

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 INSTITUTIONNELLE DE
L'INSTITUT SUPERIEUR DE MANAGEMENT (ISM)
DE LOUGA**

**EN VUE DE L'OBTENTION DE L'HABILITATION A
DELIVRER DES DIPLÔMES DE LICENCE ET DE MASTER**

L'équipe d'évaluation

- Pr. El Hadji Samba Ndao SYLLA, Président
- Pr Omar SOUGOU, Membre
- M. Issaka Doullaye MAIGA, Membre

Signature

Pour l'équipe, le Président

Juillet 2018

TABLE DES MATIERES

Introduction	3
1. Présentation de l'EPES.....	3
2. Avis sur le rapport d'auto-évaluation.....	4
3. Description de la visite.....	4
4. Appréciation de l'EPES au regard des standards de qualité de l'ANAQ-Sup.....	7
5. Points forts de l'établissement.....	21
6. Points faibles à améliorer	23
7. Appréciation générale de l'EPES	23
8. Recommandations à l'Etablissement	23
9. Recommandations à l'ANAQ.....	24
10. Proposition d'avis pour l'habilitation à former et à délivrer des diplômes.....	24

Introduction

L'Institut Supérieur de Management (ISM)/Louga, détenteur d'un agrément provisoire portant référence 00109/MESUCURRS/DES/DFS du 04/08/2010, a sollicité auprès du Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (MESRI) l'habilitation à délivrer des diplômes de licence et de master. Les formations faisant l'objet de la demande d'habilitation sont les suivantes.

Pour le niveau de la Licence :

Filières	Diplômes	Niveau
Gestion	Diplôme supérieur de Gestion	Bac +3ans
	Diplôme supérieur de Management	Bac +3ans
	Bachelor of Science in Business Administration	Bac +3ans

Pour le niveau de Master

Filières	Diplômes	Niveau
Gestion	Master in Business Administration (MBA) / Management des Projets	Bac +5ans
	Master in Business Administration (MBA) / Ingénierie financière	Bac +5ans
	Master in Business Administration (MBA) / Management des ressources humaines	

Dans ce cadre, l'Autorité Nationale d'Assurance Qualité de l'Enseignement Supérieur (ANAQ-Sup) a confié la mission d'évaluation à l'équipe d'experts, composée des Professeurs Samba NDAO SYLLA, Omar SOUGOU et de M. Issakha DOULAYE MAIGA (consultant). La visite sur site a eu lieu le jeudi 15 février 2018. Ce présent rapport d'évaluation externe fait suite à la visite sur site et à l'analyse du rapport d'autoévaluation et des éléments probants fournis par l'établissement. Il est établi conformément au format de présentation recommandé par l'ANAQ-Sup.

1. Présentation de l'EPES

L'ISM/Louga constitue avec l'ISM/Saint Louis les implantations du groupe ISM dans la Zone Nord du Sénégal. L'ISM Louga, administré par la société Avenir SARL, est lié au Groupe ISM par un Contrat de franchise lui concédant l'exploitation des services fournis par le

franchiseur. Depuis sa création en 2008, l'ISM/Louga, se positionne comme une réponse à la forte demande de formation des jeunes et aux besoins de compétences pour les entreprises de la région.

Son offre d'études et de formation comprend essentiellement un programme de licence professionnelle de gestion des entreprises et des parcours de masters. Depuis deux ans, il accueille des bacheliers orientés par l'Etat. Dans le souci d'améliorer son efficacité interne et de donner de la plus-value à ses offres de formation, l'ISM/Louga s'est engagé dans le processus d'habilitation.

2. Avis sur le rapport d'auto-évaluation

Le rapport d'auto-évaluation est écrit avec concision et selon le canevas édicté par l'ANAQ-Sup. Les standards de qualité des différents champs d'évaluation sont renseignés et les avis sur leur atteinte formulés. Des éléments de preuve sont indiqués dans le rapport et la plupart de ces éléments de preuve sont annexés au rapport. En dépit de la qualité du rapport quelques observations et des demandes de précisions ont été formulées par les évaluateurs externes.

Aussi, les auteurs proposent-ils un compte rendu des forces, faiblesses et des perspectives concluant l'analyse de chaque champ d'évaluation.

3. Description de la visite

La mission a été reçue dans les locaux de l'ISM/Louga où les travaux avec l'équipe de direction ont eu lieu de 9h à 15h30. L'équipe de direction a été conduite par le Directeur associé M. Cheikh Tidiane Camara, responsable du comité de pilotage, et M. Adama Diallo, également Directeur associé, entourés de leurs collaborateurs et collaboratrices (voir liste jointe en annexe).

La rencontre s'est déroulée dans une bonne atmosphère. Auparavant, le Président de la commission a tenu à rappeler les objectifs, les principes et la démarche d'évaluation tel que édictés par l'ANAQ-sup. Les étapes de l'évaluation sont résumées dans le tableau ci-dessous.

Heures	Activités	Participants	Observations
09 h – 09h 15	<ul style="list-style-type: none"> - Arrivée et installation - Lancement des activités - Présentation des acteurs - Rappel des objectifs de la visite - Validation de l'agenda de travail - Présentation sommaire de l'établissement : missions de formation et gouvernance 	<ul style="list-style-type: none"> -Les Directeurs associés de L'établissement -Le responsable du Comité de pilotage -La responsable de la cellule assurance qualité <p>Sont également représentés le Conseil pédagogique, le Personnel administratif, technique et de service, le Personnel d'enseignement, et l'administration centrale (Groupe ISM)</p>	<p>Brève intervention du Président du groupe d'experts : rappel des objectifs de la visite. Présentation de l'établissement de sa vision, ses missions, valeurs par le responsable du comité Adhoc, complétée par ses collaborateurs. Questions et remarques initiales des experts : un débat franc et cordial.</p>
09h 15- 10h50	Présentation et échanges sur le rapport d'auto-évaluation institutionnelle	Mêmes acteurs	Prévalence d'une atmosphère de travail détendu. Des personnels engagés, conscients de leurs responsabilités, enthousiastes. Travail d'équipe réalisé avec abnégation
10h50 – 11h35	Entretien et discussions avec les enseignants de l'EPES	Enseignants capables d'en renseigner	Sentiment de satisfaction vis-à-vis de l'enseignement et la formation, l'encadrement ; bonne intégration et préparation à la vie : développement professionnel. Evaluation des enseignements fort appréciés par les étudiants.
11h35 – 12h15	Entretiens et discussions avec les personnels administratifs, techniques et de service	Echantillon de 5 Pats-personnel administratif technique et de service	Satisfaits de leurs conditions de travail (matérielles et financières)

12h15-13h	Entretiens avec les étudiants	7 étudiants représentatifs de l'ensemble	Généralement satisfaits des cours, des méthodes pédagogiques, de l'encadrement offert par les enseignants ainsi que des résultats aux examens avoisinant les 100% sans compter les bourses d'excellence offertes aux meilleurs, en plus des possibilités de recrutement de certains diplômés par l'ISM
13H-13H30	Visite des infrastructures et équipements et locaux y compris le nouveau bâtiment en construction	Responsable de l'EPES et ses proches collaborateurs : Le directeur associé, le responsable pédagogique, de la cellule Qualité, de la maintenance	Les travaux de construction du bâtiment propre de l'ISM Louga ont réellement démarré sur un terrain de 600m ² , avec 2 niveaux et devant abriter toutes les infrastructures nécessaires à l'épanouissement des étudiants et de tout le personnel Les travaux sont prévus pour être achevés en fin 2018
13H30-14H15		Pause déjeuner	
14H15-15H	Restitution à chaud des principales conclusions de l'évaluation sous forme de points forts, points faibles à améliorer et de recommandations par l'équipe d'experts de l'évaluation	-Les Directeurs associés de L'établissement -Le responsable du Comité de pilotage -La responsable de la cellule assurance qualité Sont également représentés le Conseil pédagogique, le Personnel administratif, technique et de	Les responsables ont pris bonne note des points à améliorer et bien apprécié les conclusions de l'évaluation

		service, le Personnel d'enseignement, et l'administration centrale (Groupe ISM)	
--	--	--	--

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

CHAMP D'ÉVALUATION 1 : Stratégie, organisation, fonctionnement et gestion de la Qualité au sein de l'institution

Standard 1.01 : L'institution s'est dotée d'une mission publique comprenant ses objectifs en matière d'enseignement et de recherche et déterminant sa position dans l'environnement académique et social. L'institution dispose d'un plan stratégique.

Appréciation globale sur le standard :

L'ISM/Louga s'inspire et utilise le plan stratégique du groupe ISM Dakar, dont il fait siennes les missions, la vision et les valeurs. En son sein, il a mis en place des organes pour la mise en œuvre de l'analyse SWOT (strength, weaknesses, opportunities and threats) ou FFOM, forces, faiblesses, Opportunités et Menaces : une méthode d'introspection constamment appliquée et illustrée dans le rapport d'auto-évaluation.

L'institut a pour objectif de former des personnes capables de comprendre et de concilier les impératifs des organisations sur la base d'une approche pédagogique reposant sur quatre axes, se résumant au savoir, au savoir-faire, au savoir-être et à l'entrepreneuriat. Il s'inscrit dans l'optique du groupe ISM, dont il réitère les valeurs (excellence, équité, respect et solidarité), et ambitionne ainsi de se positionner en un établissement privé d'enseignement supérieur de référence en Afrique de l'Ouest.

Dans sa politique institutionnelle, l'ISM/Louga cherche à s'adapter au mieux à l'environnement social en pratiquant des coûts de scolarité très compétitifs comparés à l'institut fondateur : l'ISM/Dakar. Il s'est également doté d'un programme de bourses d'excellence destinées aux meilleurs bacheliers de la région. Sous les mêmes auspices que les membres du groupe, ISM/Louga organise des dons de sang, fait des actions caritatives et anime des journées de l'environnement. Tous ces actes sont documentés.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 1.02. Les processus, les compétences et les responsabilités décisionnels sont déterminés. Le PER est impliqué dans les processus décisionnels qui concernent l'enseignement et/ou la recherche.

Appréciation globale sur le standard :

L'ISM/Louga fonde les processus, compétences et responsabilités décisionnels en vigueur au sein de l'établissement sur l'accord cadre du 02 mai 1995 et la loi 94-82 DU 23/12/1994 portant statut des établissements d'enseignement supérieur privé. Les procès-verbaux de réunions locales ou avec les autres membres du groupe ISM en sont des éléments de preuve de l'organisation et de la fonctionnalité du système. L'institut émet des notes d'informations portant sur les décisions ou orientations émanant de la direction ou des comités exécutif, scientifique, pédagogique, administratif et financier.

La responsabilité de l'élaboration et du suivi des programmes incombe au comité scientifique centralisé, siégeant à l'ISM Dakar, conformément aux dispositions du contrat de franchise. Ce protocole exige une harmonisation et mutualisation effectives des programmes et des évaluations dans l'ensemble du réseau ISM. Le comité pédagogique de l'ISM Louga est représenté aux réunions annuelles de bilan. Le personnel d'enseignement et de recherche est ainsi impliqué aux processus décisionnels, aussi bien ceux officiant en même temps au niveau administratif que les nombreux PER contractuels ou vacataires.

Il demeure important de mieux impliquer la grande majorité des enseignants qui ne sont pas des permanents, ou quand ils le sont, ils sont déjà attachés à d'autres établissements du réseau ISM. Eu égard au cadre réglementaire évoqué par le rapport d'autoévaluation, il serait plus conséquent de prendre en considération, au-delà de l'accord cadre du 02 mai 1995 susmentionné, les lois et décrets subséquents portant sur les établissements privés d'enseignement supérieur (la loi n° 2005-03 du 11 janvier 2005, le décret n° 2011-1030 du 25 juillet 2011 portant statut des établissements privés d'enseignement supérieur...).

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 1.03. : L'institution dispose des personnels, des structures ainsi que des ressources financières et matérielles lui permettant de réaliser ses objectifs en fonction de son plan stratégique

Appréciation globale sur le standard

L'organigramme de l'établissement est conçu de façon à lui permettre d'atteindre ses objectifs. L'organisation administrative, pédagogique et technique qui y est présentée

informe sur les fonctions de chaque composante. Sous le collège des associés - organe directionnel - se trouve, d'une part, la direction pédagogique comprenant l'accueil et la scolarité, les programmes appelés *undergraduate* et *graduate* (de licence et de master), et d'autre part les services et cellule administratifs comme la comptabilité et les finances, la communication et le marketing, la cellule d'assurance qualité. L'on note également l'existence d'un service d'entretien et de maintenance informatique.

Le nombre d'enseignants permanents demeure très limité I est composé de 02 Doctorants ;10 titulaires de DEA, 12 titulaires de Master et 1 Maitrise. Ce personnel a les qualifications nécessaires pour l'enseignement et la formation jusqu'au niveau Licence.

L'ISM Louga est suffisamment doté de moyens infrastructurels et des équipements pour atteindre ses objectifs de formation. Il bénéficie du contrat de franchise nouée au sein du groupe ISM. Dans les termes de ce contrat, il est tenu de rendre compte régulièrement de ses statistiques et états financiers et commerciales. L'ISM Louga dispose d'un plan de financement pluriannuel et produit des états financiers annuels.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 1.04 : Les sources du financement et leurs conditions sont transparentes et ne restreignent pas l'indépendance décisionnelle de l'institution en matière d'enseignement et de recherche.

Appréciation globale sur le standard :

L'ISM/Louga n'a que les frais de scolarité comme source de financement. L'établissement en reconnaît autant une autonomie financière qui lui permet de réaliser les missions qu'il se fixe en matière d'enseignement et de formation. Il a mis en place un mécanisme de contrôle et de suivi budgétaire et des procédures comptables, notamment les revues financières semestrielles. Il mène une politique de recouvrement qui lui permet de réaliser des taux annuels acceptables. Les conditions de financement sont transparentes.

L'institution ne souffre pas de contrainte de financement pour assurer les activités pédagogiques, toutefois la recherche n'est pas prise en compte.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 1.05 : L'institution dispose d'un système d'assurance qualité

Appréciation globale sur le standard :

A l'instar des démembrements du groupe, l'ISM/Louga s'est doté d'une cellule interne d'assurance qualité, créée e en 2015, en sus d'une cellule qualité suivi et contrôle (QSC) mise en place par le groupe ISM. Cette dernière afin de coordonne les activités et formaliser

les pratiques à l'échelle du réseau. La création de la cellule d'assurance qualité interne obéit à une quête d'amélioration constante du fonctionnement, de l'efficacité interne et des enseignements. Son action est basée sur l'écoute et le suivi des indicateurs d'évaluation. Elle use de règles et procédures propres à assurer la conformité avec les normes en vigueur. A cet égard, les responsabilités et processus de gestion de la qualité sont règlementés au moyen de trois types de processus : pilotage, réalisation et support. Le dispositif ainsi que les responsabilités sont consignés par écrit : la liste des pilotes et leurs auxiliaires ainsi que les attributions de chacun dans la chaîne qualité, est fournie.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 1.06 : L'institution a mis en place des mécanismes pour prévenir et/ou solutionner les conflits.

Appréciation globale sur le standard :

Il n'existe pas d'instances formelles de prévention et de gestion des conflits dédiées, cependant lorsqu'il y a des conflits, les directeurs associés s'en saisissent en les soumettant pour traitement aux réunions de coordination.

Conclusion sur le standard : Non atteint

CHAMP D'EVALUATION 2 : Offre d'études et de formation

Standard 2.01 : L'institution offre des enseignements conduisant à l'obtention de diplômes académiques ou professionnels avec des objectifs d'études et de formation déterminés. Ils s'intègrent dans l'offre d'études et de formation supérieure qui existe dans l'institution.

Appréciation globale sur le standard

L'institut offre une formation qui conduit à un diplôme de licence professionnelle, appelée ici Diplôme supérieur de gestion (DSG) délivré en présentiel. Tout comme la licence, l'ISM Louga dispose de quatre offres de formation de niveau Master délivrées en mode présentiel. Ces masters sont les suivants : Master in Business Administration (MBA) ; Management des projets ; MBA en Ingénierie financière ; MBA en Management des ressources humaines. Le diplôme de licence correspond aux standards nationaux, même si la dénomination Diplôme supérieur de gestion n'est pas en cohérence avec la nomenclature consignée dans les textes régissant l'enseignement supérieur, d'où la nécessité de s'y conformer. De la même manière « Master in Business Administration » peut simplement être omis pour ne retenir que le

deuxième membre de l'appellation : Master en gestion des projets, etc. Par ailleurs, il n'y a aucun doute que l'offre de formation s'inscrit dans l'optique des objectifs formulés par l'institut. Certains aspects introduits renforcent le plan de formation : les business plans, les études de cas pratiques, les stages, l'alternance école / entreprise, l'entrepreneuriat social, le comportement professionnel, et le self Management. L'offre d'étude et de formation relative à la licence s'intègre dans l'offre supérieure nationale et régionale.

Cependant, les offres de Masters doivent s'arrimer aux textes et procédures nationaux car il a été remarqué que les intervenants dans ces programmes sont du niveau DEA ou Master. En outre, le décret portant organisation du Master stipule que le programme doit être sous la responsabilité d'un professeur ou d'un maître assistant à défaut (article 18).

Les maquettes semblent conformes aux objectifs de formation mais il convient de revoir les codes qui doivent être harmonisés selon les recommandations du REESAO (Réseau pour l'excellence de l'enseignement supérieur en Afrique de l'Ouest).

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 2.02 : L'institution participe aux échanges nationaux et internationaux d'étudiant(e)s, d'enseignants.

Appréciation globale sur le standard :

L'offre d'études et de formation est dotée d'un système de crédits tel que prescrit par le système LMD régi par des textes nationaux, le travail des étudiants est évalué selon ce système, comme en témoignent les maquettes et le Règlement pédagogique interne (RPI) de l'institut.

En termes de programmes d'échange offerts aux étudiants, l'ISM de Louga a accès au partenariat que le groupe ISM/Dakar entretient avec des universités nationales et internationales. Ledit groupe s'est doté d'un service consacré à la mobilité vers l'Europe et l'Asie. Cependant, les coûts financiers à la charge des étudiants en mobilité est un facteur prohibitif pour les étudiants.

Conclusion sur le standard : atteint

Standard 2.03 : L'institution a défini les conditions pour l'obtention des attestations et des diplômes académiques. Elle veille au respect de ces conditions.

Appréciation globale sur le standard :

Les conditions et modalités de promotion et d'obtention des attestations de réussite sont communiquées telles que définies par l'établissement. Le Règlement pédagogique interne (RPI) contenant des informations sur les contrôles des compétences des étudiants, les exigences et conditions de promotion sont affichées dans les locaux et sur le site de l'ISM/Louga.

Les méthodes d'évaluation des apprentissages et les contenus sont définis en collaboration avec les autres membres du groupe ISM et coordonnés depuis de Dakar. Les épreuves sont centralisées et administrées au même moment dans les différents ISM du Sénégal. Les méthodes d'évaluation correspondent aux objectifs d'études et de formation visées et varient en fonction de ces dernières.

Il convient de réduire les dysfonctionnements pouvant résulter du décalage entre les instituts du groupe souvent dû aux spécificités locales.

Conclusion sur le standard : atteint

Standard 2.04 : L'institution organise le suivi du cursus pédagogique de ses étudiant(e)s et l'insertion professionnelle de ses diplômés. L'institution exploite les informations collectées périodiquement auprès de ses étudiant(e)s et de ses diplômés.

Appréciation globale sur le standard :

L'ISM/Louga met en œuvre une politique de suivi du cursus pédagogique de ses étudiants et de l'insertion professionnelle par le biais d'enquête de satisfaction. L'exploitation des résultats de ces consultations servent à l'amélioration de l'offre d'études et de formation. Le suivi de l'insertion professionnelle a été confirmé par les alumni de l'ISM

Conclusion sur le standard : atteint

Standard 2.05 : L'institution évalue périodiquement ses programmes pour s'assurer de leur qualité (auto-évaluation).

Appréciation globale sur le standard :

Le Conseil scientifique et le Comité pédagogique de l'établissement prennent en charge l'évaluation interne au moyen d'un programme d'évaluation des offres de formation d'études mené suivant un cycle régulier.

L'auto-évaluation périodique à travers l'analyse des forces et faiblesses permettant d'identifier et de situer les points à améliorer permet à l'institut d'apprécier la pertinence des programmes et la cohérence des curricula. Elle favorise l'atteinte des objectifs de formation, un état de fait vérifiable de par le taux de réussite élevé de l'ISM, plus de 90 pour cent.

L'institut prend l'avis de spécialistes provenant d'autres institutions du Sénégal et de l'extérieur ainsi que ceux issus du marché du travail lors de ses évaluations. Il dispose d'outils de gestion et de suivi de l'évaluation des programmes sous le contrôle de sa direction pédagogique qui veille à la tenue de bilans pédagogiques annuels.

Conclusion sur le standard : atteint

CHAMP D'ÉVALUATION 3 : Recherche

Standard 3.01 : Les activités actuelles de recherche de l'institution concordent avec son plan stratégique et correspondent aux standards internationaux.

Appréciation globale sur le standard :

L'ISM/Louga n'a pas de structure de recherche dédiée et il ne s'est pas doté d'un budget consacré à la recherche. Il n'y a pas non plus de listes de publications dans des revues à comité de lecture, ni de subventions et de contrats. L'ISM Louga se réfère en la matière à l'ISM Dakar. Aussi envisage-t-il de l'ouverture d'une section de recherche locale.

Conclusion sur le standard : atteint

Standard 3.02 : L'institution garantit l'intégration des connaissances scientifiques actuelles dans la formation.

Appréciation globale sur le standard :

Les travaux de recherche appliquée des étudiants – mémoires de Master, Business plans - constituent un recueil de procédés et de techniques que l'institut compte faire développer par les enseignants pour les intégrer dans l'enseignement. Le groupe d'experts n'a pas eu à constater des exemples d'intégration dans l'enseignement de méthodes issues de la recherche.

Conclusion sur le standard : Non atteint

CHAMP D'ÉVALUATION 4 : Personnel d'Enseignement et/ou de Recherche (PER)

Standard 4.01 : Les procédures de sélection, de nomination et de promotion du PER sont conformes à la législation nationale et aux normes du CAMES et communiquées publiquement. En ce qui concerne le corps enseignant, il est tenu compte aussi bien des compétences didactiques que des qualifications scientifiques.

Appréciation globale sur le standard :

Le recrutement des enseignants est réalisé selon une procédure passant par appel à candidatures ou par cooptation et recommandation.

La charge de travail hebdomadaire d'un enseignant permanent est de 12h d'enseignement par semaine en Licence. Les activités en Master sont payées en heures complémentaires selon un tarif forfaitaire. La plupart des enseignants permanents occupent aussi une fonction administrative.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 4.02: L'institution régleme la formation continue et le perfectionnement du PER sur les plans didactique et professionnel.

Appréciation globale sur le standard :

Les procédures de sélection, de nomination et de promotion sont transparentes et réglementées. Les niveaux académiques, compétences didactiques et qualifications scientifiques font l'objet d'évaluations par le Comité pédagogique lors du recrutement. L'évaluation des prestations du PER par les étudiants complète le processus : l'exploitation des résultats par la cellule qualité et le directeur pédagogique contribue à l'amélioration des contenus de programmes et partant, des enseignements apprentissages.

L'ISM mène une politique de formation destinée au personnel permanent au sein du groupe, sur le terrain, il a été constaté que les PER vacataires pour l'essentiel ne bénéficient pas cette opportunité.

En somme, l'institut dispose d'un PER compétent mais sa grande majorité reste des vacataires ; les permanents représentent la portion congrue, une situation qu'il faut régler afin d'assurer une plus grande stabilité dans l'exécution des offres d'études et de formation.

Le groupe ISM favorise la formation de son personnel enseignant, notamment dans le cadre des échanges internationaux. Il gagnerait cependant à accompagner davantage ses enseignants pour leur promotion au niveau du CAMES.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 4.03 : L'institution conduit une politique durable de la relève***Appréciation globale sur le standard :***

La politique de relève consiste à recruter ses meilleurs diplômés à qui l'ISM Louga offre des bourses de formation en Master, au sein de l'institut où ils étudient et travaillent. Une opportunité dont se félicitent les bénéficiaires PER et PATS permanents

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 4.04 : L'institution offre l'accès à un service de conseil en plans de carrière.***Appréciation globale sur le standard :***

L'ISM en tant qu'établissement privé, ne bénéficie pas des avantages promotionnels du CAMES, ainsi les PER n'ont pas accès aux différents comités techniques spécialisés (CTS) du CAMES. Les établissements privés d'enseignement supérieurs devraient se donner les moyens d'être représentés au CAMES afin de pouvoir présenter des candidats aux CTS et ainsi fournir des plans de carrière aux PER qui le voudraient, leur assurant ainsi un statut de permanents.

Conclusion sur le standard : Non atteint

CHAMP D'ÉVALUATION 5 : Personnel Administratif, Technique et de Service (PATS)

Standard 5.01 : Les procédures de recrutement et de promotion du personnel administratif, technique et de service (PATS) sont réglementées et publiées.

Appréciation globale sur le standard :

L'institut acquiert et administre son personnel administratif, technique et de service selon la réglementation nationale. Le recrutement s'effectue sur la base de l'examen du CV et des pièces attestant des qualifications des demandeurs avant l'établissement d'un contrat en cas d'avis favorable. Le collège des associés se réunit annuellement pour ce faire. Le PATS de l'ISM – au nombre de dix permanents - est conscient de son rôle de support à l'enseignement et s'y prête de bonne grâce. L'institut doit renforcer son PATS en se dotant d'un personnel chargé des archives, documents et du centre de documentation qu'il faut mettre en place.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 5.02 : L'institution garantit la formation continue et le perfectionnement du personnel Administratif, Technique et de Service (PATS).

Appréciation globale sur le standard :

L'ISM de Louga a un système de soutien au PATS auquel il offre la possibilité de

perfectionnement par l'octroi de bourses et la participation à des séminaires de renforcement des capacités. Le PATS est évalué périodiquement aux fins de promotion interne et l'évaluation sert à définir un plan de formation ; cependant, elle doit être systématique de l'avis même de l'institut. Les membres PATS que les experts ont rencontrés sont satisfaits de leur traitement et apprécient l'ambiance de travail.

Conclusion sur le standard : Atteint

CHAMP D'ÉVALUATION 6 : Étudiant(e)s

Standard 6.01 : Les conditions et les procédures d'admission dans les programmes d'études et de formation de l'institution sont conformes aux textes et publiés.

Appréciation globale sur le standard :

Les conditions et procédures d'admission sont diffusées par voie d'affiches et dépliants ; elles soutiennent les objectifs d'études et de formations offertes, selon les filières disponibles à l'ISM de Louga. Les conditions de passage d'un cycle à l'autre sont règlementées et publiées dans le Règlement pédagogique interne afficher, rappelons-le, sur le site de l'ISM de Louga. Ces conditions et procédures de passage du niveau Licence au celui de Master obéissent aux dispositions réglementaires consignés dans le décret d'application de la loi sur le LMD, relatif au Master. L'inscription au Master requiert la validation des 180 crédits de Licence. Les conditions préalables à l'inscription aux unités d'enseignement sont règlementées par l'institut.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 6.02 : L'égalité des chances entre hommes et femmes est réalisée.

Appréciation globale sur le standard :

L'égalité des chances entre hommes et femmes est une réalité à l'ISM Louga, les statistiques le montrent éloquentement. Le nombre d'étudiantes est supérieur à celui des étudiants entre 2013 et 2015, (25% de garçons contre 75% de filles) Ce n'est qu'en 2015-2016 que l'on note un léger accroissement de l'effectif des garçons avec la cohorte de bacheliers orientés par l'Etat. Cela n'empêche que le pourcentage demeure en faveur du sexe féminin qui représente 60% de l'effectif à côté des 40% que constitue la gent masculine sur les trois dernières années.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 6.03 L'institution observe la progression des étudiant(e)s dans leur cursus ainsi que la durée des études.

Appréciation globale sur le standard

L'institut tient des statistiques régulières qui rendent compte de la progression des étudiants et des taux de réussite annuels dans leur cursus. Les figures produites confirmées par les Procès-verbaux des examens justifient d'un taux de réussite excédant 90%, ce qui renseigne sur la durée des études et le parcours individuel de l'étudiant.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 6.04 : Les taux d'encadrement doivent permettre que les objectifs de formation de l'institution et de chacune des unités qui la composent puissent être atteints.

Appréciation globale sur le standard :

L'ISM/Louga fonctionne essentiellement avec des enseignants et formateurs vacataires dont le nombre dépasse de loin les permanents mais suffisant pour assurer un taux d'encadrement correct dans l'ensemble. Il fait aussi appel aux enseignants du groupe ISM. L'institut applique une politique de recueil d'avis des étudiants au moyen de fiches d'écoute servant à évaluer le niveau de satisfaction des apprenants, d'une part, et les rencontres de bilan pédagogique où le corps enseignant passe en revue les programmes et les facteurs liés à la performance, d'autre part. L'exploitation de ces éléments par la cellule qualité permet de renforcer la qualité des enseignements apprentissages.

En outre, malgré le recours aux ressources humaines du groupe ISM, les membres du conseil scientifique notamment, l'ISM de Louga souffre d'un déficit criard en enseignants de rang A ; à l'analyse, ceux de rang B dominent même parmi les permanents. C'est un fait courant au niveau des établissements privés d'enseignement supérieur eu égard aux plans de carrière presque inexistantes. Les enseignants de rang magistral proviennent des universités publiques. L'ISM/Louga n'offrant que des programmes de Licence et de Master se doit d'anticiper sur cet état de fait pour deux raisons : la première allant dans le sens de fournir un encadrement au niveau Master en adéquation avec les textes en vigueur comme évoqué supra, la deuxième étant son projet de programme de recherche.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 6.05 : L'institution veille à l'existence et au fonctionnement d'un service de conseil destiné aux étudiant(e)s, aux étudiantes et aux autres personnes intéressées

Appréciation globale sur le standard :

L'ISM Louga a mis en place un service d'accueil, d'orientation et d'appui pédagogique. Il contribue également à l'assistance en recherche de stage, aide à l'insertion professionnelle et à l'acquisition de la culture entrepreneuriale. Ses étudiants sont suivis de l'entrée à la sortie et au-delà.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 6.06: L'institution offre un service spécial approprié pour les étudiant(e)s en situation de handicap.

Appréciation globale sur le standard

Les locaux actuels de l'institut n'ont pas d'aménagements spécifiques destinés à faciliter aux étudiants en situation d'handicap moteur l'accès aux salles de cours, bureaux et toilettes. Néanmoins, il intègre cette nécessité à ses projets de construction de locaux qui lui sont propres.

Conclusion sur le standard : Non atteint

CHAMP D'ÉVALUATION 7 : Infrastructures et équipements

Standard 7.01 : L'institution dispose d'infrastructures et d'équipements permettant la réalisation de ses objectifs de formation et/ou de recherche à moyen et à long termes.

Appréciation globale sur le standard :

L'établissement dispose d'infrastructures et d'équipements lui permettant de réaliser ses objectifs de formation à court terme, étant entendu qu'il a un projet de construction de ses locaux sur un terrain de 600 m² déjà acquis et les travaux ont déjà démarré pour se terminer en fin 2018. Présentement, l'ISM Louga occupe un bâtiment à deux niveaux en location suffisant pour ses besoins actuels. Il est doté d'une salle d'informatique équipée d'une quarantaine de machines. Il a acquis un logiciel Class expert qui vient renforcer le dispositif d'équipement. A cela s'ajoute que les responsables PATS et PER sont pourvus d'ordinateurs portables de haute performance.

Ces infrastructures et équipements relativement suffisantes en quantité et qualité participent à l'atteinte des objectifs pédagogiques.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 7.02 : Les moyens informationnels dont dispose l'institution lui permettent de soutenir un enseignement et/ou une recherche de qualité.

Appréciation globale sur le standard :

Il faut noter l'absence d'une bibliothèque et d'un centre de documentation à l'ISM/Louga alors que la mise à disposition d'une source documentaire aussi importante dans le dispositif d'exécution des offres d'études et de formation est une nécessité. Le recours au Centre Culturel Régional de Louga et au Centre American Corner est certes salubre mais reste un palliatif dont la parfaite efficacité est incertaine. En revanche, les mémoires, projets, business plans sont accessibles dans une classe. D'autre part, la connectivité est plus ou moins assurée – une couverture wifi de 10 méga bits – doit être à même d'accroître l'accès des étudiants aux ressources documentaires disponibles en ligne. Les étudiants disposent en général d'ordinateurs ou de téléphone portables pouvant servir d'appui didactique et de recherche. Mais pour des raisons techniques spécifiques à la zone d'implantation de l'ISM le problème de la connectivité régulière se pose

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 7.03 : L'institution dispose d'un système de secours visible, communiqué et compris.

Appréciation globale sur le standard :

Les locaux de l'ISM de Louga sont bien entretenus, propres, les salles sont bien aérées et éclairées. Des issues de secours existent et sont bien signalées, ainsi que des extincteurs aux points idoines, également bien visibles. L'institut ne dispose pas d'une infirmerie mais d'une armoire de pharmacie pour les premiers soins. Un système d'évacuation vers les structures sanitaires est en place ; à cet égard, l'ISM a signé une convention avec la Clinique MAGOU de Louga. Tous les étudiants sont couverts par une assurance annuelle.

Les étudiants participent à des activités de préservation de l'environnement dans la cité telles que la semaine verte annuelle "Green week". Un comité d'hygiène veille à la salubrité des espaces. L'ISM a un contrat avec service de gardiennage. L'ISM offre les conditions d'hygiène et de sécurité aux nécessaires à la conduite des charges respectives des étudiants et personnels.

Conclusion sur le standard : Atteint

CHAMP D'ÉVALUATION 8 : Coopération

Standard 8.01 : L'institution noue des contacts aux niveaux national, régional et international. Elle promeut la collaboration avec d'autres institutions d'enseignement supérieur, avec les milieux professionnels et les acteurs sociaux pertinents.

Appréciation globale sur le standard :

L'institut travaille à l'établissement de conventions avec des structures et organismes nationales dont les domaines d'activité académiques et professionnelles sont pertinents à son projet d'établissement au triple plan étudiants, PER et PATS. C'est le cas avec l'ANPEJ et le CRE Il peut également bénéficier des conventions de partenariat du groupe ISM. Par ailleurs, il envisage d'activer son réseau d'alumni.

L'institut se trouve dans une zone au potentiel économique essentiellement agricole et pastoral qui abrite de nombreux projets de développement et les sièges de plusieurs ONG et associations de développement susceptibles de devenir des partenaires techniques utiles au placement des étudiants en stage.

Conclusion sur le standard : Atteint

CHAMP D'ÉVALUATION 9 : Information et communication

Standard 9.01 : Pour prendre ses décisions stratégiques relatives aux offres d'études, à la recherche, à l'engagement et à la promotion des personnels (PER, PATS), la direction de l'institution se fonde sur une information quantitative et qualitative pertinente et récente.

Appréciation globale sur le standard :

L'institut dispose d'un système d'information sur les étudiants, le personnel, les ressources, les enseignements et filières dont les données sont mises à jour et accessibles. Le traitement, et la diffusion de l'information s'effectuent par voie physique, et de plus en plus par voie électronique via le dispositif informatique disponible, accessible aux parties autorisées selon le niveau de responsabilité, les décideurs notamment. L'ISM entretient pareillement un site internet et fait usage des réseaux sociaux pour informer sur les offres d'études et de formation, manifestations et activités. Le système d'information et de communication permet l'analyse des forces et points à améliorer que l'ISM Louga mène régulièrement.

Il est à remarquer que le contenu du site web en l'état est d'orientation promotionnelle, il doit être plus spécifique vis-à-vis des contenus de programmes, cependant le lien class expert judicieusement utilisé peut concourir à une communication efficiente, sécurisée.

Conclusion sur le standard : Atteint

Standard 9.02 : Tant sur le plan interne qu'externe, l'institution suit une politique de communication et d'information objective, efficace et transparente.

Appréciation globale sur le standard :

Le système de communication décrit plus haut permet à l'ISM de Louga de transmettre à son personnel les informations susceptibles de les intéresser et surtout les notes de services, d'information, les procès-verbaux des instances de décision et les orientations stratégiques. Il s'est doté d'un plan de communication, d'un *mailing list* et de possibilités de communication téléphonique grâce à la souscription à une flotte, ce qui facilite la circulation rapide des informations entre collaborateurs et les prises de décision. L'information est soumise à vérification avant diffusion.

Dans le même ordre d'idée, l'institut a inscrit dans sa stratégie la mise en place d'une cellule de communication composée d'un chargé de la communication et de la promotion des programmes et d'un responsable informatique. Celle-ci est en charge de la communication avec le milieu économique.

Conclusion sur le standard : Atteint

5. Points forts de l'établissement

- L'ISM Louga cherche à s'adapter au mieux à l'environnement social en pratiquant des coûts de scolarité très compétitifs comparés à l'institut fondateur : l'ISM Dakar.
- L'ISM de Louga fonde les processus, compétences et responsabilités décisionnels en vigueur au sein de l'établissement sur l'accord cadre du 02 mai 1995 et la loi 94-82 du 23/12/1994 portant statut des établissements d'enseignement supérieur privé ;
- L'institut émet des notes d'informations portant sur les décisions ou orientations émanant de la direction ou des comités exécutif, scientifique, pédagogique, administratif et financier ;
- L'organigramme de l'établissement est conçu de façon à lui permettre d'atteindre ses objectifs. L'organisation administrative, pédagogique et technique qui y est présentée informe sur les fonctions de chaque composante ;
- L'ISM Louga est suffisamment doté de moyens infrastructurels et des équipements pour atteindre ses objectifs de formation ;

- Il bénéficie du contrat de franchise nouée au sein du groupe ISM. Dans les termes de ce contrat, il est tenu de rendre compte régulièrement de ses statistiques et états financiers et commerciales ;
- L'ISM Louga dispose d'un plan de financement pluriannuel et produit des états financiers annuels ;
- A l'instar des démembrements du groupe, l'ISM Louga s'est doté d'une cellule interne d'assurance qualité, créée en 2015, en sus d'une cellule qualité suivi et contrôle (QSC) mise en place par le groupe ISM ;
- Les responsabilités et processus de gestion de la qualité sont règlementés au moyen de trois types de processus : pilotage, réalisation et support ;
- Les méthodes d'évaluation des apprentissages et les contenus sont définis en collaboration avec les autres membres du groupe ISM et coordonnés depuis de Dakar ;
- L'ISM Louga met en œuvre une politique de suivi du cursus pédagogique de ses étudiants et de l'insertion professionnelle par le biais d'enquête de satisfaction ;
- Le Conseil scientifique et le Comité pédagogique de l'établissement prennent en charge l'évaluation interne au moyen d'un programme d'évaluation des offres de formation d'études mené suivant un cycle régulier ;
- Le recrutement des enseignants est réalisé selon une procédure passant par appel à candidatures ou par cooptation et recommandation ;
- La charge de travail hebdomadaire d'un enseignant permanent est de 12h d'enseignement par semaine en Licence ;
- Un bon dispositif de gouvernance mutualisant la ressource humaine ;
- Des maquettes établies aux normes LMD ;
- Il existe des syllabus de cours stabilisés ;
- Des Salles de classes et autres dépendances adéquates et en nombre suffisant ;
- Un projet de construction d'un bâtiment à 2 niveaux sur 600m², espace d'épanouissement des étudiants et du personnel prévu pour recevoir l'établissement en fin 2018 ;
- Des Equipements pédagogiques et WI FI suffisants et fonctionnels ;

- Investissement effectif dans le service à la communauté avec une approche participative associant les étudiants à toutes les étapes.

6. Points faibles à améliorer

- Un faible pourcentage de PER permanents ;
- Un très faible taux de PER de rang magistral;
- L'encadrement des mémoires de Master par des titulaires du même diplôme ;
- L'absence d'un centre de documentation;
- La couverture wifi est à améliorer.

7. Appréciation générale de l'EPES

L'ISM de Louga s'inscrit dans la recherche de l'excellence en offre d'études et de formation, de la même perspective, il s'est efforcé d'installer un type de gouvernance apte à l'aider à atteindre les objectifs qu'il s'est fixé en matière d'enseignement et formation. L'établissement tend résolument vers la réalisation de performances dans le milieu des EPES. Ses atouts majeurs sont le personnel administratif dévoué à sa cause, des étudiants motivés, un personnel enseignant compétent qui fait des résultats malgré les limites imposées par les dispositions réglementaires.

La démarche prospective de l'institut est palpable dans ses projets d'autonomie tels que la volonté de construire ses propres locaux et de moderniser ses équipements et son environnement technologique. Le sens de l'innovation manifeste dans les propos se matérialise à travers l'approche pédagogique et formative adoptée par les enseignants formateurs mérite une attention particulière.

L'ISM de Louga est en train de se construire un avenir susceptible de conforter sa vision d'établissement de référence, il suffit de corriger les imperfections notées et de se procurer de PER habilités à encadrer.

8. Recommandations à l'Etablissement

- Clarifier le statut du mémoire de master
- Faire cosigner les PV d'examen de Master par (au moins) un enseignant de Rang A
- Améliorer la connectivité du WIFI

- Aménager des temps de révision entre la fin des cours et la date des épreuves d'examens
- Implanter une bibliothèque physique

9. Recommandations à l'ANAQ

L'ISM de St Louis et l'ISM de Louga ont un mode de gestion et de fonctionnement identiques mais sont soumis chacun à une évaluation externe par les mêmes experts évaluateurs et pour la même fin. L'ANAQ devrait repenser la méthode d'évaluation dans de pareils cas.

10. Proposition d'avis pour l'habilitation à former et à délivrer des diplômes

Pour le niveau de la Licence :	Avis de la commission d'experts
- Diplôme supérieur de Gestion	Favorable
Pour le niveau du Master :	Avis de la commission d'experts
- Master in Business Administration (MBA) / Management des Projets	Favorable
- Master in Business Administration (MBA) / Ingénierie financière	Favorable
- Master in Business Administration (MBA) / Management des ressources humaines	Favorable

ANNEXES

Personnes rencontrées

1-Comité de pilotage comprenant des cadres et non cadres administratifs et des enseignants :

1. M Cheikh Tidiane Camara, Directeur associé, responsable du Comité de pilotage
2. M. Adama Diallo, Directeur associé
3. Mme Ndèye Anta Diène Seck, responsable de la cellule assurance qualité
4. M. Abdoulaye Diop, Directeur pédagogique
5. M. Amala Sane, vacataire
6. M. Moussa Ngom, DAF
7. M. Mbaye Ndiaye, représentant du groupe ISM
8. M. Mouhamadou Ndiaye, représentant du groupe ISM
9. M. Youssou Sarr, permanent
10. M Elhadji Abdoulaye Ndour, assistant programme
11. Mme Mame Fall Dior Sylla Kamara, enseignant techniques d'expression
12. M Arouna Wane, vacataire

2-Personnel d'enseignement et de recherche (PER)

- 1-Abou NDIAYE, Techniques d'enquêtes et de recherche
- 2-Khaliou DRAME, Droit
- 3-Abdou LEYE, Informatique
- 4-Cheikh TOURE, Mathématiques financières
- 5-Mme Mame Dior Sylla KAMARA, Techniques d'expression
- 6-Aly Sock SECK, Business Communication

3-Etudiants

- 1-Mamadou Lamine ATHE, Licence3
- 2-Fatou NIANG, Licence 1

3-Adja Aichatou MBOW, Licence 1

4-Madiagne Diouf SARR, Licence 1

5-Marie DIOUF, Licence 2

6-Amy Colle GUEYE, Licence 3

7-Moussa FAYE ; Licence 3

4- Personnel administratif, technique et de service (PATS)

1-Moussa NGOM ; DAF, CDI

2-Elhadj Abdoulaye NDOUR, Assistant Programme, CDI

3-Abdoulaye DIOP, Directeur Pédagogique, CDI

4-Meissa DIAGNE, Assistant Programme, CDD

5-Moustapha MARONE, Responsable système d'information ; CDI