

REPUBLIQUE DU SENEGAL

Un Peuple – Un But – Une Foi

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

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



**Rapport d'évaluation externe de la Licence
Management en Hôtellerie Internationale
de l'Université Privée de Marrakech au Sénégal**

Equipe d'évaluateurs :

- Prof. Ousmane GUEYE, Président
- Prof. Mamadou DIOMBERA, Membre
- M. Moussa DIALLO, Membre

20 janvier 2020

Le Président

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS :

ANAQ-Sup :	Autorité Nationale d'Assurance Qualité de l'Enseignement Supérieur
CIAQ :	Cellule Interne Assurance Qualité
CM :	Cours Magistral
EC :	Elément Constitutif
EPES :	Etablissement Privé d'Enseignement Supérieur
IDEPRO :	Initiatives de Développements Professionnel et Personnel
IPRES :	Institution de Prévoyance Retraite du Sénégal
LMD :	Licence-Master-Doctorat
MHI :	Management en Hôtellerie Internationale
MESRI :	Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation
PATS :	Personnel Administratif, Technique et de Service
PER :	Personnel d'Enseignement et de Recherche
PV	Procès-verbaux
UE :	Unité d'Enseignement
TPE :	Travail Personnel de l'Etudiant
UPM :	Université Privée de Marrakech

Table des matières

Introduction	4
1. <i>Présentation du programme évalué</i>	4
2. <i>Avis sur le rapport d'auto-évaluation</i>	5
3. <i>Organisation et déroulement de la visite</i>	5
4. <i>Appréciation de la visite sur site</i>	5
5. <i>Appréciation du programme au regard des standards de l'ANAQ-Sup</i>	6
6. <i>POINTS FORTS DU PROGRAMME</i>	12
7. <i>POINTS FAIBLES DU PROGRAMME</i>	13
8. <i>APPRECIATIONS GENERALES</i>	13
9. <i>RECOMMANDATIONS A L'ETABLISSEMENT</i>	13
10. <i>RECOMMANDATIONS A L'ANAQ-SUP</i>	14
11. <i>Avis des experts</i>	14

Introduction

L'Université Privée de Marrakech au Sénégal (UPM-Sénégal) est un Établissement Privé d'Enseignement supérieur (EPES) autorisé le 2 juin 2015 par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche de la République du Sénégal sous l'agrément provisoire N° 000810 et a obtenu son habilitation à délivrer des diplômes de licence et de master en 2018 sous le numéro RepSEN/Ensup-priv/HA/031-2018. UPM-Sénégal est située au quartier Point E - Rue 7xB – Dakar (en face du CICR).

UPM-Sénégal est une filiale du groupe contrôlant l'Université Privée de Marrakech au Maroc (UPM-Maroc) et fait partie de la stratégie d'ouverture de cette dernière sur le continent africain. L'UPM- Sénégal bénéficie d'une étroite coopération avec l'ensemble des structures de l'UPM-Maroc notamment en matière de gestion administrative, de gestion de la qualité et de conception et réalisation des programmes de formation.

L'Université Privée de Marrakech (UPM) a sollicité auprès du Ministère sénégalais de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (MESRI), l'accréditation de son programme de licence en Management de l'Hôtellerie Internationale (MHI). C'est ainsi que l'Autorité Nationale d'Assurance Qualité de l'Enseignement Supérieur (ANAQ-Sup) a envoyé sur place une équipe d'experts composée des Professeurs Ousmane GUEYE (Université de Thiès), Mamadou DIOMBERA (Université Assane SECK de Ziguinchor) et de M. Moussa DIALLO (Professionnel) en vue d'évaluer le programme de formation indiqué supra. La visite sur site a eu lieu le lundi 20 Janvier 2020.

1. Présentation du programme évalué

L'objectif de la licence Management en Hôtellerie Internationale est de préparer des cadres opérationnels dans le domaine du management hôtelier. Les diplômés seront capables de relever le défi de la compétitivité et de l'efficacité. La finalité de ce programme est d'accompagner l'évolution du monde de l'hôtellerie et de la restauration aussi bien pour les enseignes nationales que pour les grandes chaînes internationales. Les étudiants seront, au terme de la formation, habilités à occuper des postes de responsabilités dans les domaines touristique et hôtelier.

2. Avis sur le rapport d'auto-évaluation

Il convient de faire observer que l'UPM- Sénégal a soumis un rapport d'auto-évaluation bien rédigé et documenté.

3. Organisation et déroulement de la visite

La visite sur site a débuté vers 8h30mn. Les experts ont été reçus par le comité de pilotage. 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 travaux ont débuté. Lors des travaux les éléments de preuves ont été mis à disposition et les rencontres avec les acteurs que sont les PER, les PATS et les étudiants se sont déroulées dans d'excellentes conditions.

4. 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 :

8h30	Accueil par le comité de pilotage
9h-9h30	Présentation résumée d'UPM- Sénégal et de la licence en MHI
9h30h- 11h30	Revue des standards de qualité
12h-12h30	Rencontre experts / enseignants n'ayant pas de responsabilité administrative
12h30-13h	Rencontre experts/ Pats
13h30-14h	Rencontre experts/ étudiants
14h-15h	Pause-déjeuner
15h-15h30	Visite des infrastructures
15h30- 16h	Harmonisation entre experts
16h - 16h30	Restitution orale

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

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

Standard 1.01: Le programme d'études est régulièrement dispensé

Le programme de formation existe depuis Octobre 2015, avec une promotion sortie en 2018. La maquette de formation, ainsi que les Procès-verbaux (PV) de sortie de promotion, ont été présentés 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.

Le programme d'études possède des objectifs de formation ou d'apprentissage. Les objectifs de formation sont formulés et déterminent les connaissances, les savoir-faire et aptitudes requises. Ils sont connus par les enseignants, les étudiants et les PATS.

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.

Le programme de MHI maintient des liens étroits avec le milieu professionnel par des moyens tels que la mise en place d'un comité conseil (pour aider à faire des réajustements nécessaires), le recours fréquent à des sondages auprès des professionnels, le fait de confier une proportion significative des cours de la filière à des professionnels, la prise en compte des stages dans le cursus de formation.

Des Procès-verbaux de réunions du comité conseil et des résultats de sondage auprès de professionnels ont été présentés. Il s'y ajoute les cours faits par des professionnels du secteur.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

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

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

Les processus, compétences et responsabilités sont clairement définis, à travers notamment un manuel de procédures. Il faut aussi noter qu'un comité pédagogique se réunit en début d'année pour faire le bilan de l'année écoulée et pour préparer l'année en cours.

Il faut saluer, au niveau d'UPM- Sénégal, l'existence d'un Conseil pédagogique et scientifique de cinq membres. Mais il n'y a pas de représentation des étudiants et des membres du Personnel Administratif, Technique et de Services (PATS).

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

Appréciation globale sur le standard :

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 sur le standard :

Le Personnel d'Enseignement contribue activement à la conception, au développement et à l'assurance qualité du programme d'études. Ainsi, le PER permanent du groupe est associé à la conception du programme. Les enseignants vacataires quant à eux sont impliqués dans les réunions pédagogiques. Des PV de réunion ont été présentés.

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.

Appréciation globale sur le standard :

Il existe, au sein d'UPM-Sénégal, une cellule Assurance Qualité fonctionnelle. C'est justement dans ce cadre qu'il convient de comprendre entre autres l'évaluation des enseignements par les étudiants.

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 formation dispose d'une maquette pédagogique élaborée selon les normes du système LMD. Il faut aussi noter l'existence de syllabi et de cahiers de textes.

Cependant, les insuffisances ci-après sont notées :

- Part encore importante accordée au CM (approche orientée enseignement) ;
- Absence d'UE optionnelles (cf. art 18 décret de licence) ;
- Non prise en compte de la taxonomie de B. BLOOM dans la formulation des objectifs pédagogiques au niveau des syllabi

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.

Appréciation globale sur le standard :

Il faut noter que le programme de formation est centré sur les sciences de gestion qui sont couvertes avec des enseignements mis à jour. Des mises en situation pratique ont aussi lieu, car il faut noter qu'UPM-Sénégal dispose d'un espace d'application pour les étudiants. Des ateliers de préparation au marché de l'emploi sont organisés ainsi que les stages à côté des Initiatives de Développements Professionnel et Personnel (IDEPRO).

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 :

Les conditions d'obtention de diplômes sont consignées dans le règlement des études qui est porté à la connaissance des étudiants en début d'année. Chaque cours dispose d'un syllabus qui spécifie les modalités d'apprentissage ainsi que les modes d'évaluation. En plus, des séances de coaching sont organisées en vue de permettre aux étudiants de s'approprier le système d'enseignement/apprentissage.

Appréciation globale 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 sur le standard :

Le programme affiche un taux de réussite très satisfaisant. L'encadrement hautement supérieur à la moyenne permet la réalisation des très bons taux de réussite. Ainsi, le taux de réussite est par exemple de 100% en 2018, donc à la sortie de la première promotion de MHI (promotion composée de quatre étudiants).

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.

Appréciation globale sur le standard :

Le Personnel d'Enseignement, recruté sur la base d'appels à candidatures, est largement suffisant et compétent sur les plans scientifique et didactique. Les enseignements sont assurés par une équipe pédagogique à l'expérience pédagogique et compétences scientifiques prouvées dans le champ du tourisme, de l'hôtellerie, des sciences de gestion et des disciplines connexes.

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.

Appréciation globale sur le standard :

Les contrats d'engagement et les cahiers des charges contiennent des indications précises concernant les tâches à accomplir dans les domaines de l'enseignement, de la recherche, des prestations de services et de l'administration.

Il faut indiquer que les enseignants permanents sont détachés du Maroc et disposent d'un plan de charges qui intègre leurs activités d'enseignement/ apprentissage et de recherche.

Un exemplaire de Plan de charge d'enseignant de l'UPM a été présenté.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT**Standard 4.03: La mobilité du PER est possible.****Appréciation globale sur le standard :**

La mobilité des enseignants est mise en œuvre par le déplacement de plus de 4 enseignants sur 3 ans de Marrakech à Dakar. Ces enseignants de l'UPM sont choisis dans leur champ de compétence pour assurer les mêmes cours qu'à Marrakech et contribuent ainsi à installer le modèle pédagogique.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT**CHAMP D'ÉVALUATION 5 : Étudiant(e)s****Standard 5.01 : Les conditions d'admission dans le programme sont publiées.****Appréciation globale sur le standard :**

Les conditions d'admission des étudiants dans le programme sont publiées dans le dossier pédagogique et sur le site de l'université. L'accès aux dossiers des étudiants a permis de se rendre compte qu'il faut avoir le baccalauréat ou tout autre diplôme admis en équivalence pour être enrôlé dans ce programme de licence.

Des dossiers pédagogiques ont été présentés aux experts.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT**Standard 5.02 : L'égalité des chances entre hommes et femmes est réalisée.****Appréciation globale sur le standard :**

Le seul critère retenu pour l'admission des étudiants dans le programme de formation en question est basé sur le mérite.

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.

Appréciation globale sur le standard :

Il convient d'indiquer que deux étudiants sont actuellement en mobilité au Maroc à l'Université Privée de Marrakech conformément au projet pédagogique de l'UPM-Sénégal. Les entretiens avec les étudiants ont permis de savoir que d'autres personnes quittent des EPES établis au Sénégal en vue de poursuivre leurs études au niveau d'UPM-Sénégal. Donc, la mobilité des étudiants existe dans les deux sens.

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). Ainsi, le taux d'encadrement est très élevé ; il est de 3 enseignants pour un étudiant sur certains niveaux et 5 enseignants pour un étudiant sur d'autres niveaux. Cependant, le nombre d'étudiants réduit ne permet pas de parler d'avantages comparatifs certains.

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 :

Les stages effectués chaque année par les étudiants et les IDEPRO sont des activités préparant les étudiants au marché de travail. Ensuite, des rapports de stage ont été présentés aux experts.

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'UPM Sénégal dispose de locaux de qualité (bâtiment R+5), avec entre autres des salles de cours équipées de chaises à rabat, de splits et d'une bibliothèque physique même si à ce niveau il convient de renforcer les acquisitions. En plus, l'UPM-Sénégal dispose de moyens financiers permettant de mettre en œuvre ses missions. Les bilans financiers sont certifiés par un cabinet, sans oublier le projet de campus de grande envergure sur la ville de Diamniadio.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

6. POINTS FORTS DU PROGRAMME

- Vision claire et pertinence du programme par rapport aux besoins de la profession.
- Existence d'un plan stratégique.
- Qualité scientifique de la Maquette élaborée selon le format du système LMD.
- Locaux fonctionnels et de qualité.
- Existence de l'évaluation des enseignements par les étudiants.
- Existence d'Initiatives de Développements Professionnels et Personnels (IDEPRO).
- Existence de conventions de partenariat avec les milieux professionnels.
- Existence de cahiers de texte et syllabi harmonisés.
- Existence de comptes financiers certifiés.
- Existence d'un système de coaching.
- Existence d'un système d'alternance université- entreprise digne de ce nom; alternance sur de longues périodes de l'année.
- Existence de mobilité pour les PER et les étudiants.
- Existence d'un espace d'application pour les étudiants.
- Etudiants satisfaits de la formation.
- Existence d'un espace étudiants.
- Etudiants passionnés, engagés dans la formation.

- Satisfaction du PATS : protection sociale, rémunération, affiliation à l'Institution de Prévoyance Retraite du Sénégal (IPRES), bulletin de salaire.
- Participation à des salons des formations (Grand Théâtre, Lycée Jean Mermoz)
- Octroi de bourses aux étudiants (UPM et 3FPT).
- PER bien au fait de leurs missions (Enseignant comme coach).
- Existence d'un manuel qualité.
- Bonne santé financière (Attestation de non faillite).

7. POINTS FAIBLES DU PROGRAMME

- Prépondérance, par endroits, du Cours Magistral (CM) (approche orientée enseignements)
- Absence d'UE optionnelles (cf. art 18 décret de licence)
- Non représentation des étudiants et du PATS dans le conseil pédagogique
- Quelques Insuffisances dans le règlement des examens : Non précision du passage conditionnel, limitation de la note après le rattrapage, non prise en compte de la gestion des réclamations
- Insuffisance de PER permanents
- Non prise en compte de la taxonomie de B. Bloom dans la formulation des objectifs pédagogiques

8. APPRECIATIONS GENERALES

Le programme de formation répond aux normes.

9. RECOMMANDATIONS A L'ETABLISSEMENT

- Penser à revoir à la baisse la part accordée au CM
- Inscrire des UE optionnelles en vue de mieux se conformer aux dispositions du décret de licence
- Penser à avoir une représentation des étudiants et des PATS dans le conseil pédagogique

- Réviser le règlement des examens pour garantir plus d'équité et de justice au profit des étudiants
- Recruter des PER permanents
- Prendre en compte la taxonomie de B. Bloom dans la formulation des objectifs pédagogiques.

10. RECOMMANDATIONS A L'ANAQ-SUP

.....

11. Avis des experts : **ACCREDITATION**