE L. L.			
9.	Guy Rene	EKANI	Responsable scalante	77 517 80 09	
10.	Souleymane	NIASSIS	Responsable	77 705 83 99	
11.	Mamadou Abdou	SEYDI	Chef DST	77 782 08 22	
12.			NSA		
13.					
14.					
15.					

ISEG - Agrément définitif n°00216 OES/MEN du 17 janvier 1996  
 Iticap Sacré-Coeur I, n° 8469 Dakar - SENEGAL  
 T: (221) 33 864 26 60 - F: (221) 33 825 68 42  
 E: isegcesmi@gmail.com - www.isegcesmi.com

**APPRENDRE POUR ENTREPRENDRE**

## 4. Rencontre avec les étudiants



**MISSION D'EVALUATION EXTERNE**  
**ANAQ SUP**  
**MASTER CREATION, GESTION ET ADMINISTRATION DES ENTREPRISES**  
**ISEG**  
**20/12/2019**

RENCONTRE AVEC LES ETUDIANTS

N°	PRENOMS	NOM	FONCTION	TELEPHONE	EMARGEMENT
1.	Serge Francis	SINEN	Expert ANAQ-sup	77 503 75 68	<i>[Signature]</i>
2.	Walye Nassata	Ndiaye	Expert ANAQ-sup	77 65 13 04 8	<i>[Signature]</i>
3.	Katou	Diang	Etudiante	77 33543-22	<i>[Signature]</i>
4.	Samou	SOW	Expert-Anaq-sup	77 650 20 01	<i>[Signature]</i>
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					

ISEG – Agrément définitif n°00216 OES/MEN du 17 janvier 1996  
 Iicap Sacré-Coeur I, n° 8469 Dakar – SENEGAL  
 T : (221) 33 864 26 60 - F : (221) 33 825 68 42  
 E : isegcesmi@gmail.com – www.isegcesmi.com

**APPRENDRE POUR ENTREPRENDRE**