

REPUBLIQUE DU SENEGAL

Un Peuple – Un But – Une Foi

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

AUTORITE NATIONALE D'ASSURANCE QUALITE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR



**RAPPORT D'EVALUATION EXTERNE DU  
PROGRAMME DE LICENCE EN TOURISME  
DE L'UFR DES SCIENCES ECONOMIQUES  
ET SOCIALES DE L'UNIVERSITE ASSANE  
SECK DE ZIGUINCHOR**

**L'équipe d'évaluation:**

- Pr. Mohamed El Bachir Wade, Président
- Pr. Fatou DIOP SALL, Membre
- M. Moussa DIALLO, Membre

**Signature,  
Pour l'équipe, le Président**

**Novembre 2016**

---

*Rapport d'évaluation externe du programme de licence en Tourisme de l'UFR -UASZ*

# Table des matières

<b>Introduction.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Présentation de la formation.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Avis sur le rapport d’auto-evaluation.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Description de la visite.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Appréciation du programme au regard des standards de qualité de l’ANAQ-Sup.....</b>	<b>7</b>
<b>5. Les Points Forts du programme.....</b>	<b>12</b>
<b>6. Les Points Faibles du programme.....</b>	<b>13</b>
<b>7. Recommandations à l’établissement.....</b>	<b>13</b>
<b>8. Recommandations à l’ANAQ.....</b>	<b>14</b>
<b>9. Proposition de décision.....</b>	<b>14</b>

## **Introduction**

l'UFR/ Sciences Economiques et Sociales de l'Université Assane Seck de Ziguinchor dans lequel est logé de Département de Tourisme a présenté à l'ANAQ – SUP un rapport d'auto évaluation du programme de la Licence en Tourisme en vue d'obtenir une accréditation auprès de l'Autorité Nationale d'Assurance Qualité (ANAQ- SUP) du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

L'ANAQ-SUP a désigné une équipe d'experts évaluateurs externes composée du Pr. Mohamed El Bachir Wade de L'UCAD/ FASEG (Président), Pr Fatou Diop SALL de l'UCAD/ ESP (membre) et M. Moussa DIALLO professionnel du tourisme (membre) pour procéder à l'évaluation du programme de la Licence en Tourisme.

Le jeudi 19 mai 2016, l'équipe a effectué une visite à l'UASZ en vue de vérifier si le programme de la licence en Tourisme dudit Département satisfait aux différents standards 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 la formation

La formation dont l'évaluation est confiée à notre équipe par l'ANAQ-Sup est une licence en Tourisme déroulée à l'UASZ. Ce programme est composé d'enseignements théoriques et d'activités pratiques comme les stages. Cette formation initiale en tourisme permet aux apprenants de bénéficier de connaissances de base susceptibles de leur ouvrir le marché du travail ou de les aider à poursuivre des études en Master.

Le programme a été lancé en 2007-2008. Entre l'ouverture et l'année universitaire 2013-2014, l'effectif est passé de 60 étudiants en 2007-2008 à 215 étudiants en 2013-2014 dont 141 hommes et 74 femmes. Ainsi le programme a formé 286 licenciés.

Le département de tourisme déroule cette formation grâce à ses 04 enseignants permanents et près d'une dizaine de vacataires. Parmi ces intervenants externes il y a des professionnels qui apportent leurs expériences aux apprenants. L'animation du programme reçoit aussi l'appui des collègues des autres universités comme l'Université Cheikh Anta DIOP de Dakar (UCAD), l'Université Gaston Berger (UGB) de Saint-Louis et l'Université de Thiès (UT). Certains enseignements sont assurés, en interne, par des permanents venant des départements de mathématiques, de géographie, de sociologie, de droit, d'économie, de langues étrangères appliquées et des lettres modernes de l'UASZ.

La maquette de licence de tourisme a été conçue en 2007-2008 ; elle n'a subi des modifications substantielles qu'en 2013, lors du séminaire d'évaluation des licences organisé par l'Université Assane SECK de Ziguinchor. L'équipe pédagogique de la licence de Tourisme a apporté des réaménagements pour une meilleure cohérence dans la transmission des connaissances par une amélioration de l'articulation des UE et des EC. Ces modifications permettront de répondre aux exigences et à l'évolution du Tourisme et de l'Hôtellerie sur le plan national et international.

Le processus de validation a vu la participation de professionnels, notamment ceux du ministère chargé du tourisme, et de collègues de l'UGB et de l'UT.

### **Identification du programme :**

Le programme soumis à notre évaluation présente les caractéristiques suivantes :

**Nom de la formation :** Management des Entreprises touristiques et hôtelières

**Domaine :** Sciences Economiques et Sociales Sciences de l'Homme et de la Société

**Mention** : Management

**Spécialités** : Tourisme et Hôtellerie

**Cycle** : Licence (L1, L2, L3)

**Nombre de crédits du programme** : 180 crédits

**Université de rattachement** : Université Assane Seck de Ziguinchor (UASZ)

**UFR de rattachement** : Sciences Economiques et Sociales (SES)

**Département de rattachement** : Département de Tourisme

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

Le rapport d'auto-évaluation a été préparé en suivant le référentiel d'évaluation de programme de l'ANAQ-SUP. Il a été élaboré en suivant la démarche préconisée par l'ANAQ-SUP. Les membres du comité de pilotage ont utilisé différentes techniques de collecte de données et de traitement. Les éléments de preuve ont été annexés ou présentés sur place.

Le rapport d'auto-évaluation décrit l'Université Assane Seck de Ziguinchor (UASZ) et ses missions, il présente également le Département de Tourisme et son programme de licence. Dans cette présentation, les membres du comité de pilotage ont mis l'accent sur les forces et faiblesses liées à la réalisation du rapport, à l'offre de formation et à chaque champ du référentiel des programmes de l'ANAQ-Sup. Le rapport a présenté :

- tout d'abord, la description du processus d'auto-évaluation qui retrace les principales étapes depuis la création du comité de pilotage par l'arrêté n° 005 du 01 Avril 2015 du Directeur de l'UFR/ Sciences Economiques et Sociales, structure dans laquelle est logé le Département de Tourisme jusqu'à la rédaction et validation du rapport par le comité de pilotage,
- ensuite, la description et l'organisation du cursus de la licence en Tourisme qui décrit le programme de la licence en Tourisme, son corps professoral et l'évolution de sa maquette,
- enfin, l'analyse des critères de qualité en référence aux champs d'évaluation de l'ANAQ-SUP.

Le rapport d'auto-évaluation est bien rédigé et structuré autour d'un plan qui permet une lecture aisée.

### 3. Description de la visite

L'équipe d'évaluateurs de l'ANAQ-Sup composée du Professeur Mohamed El Bachir Wade (Président), Professeur Fatou DIOP SALL et de Monsieur Moussa Diallo a démarré la visite à 08H45mn.

L'équipe a été reçue par le Directeur de l'UFR-SES, pour une première rencontre de prise de contact, puis s'est rendue à la salle de réunion de la CIAQ en présence des principaux responsables de l'UFR-SES et de la CIAQ.

Après installation, le Pr. Mohamed El Bachir WADE a décliné les objectifs de la mission d'évaluation de l'ANAQ-SUP et le chronogramme prévu.

Il a notamment insisté sur le fait que la mission vise à être un outil d'accompagnement d'où son insistance sur les recommandations.

A la suite du Pr. WADE, le Directeur de l'UFR SES, Pr. Babacar Ndiaye a procédé à la présentation générale de l'organisation de l'UFR SES, des différentes filières enseignées à l'Université et les contraintes rencontrées.

A sa suite, M. Ousmane BASSE, responsable du comité de pilotage de l'évaluation interne a fait l'historique de la filière créée en 2007

Par la suite, place a été faite à des échanges fructueux au cours desquels un tour d'horizon du programme a été fait ainsi qu'une analyse s'appuyant sur :

- Les documents administratifs et pédagogiques en vigueur ;
- Le processus de conception et de validation des syllabus ;
- l'administration de la scolarité;
- Le suivi de l'insertion des diplômés etc.

Cette première session a pris fin à 11h 10mn après validation de l'agenda de la journée

La visite a pris fin à 18h30mn après une visite des locaux et une réunion de débriefing. Le travail s'est déroulé dans de très bonnes conditions et sans aucune difficulté.

L'équipe de l'ANAQ-SUP félicite et remercie vivement l'équipe de la direction de l'Université Assane Seck de Ziguinchor pour son accueil chaleureux et sa grande disponibilité.

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

<b>Champ d'évaluation 1 : Objectifs et mise en œuvre du programme d'études</b>
<b>Standard 1.01 : Le programme d'études est régulièrement dispensé</b>
<p>Le programme d'études est régulièrement dispensé. Il a été créé en 2007-2008 et a formé plus de 286 licenciés.</p> <p><b>Appréciation globale sur le standard : ATTEINT</b></p>
<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.</b>
<p>Depuis l'ouverture de l'UASZ le programme de formation est un des axes stratégiques qui ont été retenu en fonction des potentialités économiques de la région naturelle de Casamance. La pertinence de ce choix est confirmée par les orientations du Plan Sénégal Emergeant qui a retenu le tourisme en Casamance parmi ses priorités.</p> <p><b>Appréciation globale sur le standard : ATTEINT</b></p>
<b>Champ d'évaluation 2 : Organisation interne et gestion de la qualité</b>
<b>Standard 2.01 : les processus, les compétences et les responsabilités décisionnelles sont déterminés et communiqués à toutes les personnes concernées</b>
<p>Les responsabilités, compétences et processus décisionnels sont déterminés. Les questions pédagogiques sont largement débattues au niveau des conseils de Département et d'UFR. Toutes les décisions se prennent de manière collégiale. Les étudiants prennent aussi part aux conseils de département. Cependant la communication est à améliorer.</p> <p><b>Appréciation globale sur le standard : ATTEINT</b></p>
<b>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.</b>

Des séminaires de pré évaluation de département et d'UFR sont organisés avec des personnes ressources. Cependant un processus d'évaluation des enseignants et du programme n'est pas organisé et donc formalisé pour l'instant. Un questionnaire pour permettre aux étudiants de donner leur avis sur le programme a été élaboré par la CIAQ et est en cours de validation.

**Appréciation globale du standard : PARTIELLEMENT 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.**

Pour le moment, les conseils de Département et d'UFR sont responsables de la qualité du programme. Un dispositif est en place. Il associe à des réunions de concertation les Universitaires, les Professionnels ainsi que quelques personnes ressources permettant l'harmonisation des points de vue relatifs au déroulement du programme. Ces points de vue sont largement débattus. Ces réunions sont cependant organisées de manière irrégulière. L'implication des étudiants est à améliorer au même titre que toute la communication en termes de partage de l'information et d'outils comme les questionnaires d'enquêtes évaluations.

**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, de plans de cours et syllabus correspondant à une mise en œuvre coordonnée du système LMD dans les établissements d'enseignement supérieur du Sénégal**

La maquette du programme a connu une évolution qui permet de mieux adapter les enseignements aux besoins du monde professionnel. Elle répond aux standards du système LMD avec notamment une semestrialisation des enseignements et des évaluations. Le semestre compte 600 heures et 30 crédits. Cependant, des améliorations doivent être faites. Dans le programme, la répartition des heures de cours en présentiel et les heures de TPE n'est pas respectée

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

**Standard 3.02. Le programme d'études couvre les aspects principaux de la discipline. Il permet l'acquisition de méthodes de travail 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**

Le programme permet aux étudiants inscrits d'avoir les connaissances fondamentales en gestion, des connaissances transversales en tourisme et des connaissances de spécialité dans le domaine du tourisme.

Le programme doit développer des conventions avec les organisations touristiques et des organisations patronales pour faciliter l'obtention de stage et l'insertion des étudiants.

**Appréciation globale sur le standard : ATTEINT**

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

Les attestations sont délivrées par la pédagogie. Les bulletins de notes sont disponibles immédiatement après la délibération. Les textes notifiant les conditions de retrait des attestations sont affichés pour une large diffusion. L'UFR doit rendre immédiat l'octroi des attestations.

**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.**

Le programme maintient un taux de réussite satisfaisant qui peut être amélioré. Les classes de première année sont hétérogènes, car les étudiants en tourisme y accèdent à partir de différentes séries du baccalauréat (L1, L2, S), certains ont du mal à suivre les modules de comptabilité générale et comptabilité analytique dispensés. Des cours de renforcement sont effectués par les étudiants de l'amicale des étudiants, ce qui contribue à faciliter la progression des 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.**

Les enseignants permanents sont recrutés à l'Université Assane SECK de Ziguinchor, après l'obtention du titre de docteur et soumis à une grille de sélection proposée par le conseil d'administration et validée par le conseil de département. Cette procédure met en avant le niveau d'études de l'enseignant à savoir le diplôme, l'expérience professionnelle dans l'enseignement supérieur, les publications scientifiques effectuées, la polyvalence c'est-à-dire l'interdisciplinarité de ses axes de recherches et les compétences acquises.

**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**

Sur les 82 EC qui composent les enseignements au département de Tourisme, 31% soit 26 EC de ces éléments constitutifs sont assurés par des permanents. Les vacataires enseignants et professionnels assurent 69% du volume horaire.

**Appréciation globale sur le standard : ATTEINT**

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

Pour la stabilité du corps enseignant sur plusieurs années, on note la titularisation, au bout d'une année, des nouvelles recrues au sein du département. Le corps enseignants a également la possibilité de faire son voyage d'études tous les deux ans dans des laboratoires d'accueil des pays du nord.

**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.**

Les conditions d'admission dans le programme d'études et les procédures d'admission sont déclarées à temps. Campus-Sen a permis d'améliorer les conditions d'inscription des nouveaux bacheliers. Les places disponibles sont rationalisées au niveau national et un quota est attribué à chaque université puis au sein de l'université pour chaque département. Les séries concernées sont L1A-L1B- L2 et L'1. L'inscription proprement dite comporte une inscription administrative et une inscription pédagogique. La présence physique est obligatoire ce qui rend le processus des inscriptions long et lent donc fastidieux. Heureusement SCOLARIX a bien allégé le travail.

**Appréciation globale sur le standard : ATTEINT**

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

A partir de 2009-2010 le nombre de femmes inscrites diminue d'année en année. Il n'existe pas de politique de discrimination positive en direction des femmes. Pour le moment aucune mesure incitative n'est prise pour sensibiliser les filles en amont et les encourager à investir la filière Tourisme. Le seul critère retenu reste le mérite.

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

**Standard 5.03 : La mobilité des étudiant(e)s est possible et encouragée par la reconnaissance mutuelle interuniversitaire et interdisciplinaire des acquis.**

Il nous a été signalé la possibilité de continuation des Licenciés de UASZ dans d'autres Masters à l'UGB et à l'ESP. Toutefois il faut souligner que la mobilité inter-niveaux (L1-L2-L3) ou (M1- M2) reste timide au sein du département de tourisme en particulier et à l'Université Assane SECK.

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

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

Il y a un grand déficit d'Enseignants dans l'encadrement des étudiants dans la filière. Le ratio enseignants-étudiants encadrés est très faible. L'encadrement des autres enseignants des autres départements vient en soutien, ce qui peut être source de problèmes.

En considérant que le stage a des objectifs pédagogiques, le maître de stage doit aussi participer à l'évaluation. Essayer de s'approprier les bonnes pratiques en termes de conventions.

Il existe un service d'orientation pour conseiller les étudiants en l'occurrence le bureau d'accueil, d'orientation et d'information BAOI qui organise diverses activités conçues pour entretenir un cadre d'excellence et d'expression.

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

**Standard 5.05 : Le programme se préoccupe de l'insertion des étudiant(e)s dans le milieu du travail.**

La Direction chargée de l'insertion des étudiants existe. La Direction Insertion et Stages est un démembrement du Vice- Rectorat chargé de la recherche, de la Coopération et des Relations avec le monde Professionnel mais la demande semble trop forte pour les moyens dont elle dispose (Moyens humains et budgétaires en l'occurrence). Il s'y ajoute le manque de conventions de stage dans certains cas. Il n'existe pas encore un annuaire des insérés. Les étudiants sont presque laissés à eux-mêmes après la formation.

**Appréciation globale sur le standard : PARTIELLEMENT 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.**

Le programme d'études ne dispose pas de ressources propres, elles sont partagées avec tous les programmes de l'UFR sciences économiques et sociales. Les ressources financières ne sont pas suffisantes pour réaliser les objectifs du programme. Néanmoins des efforts sont notés avec la mise en place d'un bureau d'accueil, d'orientation et d'information des étudiants. L'UASZ est dotée d'une bibliothèque physique et numérique accessible aux étudiants. Des rampes sont construites à l'Université pour faciliter le déplacement des personnes à mobilité réduite. L'UASZ a recruté un assistant social chargé de recevoir les étudiants qui rencontrent des problèmes d'ordre social. L'UASZ est dotée d'une salle multimédia fonctionnelle qui permet de réaliser des cours en visioconférence. Cependant, il existe des problèmes d'archivage au niveau de scolarité, il n'existe pas d'équipement de stockage des dossiers des étudiants et le local servant de scolarité est exiguë.

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

### **5. Les Points Forts du programme**

- La filière tourisme est porteuse, elle est identifiée depuis la création de l'Université. Elle est adaptée à l'environnement économique de la Casamance naturelle et figure dans le plan stratégique de l'Université ;
- La maquette du programme a connu une évolution qui permet de mieux adapter les enseignements aux besoins du monde professionnel. Elle répond aux standards du système LMD ;
- Les outils d'évaluation mise en œuvre par la CIAQ sont opérationnels. La cellule est animée par une équipe volontaire ;
- Le personnel enseignant est qualifié et s'étoffe progressivement
- Le programme tient une fiche d'émargement ;
- Des efforts d'inclusion avec la construction de rampes pour les personnes à mobilité réduite ;
- Des efforts d'information des étudiants sont faits avec la mise en place du Bureau d'accueil ; d'orientation et insertion (BAOI)
- L'UASZ dispose d'une bibliothèque physique et numérique accessible aux étudiants ;
- L'UASZ a une salle multimédia fonctionnelle ;
- L'université a recruté un assistant social.

## **6. Les Points Faibles du programme**

- Il existe un déficit de PATS et de PER ;
- Absence de manuel de procédure pour la répartition équitable des tâches. Les rôles des services pédagogiques ne sont pas clairement définis ce qui entraîne une surcharge de travail pour la scolarité.
- La délivrance des attestations n'est pas automatique ;
- Les assistants vacataires n'ont pas de contrats de travail ce qui fait qu'ils ont des retards de paiements et ils peuvent rester même une année universitaire sans être payé.
- Les professionnels n'ont pas de dossiers individuels ;
- Il n'existe pas de cahier de texte ;
- Les passerelles ne sont pas encore mises en œuvre ;
- Le taux d'encadrement encore faible malgré les recrutements en cours ;
- Absence de l'annuaire des étudiants qui favorise les relations avec les alumni ;
- Manque d'équipement pour l'archivage, le local de la scolarité est exigu.

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

- Renforcer les infrastructures (bureaux, laboratoires) susceptibles d'impulser la recherche auprès des enseignants ;
- Renforcer les formations des enseignants (pédagogie universitaire, gestion des projets, gestion administrative, gestion axée sur les résultats) ;
- Accompagner la mise en place et l'existence de laboratoires interdisciplinaires ;
- Permettre l'organisation annuelle de colloques dans toutes les Unités de Formation et de Recherche.
- Mettre en place un manuel de procédure pour une meilleure répartition des tâches dans les services
- Rendre la délivrance des attestations automatiques pour les étudiants admis
- Etablir des contrats de travail pour les vacataires pour mieux les sécuriser et des fiches individuelles pour les professionnels
- Tenir un cahier de texte qui permettra de contrôler le déroulement des cours et le respect du planning fixé ;
- Améliorer le taux d'encadrement des étudiants en augmentant le nombre d'intervenants ;

- Mettre en place un annuaire des étudiants pour faciliter l'insertion des formés ;
- Aménager le local de la scolarité avec un système d'archivage adapté.

## **8. Recommendations à l'ANAQ**

- Encourager le fonctionnement des cellules d'assurance qualité des universités qui ont un rôle mobilisateur important.
- Encourager le travail de vulgarisation du référentiel par la formation et l'information dont une soif a été constatée au cours de la mission.

## **9. Proposition de décision**

L'équipe d'évaluation **recommande l'accréditation** de la présente licence Tourisme