

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 DU
PROGRAMME DU MASTER DE COMMUNICATION
DE L'ÉCOLE SUPERIEURE DE COMMERCE DE
DAKAR (SUP DE CO)**

L'équipe d'évaluation :

- Pr Alioune DIENG, Président ;
- Dr. Marième Pollèle NDIAYE, Membre.

Signature :

Pour l'Equipe, le Président

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Alioune Dieng', written over a horizontal line.

Avril 2018

TABLE DES MATIERES

Introduction	3
1. Présentation du programme évalué.....	3
2. Avis sur le rapport d'auto-évaluation	6
3. Description de la visite sur site.....	7
4. Appréciation du programme au regard des standards de l'ANAQ-Sup	9
5. Points forts du programme.....	23
6. Points faibles du programme	23
7. Appréciations générales	23
8. Recommandations à l'établissement.....	23
9. Recommandations à l'ANAQ-Sup	24
10. Proposition de décision	24

Introduction

Dans le cadre de l'évaluation du Master de Communication de l'École Supérieure de Commerce de Dakar (Sup de Co), une équipe d'experts externes de l'ANAQ-Sup composée de M. Alioune Dieng et de Mme Marième Pollèle Ndiaye s'est rendue le 12 janvier 2018 dans les locaux de cet établissement privé d'enseignement supérieur afin de procéder à une visite sur site et à l'expertise dudit programme. Les missions dévolues au groupe d'experts s'articulent autour des trois points suivants :

- l'évaluation scientifique du programme cible par rapport aux standards d'assurance qualité établis et publiés par l'ANAQ-Sup, mais aussi au regard des normes du système LMD ;
- la vérification du contenu du rapport d'auto-évaluation en le confrontant à ce qui existe réellement et à ce qui se fait exactement sur le terrain ;
- l'examen des conditions dans lesquelles le programme est exécuté.

Plus spécifiquement, la mission s'est déroulée en trois phases :

- la présentation du programme de master de Communication ;
- la série des entretiens avec le PER, le PATS et les étudiants ;
- la visite des locaux.

Elle s'est terminée par la séance de restitution orale.

1. Présentation du programme évalué

1.1 Présentation de l'établissement

La visite débute par une rencontre avec quelques membres de l'administration de Sup de Co dont M. Mouhamed El Moctar Diop, directeur académique, M. Mamadou Gueye, directeur d'Executive Academy (Département de la Formation continue), M. Mame Sala Dior Dieng, responsable du programme Communication, M. Kalidou Bathily, assistant Qualité et M. Ibrahima Diouf, assistant du responsable du programme.

Après un mot de bienvenue de M. Mouhamed El Moctar Diop, M. Kalidou Bathily a fait une présentation du programme en mettant l'accent sur l'évolution du Groupe Sup de Co Dakar et sur le programme de master.

Créée en 1993 et agréée par l'État du Sénégal, l'école est liée à la Chambre de Commerce, d'Industrie et d'Agriculture de Dakar (CCIAD) par une convention de partenariat. Elle délivre

des diplômes reconnus par le CAMES et compte 12 pôles de formation spécialisés dans les différents domaines du Management et des TIC :

- Programme Grande École (PGE),
- Institut Supérieur des Transports,
- Institut Mercure,
- ESITEC,
- Executive Academy,
- Sup de Co Campus Saint-Louis,
- Sup de Co Séminaires,
- Institut de Langues,
- Sup de Co Doctoral School,
- Sup de Co E-learning,
- Sup de Co Campus Thiès,
- Epita Dakar.

L'établissement a été certifié ISO 9001 version 2008, gage de l'efficacité de l'organisation interne mise en place depuis sa création.

Par ailleurs, en plus d'être un Centre d'Excellence UEMOA, le Groupe accueille une trentaine de nationalités originaires des pays d'Afrique et d'ailleurs : Bénin, Burkina, Cameroun, Comores, Congo, République Démocratique du Congo, Côte d'Ivoire, Gabon, Guinée, Guinée Bissau, Madagascar, Mali, Mauritanie, Niger, Nigéria, République Centrafricaine, Canada, France, Algérie, etc. Dans l'accomplissement de ses missions, il est accompagné par plus de 350 professeurs et professionnels et par 35 professeurs internationaux. L'école a aussi noué des partenariats en Europe, en Amérique du Nord, en Asie, entres autres, avec des universités étrangères telles que ESG Paris, Sciences Po Lille, ESG UQAM, Université du Québec à Trois rivières, Université Perpignan via Domicia, Université d'Évry Val d'Essonne, Telecom École de Management, Telecom Bretagne (France), Concordia University (Canada), Binzhou University, China University of Petroleum, University of Ghana, Kwameh Krumah University, Hanyang University, etc.

Ces partenariats au niveau académique sont soutenus par d'autres dans le milieu professionnel avec des entreprises comme Bollore Africa Logistics, Elton, Mazars, Sgbs, Cfao Motors, Canal Horizons, Eiffage, Phillia, Total, Bhs, Gim Uemoa, Vivo Energy, Cbao, Axa Assurances, Terrou Bi, Neurotech, etc.

La vision du Groupe Sup de Co vise à « offrir des réponses appropriées aux nouveaux paradigmes économiques, politiques et culturels qui régissent le monde ». Ses missions sont les suivantes :

- proposer des programmes diversifiés, en parfaite adéquation avec les attentes du monde professionnel ;
- former des managers de haut niveau avec une expertise avérée dans tous les métiers du management et des TIC ;
- doter les institutions publiques et privées de cadres ayant une vision stratégique et outillés pour faire face aux défis d'un monde en perpétuelle mutation.

1.2 Présentation du programme de Master de Communication

Le programme de master de Communication (Bac + 5) de Sup de Co, intitulé « Master of Science in Management, spécialité Communication » du domaine des Sciences économiques et de Gestion (Mention Gestion), est logé dans le pôle de formation Executive Academy. L'accès à la formation est conditionné à la présentation d'une licence ou d'un diplôme admis en équivalence. Cette formation vise à « donner aux futurs managers la démarche et les outils permettant d'intégrer la logique d'entreprise pour toute décision et ainsi dialoguer avec les spécialistes ». En outre, elle propose de les doter d'outils nécessaires à la maîtrise des techniques de communication. Elle aborde non seulement les champs spécifiques de la fonction de manager, mais aussi elle se focalise sur la traduction concrète de toute décision industrielle, commerciale, organisationnelle ou stratégique.

Dans le domaine de la communication appliquée à l'entreprise et à son environnement, l'étudiant est préparé à intégrer le monde professionnel grâce à sa maîtrise des différentes stratégies et techniques liées à ce paradigme. C'est ainsi que le programme vise l'atteinte des objectifs généraux suivants :

- en termes de savoir-faire, il doit être capable d'assumer de hautes fonctions dans le management d'entreprise ;
- de savoir-être, il lui est inculqué l'efficacité professionnelle, le développement personnel et les qualités comportementales essentielles au travail en équipe ;
- de faire-savoir, l'étudiant sera en mesure de transmettre ses connaissances et de savoir conduire une équipe.

Par ailleurs, les objectifs spécifiques du programme de master de Communication s'articulent autour des points suivants :

- définition et conception d'une stratégie de communication d'entreprise ou d'une organisation ;
- déploiement d'une stratégie de communication ;
- utilisation des réseaux sociaux pour déployer la stratégie de communication ;
- conception d'un budget de campagne de communication ;
- lancement des campagnes publicitaires et évaluation de leur impact ;
- maîtrise des techniques de communication et des modalités de la chaîne graphique ;
- administration de la fabrication d'une publication interne ou externe ;
- gestion des relations avec la presse et organisation des opérations de relations publiques ;
- management de la communication interne et institutionnelle d'une entreprise.

2. Avis sur le rapport d'auto-évaluation

Le rapport d'auto-évaluation, signé par le Président Directeur Général du Groupe Sup de Co, M. Aboubacar Sedikhe Sy, est un document de soixante-dix (70) pages qui fait une présentation succincte de l'établissement, du programme à auto-évaluer et qui décline la méthodologie de travail ayant abouti à son élaboration. Il est le fruit d'une démarche « participative et inclusive » menée par un comité de pilotage de neuf (9) membres placé sous la responsabilité du professeur Mame Salla Dior Dieng. Dans sa composition, il intègre le responsable du pôle Exécutive Academy, un assistant Qualité, un assistant de programme, des enseignants et un étudiant.

Par ailleurs, l'approche méthodologique adopte une planification fondée sur la définition et la répartition des tâches à mener mais aussi une analyse exhaustive des standards d'assurance qualité ; chacun d'eux faisant l'objet d'un examen détaillé et d'une appréciation globale attelés à des indications d'éléments de preuve renvoyant aux annexes du document.

De plus, le rapport d'auto-évaluation épouse les contours d'une analyse rigoureuse du programme, de son cadre institutionnel et des différents aspects de l'environnement dans lequel s'effectue la formation. Il présente non seulement le programme au regard des normes d'assurance qualité, mais aussi en montrant point par point sa conformité aux exigences du système LMD.

3. Description de la visite sur site

3.1 Organisation et déroulement de la visite

La visite sur site, dans le cadre de la mission d'évaluation du programme de Master de Communication de Sup de Co du vendredi 12 janvier 2018, commence à 9 h 33 mn par une séance de présentation du programme à évaluer suivie de discussions. Elle se poursuit ensuite à partir de 10 h 15 mn par une série d'entrevues avec le Personnel d'Enseignement et de Recherche (PER), puis avec le Personnel Administratif, Technique et de Service (PATS) et enfin avec les étudiants.

3.2. Entretiens avec le PER, le PATS et les étudiants

Les trois (3) enseignants ayant assisté à cet entretien sont : Dr El Hadji Mor Sarr, M. Babacar Lô et M. Hamidou Diallo. Durant cette entrevue, les experts ont recueilli des informations en rapport avec l'implication du PER dans le programme évalué. Ainsi, le recrutement des enseignants se fait sur la base d'entretiens de sélection. Ceux d'entre eux titulaires d'un doctorat ont un statut de professeur associé et bénéficient d'un forfait mensuel, à condition qu'ils occupent des fonctions administratives. Dans le cas contraire, le taux horaire varie de 10 000 f CFA à 25 000 f CFA. En plus de l'enseignement, les enseignants sont sollicités pour l'encadrement des étudiants et peuvent bénéficier de mobilité dans le cadre de missions à l'étranger. Cela a été le cas pour Dr E. M. Sarr, qui s'est rendu à ICN Nancy pour y dispenser des cours d'anglais.

À la suite de cet entretien, l'équipe d'experts a reçu, pour les mêmes raisons, **cinq (5) représentants du PATS** :

- M. Arthur Faye, assistant documentaliste ;
- M. Hamadou D. Farouk, assistant administratif et logistique ;
- M. Ulrich S. Adanmendu, assistant informatique ;
- Mme Dior Fall Samb, assistante administrative et commerciale ;
- Mme. Ndèye F. D. Cissé, assistante Chef service de la Scolarité.

Le recrutement du PATS respecte la procédure légale : appel à candidatures, test psychotechnique, entretien d'embauche, stage, CDD/CDI. Par rapport à la charge de travail, la motivation financière est jugée satisfaisante. Le personnel évolue dans un environnement de travail où s'entretiennent des relations professionnelles rehaussées par des marques de cordialité.

Le PATS peut jouir du droit à la formation continue, seulement après une identification des besoins à travers une évaluation des employés et suite à une proposition de renforcements de capacités formulée par le supérieur hiérarchique. Pour consolider le rendement humain et matériel, des réunions de coordination entre les différents chefs de service sont tenues régulièrement.

Par ailleurs, l'on peut noter que la plupart des PATS rencontrés sont d'anciens étudiants de Sup de Co ayant fait leur preuve dans la gestion administrative.

Des échanges avec **deux (2) étudiants** (Mlle Thérèse Gnilane Sarr, M. Djibril Badiane) la délégation a noté les informations suivantes :

- un accès conditionnel à la formation ;
- une mise en œuvre régulière du programme ;
- une évaluation suivie des enseignements ;
- des études de cas en appui aux cours théoriques ;
- un soutien à l'insertion professionnelle ;
- un bon environnement du travail ;
- une bibliothèque pourvue en ouvrages et bien gérée ;
- une connexion à Internet accessible mais d'un débit peu satisfaisant.

La visite sur site s'est ensuite prolongée, après la pause déjeuner, par celle des locaux (services administratif, pédagogique et technique) pour se terminer par la séance de restitution orale au cours de laquelle l'équipe d'experts a passé en revue les points forts et les points faibles du programme.

3.3 Appréciation de la visite sur site

Les points forts notés lors de la visite sur site sont la qualité du corps professoral ainsi que la bonne organisation administrative et pédagogique. Le principal point faible est le caractère très réduit des effectifs. L'institut dispose d'un immeuble dédié à la Formation continue (Executive Academy) comprenant :

- un amphithéâtre de 180 places pourvu d'un dispositif de sonorisation et d'un climatiseur GM ;
- un groupe électrogène ;
- un dispositif de sécurité et de sûreté ;
- trois salles de cours d'une capacité totale de 116 étudiants ;
- une direction de la pédagogie (trois bureaux équipés et climatisés) ;

- une cellule d'assurance qualité (un bureau équipé et climatisé) ;
- un bureau recherche stage & emploi (Career Center).

De plus, l'immeuble principal est doté de salles de cours en nombre suffisant, équipées et adaptées, mais aussi d'une bibliothèque, d'une salle des professeurs, de deux salles informatiques, d'une infirmerie, etc. Tous les aspects liés à la pratique professionnelle dans les domaines de la communication, de la production audiovisuelle et de l'infographie sont pris en charge par la Direction de la Communication sise au Point E de Dakar.

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

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

Standard 1.01: Le programme d'études est régulièrement dispensé

Lancé en 2008-2009, le programme d'études a bénéficié à sept promotions d'étudiants. Lors de l'entretien, les étudiants ont confirmé que la promotion de 2016 a validé tous les modules de M1 et de M2 (fin des cours en août 2017) et attend la programmation de la soutenance des mémoires en mars 2018. L'équipe d'experts a recueilli des informations rassurantes sur l'état d'avancement des mémoires de master.

À la fin de chaque module du programme, un examen final est organisé. Les Conseils de classes se tiennent régulièrement. L'assiduité aux cours et la présence aux examens font l'objet d'un contrôle rigoureux. Aucun module ne peut être validé si la présence de l'étudiant ne couvre les 2/3 du volume horaire qui lui est consacré.

Les inscriptions et le cursus des étudiants sont administrés par le service de la Scolarité à l'aide du logiciel de gestion pédagogique Kairos, qui permet aussi une génération des relevés de notes et des attestations sur la base des procès-verbaux de délibérations. Les erreurs et les revendications sont prises en charge par la Scolarité suite à une vérification auprès des professeurs.

La validation des parcours de formation se fait conformément aux normes du système LMD et aux dispositions du décret n° 2012-1115 du 12 octobre 2012 modifié relatif au diplôme de master.

Points à améliorer :

Dans le cadre de la mise en œuvre du programme, l'établissement est invité à :

- revoir les modalités d'évaluation en intégrant les contrôles continus à mi-parcours du déroulement de chaque module ;
- renforcer les études de cas.

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.

De façon générale, le Groupe Sup de Co forme des cadres qui sont appelés à s'insérer dans le tissu économique en ayant une bonne maîtrise de la démarche entrepreneuriale et en disposant d'outils nécessaires à la prise de décision. De plus, le profil des étudiants à l'entrée et à la sortie les prédispose à la gestion stratégique et opérationnelle de la communication d'entreprise.

Points à améliorer

Pour faire correspondre davantage les objectifs de formation à son contenu, l'intitulé du programme « Master of Science in Management option Communication » est à changer en « Master en Communication d'entreprise ». De même, l'institut est encouragé à préciser clairement les profils de sortie de la formation.

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 formation prévoit des séjours en entreprise pour les étudiants. Les relations étroites et suivies du Groupe Sup de Co avec la Chambre de Commerce, d'Industrie et d'Agriculture de Dakar (CCIAD) affermissent l'ancrage du programme dans le monde professionnel et socio-économique. De nombreux partenariats avec des entreprises nationales et internationales telles que Sgbs, Elton, Cfao Motors, Canal Horizons, Eiffage, Bhs, Axa Assurances, Terrou Bi, etc. s'inscrivent dans la même perspective. En outre, une Cellule d'appui à l'insertion professionnelle est créée en 2017.

Points à améliorer :

L'établissement doit s'impliquer de plus en plus dans la recherche de stage en fournissant des lettres de recommandation aux étudiants, en mettant à jour la base de données partenaires et en multipliant les partages d'expériences avec les professionnels. Pour cela, il faut renforcer les activités de la Cellule d'appui à l'insertion ainsi que le plateau technique qui consolide la formation professionnelle.

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.**

La Cellule Assurance Qualité est le nœud gordien du management des processus et de la circulation de l'information à l'intérieur du Groupe Sup de Co. Elle est aidée dans ses différentes tâches par le service en charge de l'accueil et de l'orientation des étudiants qui s'occupe, entre autres, des fiches de suivi étudiants et prospects mais aussi du rendu au service Assurance Qualité.

Par ailleurs, la Cellule Qualité pilote le processus de décision en rapport avec les points focaux des différents départements. Ainsi l'effectivité de la communication sur les procédures se vérifie à travers des procès-verbaux d'entretiens et de séances d'imprégnation.

En outre, l'implication des étudiants dans la mise en œuvre du programme se fait par le truchement des boîtes de réclamations, de rencontres périodiques avec les délégués de classes. S'y ajoute la publication des plannings des cours et des examens.

Points à améliorer :

Si les acteurs du programme (PER, PATS, étudiants) ont connaissance du manuel de procédures, cependant l'on peut noter une méconnaissance de ses modalités d'exécution. Un effort devra être fait dans ce sens pour faciliter son appropriation. Il faudra aussi veiller à rendre plus flexible l'approche par les processus dont la complexité et la diversité nuisent à l'efficacité.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

Standard 2.02 : Le Personnel d'Enseignement et/ou de Recherche (PER) a pris une part active aux processus décisionnels menant à la mise en œuvre du programme.

Une part importante du PER est impliquée dans les différents processus qui ont mené à la mise en œuvre du programme. Le PER est aussi engagé dans les activités du Comité de pilotage ainsi que dans le management pédagogique du programme. Dans sa phase de révision, le programme a profité de l'expertise des enseignants pour s'aligner de façon plus adéquate sur les normes du système LDM.

Points à améliorer :

Élargir la fourchette des enseignants impliqués dans les activités de coordination liées à la mise en œuvre du programme.

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.

L'évaluation de l'efficacité interne au sein du Groupe Sup de Co a été sanctionnée par la certification ISO 9001 V2008. Les experts ont noté trois niveaux dans l'organisation interne :

- le processus de pilotage (stratégie, conception & suivi évaluation des programmes),
- le processus de réalisation (gestion pédagogique des programmes),
- le processus de support (accompagnement administratif et technique des opérations liées à la mise en œuvre du programme).

De plus, l'établissement est érigé en Centre d'excellence UEMOA. S'y ajoute que, pour satisfaire aux exigences des formés, le Groupe Sup de Co a mis en place un système de pilotage qui prend en compte deux axes majeurs :

- le Système de Management de la Qualité (SMQ),
- la Gestion de la stratégie et des relations avec les partenaires.

Dans ce schéma, le processus de réalisation du programme passe par quatre étapes :

- la conception et le développement du programme de formation,
- l'accueil, l'orientation et l'information / la gestion de la relation étudiants,
- l'animation des cours,
- la gestion de la scolarité,

- le suivi-évaluation du programme.

La gestion du processus intègre aussi celle des ressources humaines, des finances, des ressources documentaires, des systèmes d'information, des achats et infrastructures ainsi que les aspects liés au marketing et à la communication interne.

L'évaluation des enseignements est systématique et s'appuie sur des critères précis. Ses résultats ont eu un impact sur la suite à donner à la prestation de certains enseignants. Entre pairs, des échanges d'informations et des confrontations de syllabi s'effectuent.

Le responsable de la filière produit un rapport d'activités sur la base des enseignements effectués et après un contrôle final des cahiers de texte. L'acquisition d'un fonds documentaire en fonction des fiches de collecte confectionnées suite aux propositions formulées par les enseignants et/ou par les étudiants constitue, ainsi que la veille sur les nouvelles publications d'ouvrages, des éléments à ranger dans les mesures d'assurance qualité.

Le personnel d'appui est évalué et peut bénéficier de formations continues, comme cela a été indiqué, en anglais ou dans des programmes de niveau licence ou master.

Points à améliorer :

Lors des révisions de programme, il faudra rendre les débouchés conformes aux objectifs et aux profils de sortie formulés dans le contenu du programme. Le budget pour le renouvellement du fonds documentaire doit être consolidé et augmenté.

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.

Le programme dispose d'une maquette structurée en quatre semestres avec une progression qui prend en compte les objectifs de formation. Celle-ci comprend aussi des modalités d'enseignement, une affectation de 30 crédits par semestre. Le programme de formation a aussi fait l'objet de révision (voir annexe 6) ; ce qui a permis la prise en compte des modalités d'évaluation. La maquette est cohérente dans son ensemble et respecte, de façon

satisfaisante, aussi bien les normes du système LMD que les dispositions du décret sur le master.

Points à améliorer :

Lors de la prochaine révision du programme, l'établissement est appelé à tenir compte des recommandations suivantes :

Recommandations générales :

- Rendre plus visible la traçabilité des profils de sortie en rapport avec les débouchés qu'offre le programme et en mettant l'accent sur deux ou trois spécialités ;
- donner un intitulé spécifique à chaque module indifféremment à ceux des UE ;
- mettre aux normes la codification alphanumérique des UE et des éléments constitutifs ;

En Master I :

- Mettre le module « Éthique et Management d'entreprise » dans l'UE « Environnement juridique » ;
- insérer un module sur les théories des organisations ;
- enlever le module « Management des organisations » de l'UE « Environnement juridique » et l'insérer dans une UE qui intègre aussi les modules « Politique générale d'entreprise » et « Économie des médias » ;
- le module « Communication de crise » devrait rejoindre, dans une UE du type « Communication et environnement des affaires », des modules tels que « Organisation d'évènements grand public », « Communication Web » et « Publicité et média » ;
- le module « Stratégie de communication » n'a de sens que s'il intègre la partie théorique (élaboration de plans de communication) qui prépare normalement le module « Gestion de projets de communication » ;
- dans des modules professionnels tels que « Communication publicitaire », distinguer les Stratégies publicitaires de la Création publicitaire ;
- mettre les modules « Économie des médias » et « Communication globale d'entreprise » dans l'UE « Communication globale » ;
- dans l'UE « Méthodologie de la recherche » : intégrer des modules tels que « Théories de l'information et de la communication (paradigmes classiques et modernes) », « Méthodologie de rédaction du mémoire de master », « Techniques de

collecte et d'interprétation des données ». Le module « Génie Logiciels de traitement de données (Sphinx, Modalisa, Ethnos ou SPSS) » sera logé dans l'UE obligatoire « Informatique ».

En Master II :

- Le module « Média training » doit bénéficier à tous les étudiants ;
- enlever le module « Techniques journalistiques et médias » car il peut être redondant avec « Media training ».

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.*

Le programme d'études couvre les principaux aspects de la discipline par rapport aux exigences du management et de la gestion. Il englobe dans sa dimension :

- fondamentale : communication stratégique, communication Web, communication événementielle, communication interne, etc.
- générale : économie des médias, droits des médias et de la communication, etc.
- pratique : communication publicitaire, Communication d'entreprise, Gestion de projets de communication, études de cas, campagnes de communication, campagnes publicitaires, etc.

Les modalités d'enseignements sont définies en fonction de l'orientation stratégique du programme. C'est ainsi que les débouchés sont conformes aux objectifs de formation et aux besoins du marché du travail :

- Manager en Communication,
- Chargé(e) de communication,
- Responsable communication Online,
- Community manager,
- Attaché(e) de presse,
- Journaliste en ligne/ Rédacteur Web,
- Chargé(e) des relations publiques,
- Chef de projet,

- Média-planneur,
- Chargé d'études média,
- Responsable de communication interne,
- Gestionnaire de base de données.

En outre, le programme respecte l'exigence du système LMD d'insérer des cours d'anglais et d'informatique (bureautique, programmation informatique...) dans les contenus de formation. Il est déroulé en cours du soir ; ce qui fait que les effectifs sont essentiellement composés de professionnels.

Points à améliorer :

- Instituer un module d'infographie appliquée à l'image et à la vidéo et un module de montage vidéo et son ;
- renforcer la pratique professionnelle liée à la création publicitaire et à la communication digitale ;
- renforcer les capacités liées aux paradigmes de la communication (mal maîtrisés par les étudiants) dans le contenu du programme.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

Standard 3.03: Les conditions d'obtention des attestations et des diplômes académiques sont réglementées et publiées.

Les conditions d'obtention des attestations et des diplômes sont contenues dans le Règlement des études et dans le manuel du programme de Master de Communication. Les critères de passage du M1 au M2 respectent les dispositions légales qui régissent la délivrance des diplômes de master. Pour soutenir en fin de parcours son travail de recherche, l'étudiant doit remplir les conditions suivantes :

- rédiger un mémoire selon un canevas confirmé,
- être en règle avec la comptabilité,
- être autorisé à soutenir son mémoire de recherche suite aux délibérations du Conseil de classe,
- déposer les relevés de notes de M1 et de M2.

Points à améliorer : RAS

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 de 100 % au vu des statistiques présentées par l'établissement et après vérification lors des entretiens avec les différents acteurs engagés dans sa mise en œuvre.

Points à améliorer :

Utiliser les performances des étudiants pour renforcer les effectifs du programme.

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.

Le programme est dispensé par un corps enseignant de qualité, choisi suite à des procédures de sélection. Leurs enseignements sont régulièrement évalués. Les experts ont eu accès à tous les CV et aux syllabi de cours du PER impliqué dans le programme afin de procéder à une vérification rigoureuse des informations contenues dans le rapport d'auto-évaluation. Parmi les tâches dévolues au PER, les experts ont relevé :

- l'élaboration de plans de cours ;
- l'enseignement ;
- l'évaluation ;
- la participation à des tâches scientifiques et administratives ;
- l'inspection des enseignants par le responsable de filière ;
- la mise à jour du programme ;
- l'animation de séminaires de formation.

L'équipe a effectué des tests probants pour jauger le niveau des étudiants lors de l'entretien. Ils ont porté sur la communication gouvernementale et des institutions publiques, mais aussi sur la politique générale de communication d'entreprise.

Elle a pu se rendre compte de l'aisance des étudiants à l'expression écrite/orale et au rendu

cohérent des idées. En revanche, elle a noté l'absence de maîtrise des théories de la communication et des questions liées au traitement infographique des éléments du multimédia.

Points à améliorer :

- Augmenter le volume horaire pour le renforcement de capacités en anglais aussi bien pour les enseignants que pour les étudiants ;
- recruter un enseignant spécialisé dans le domaine de l'infographie et renforcer la pratique professionnelle couvrant ses différents aspects.

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.

Le volume horaire (VH) consacré aux activités d'enseignement est défini dans la maquette pédagogique ; celui lié aux tâches administratives a ses traces dans les procès-verbaux des différentes rencontres de coordination des activités pédagogiques. Les étudiants sont pourvus aussi en encadrement pour la réalisation de leurs travaux de recherche. En revanche, les experts n'ont pas pu vérifier, en se fondant sur des éléments de preuve, le VH dédié à la recherche scientifique spécifique au PER.

Points à améliorer :

Promouvoir la recherche et l'expertise en mettant en place un cadre et des outils destinés à faciliter leur développement.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

Standard 4.03: La mobilité du PER est possible.

Mis à part un seul cas de voyage d'études d'un membre du PER dans une université française (le professeur d'anglais), il n'a pas été possible aux experts de valider ce standard en se fondant sur des éléments de preuve convaincants.

Points à améliorer :

Nouer des partenariats dans le cadre de la coopération interdisciplinaire et interuniversitaire afin de rendre effective et bénéfique la mobilité du PER.

Appréciation globale sur le standard : NON ATTEINT

CHAMP D'ÉVALUATION 5 : Étudiant(e)s

Standard 5.01 : Les conditions d'admission dans le programme sont publiées.

Les conditions d'admission au programme sont clairement définies dans le document qui lui est consacré. Le profil valorisé à l'entrée est celui du gestionnaire détenteur d'une licence ou d'un diplôme admis en équivalence. La procédure de recrutement intègre la vérification du cursus du candidat, de ses relevés de notes, de ses attestations et de ses diplômes.

Lancé en 1993, le programme Grande Ecole, la formation initiale que le groupe Sup de Co propose, pourvoit les programmes de master en effectifs pour 50 %.

Points à améliorer :

Élargir l'accès au programme aux candidats détenteurs d'une licence en communication, en journalisme, en production audiovisuelle ou en infographie.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

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

Au regard des statistiques sur les trois dernières promotions, le programme accueille plus de femmes que d'hommes. Cependant aucune discrimination fondée sur le genre n'est à noter dans la mise en œuvre du programme.

Points à améliorer :

- Renforcer la communication sur le programme pour augmenter ses effectifs ;
- étudier les possibilités de réduction du coût de la formation afin d'attirer le plus d'étudiants possible.

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.

La mobilité des étudiants est permise et encouragée dans la mesure du possible au niveau international à travers des accords de coopération (UQAM au Québec, l'Université d'Accra). Toutefois cette politique d'assistance ne bénéficie pas aux étudiants du programme, qui sont, pour la plupart, des professionnels sous contrat. Le partenariat, au niveau national, avec des institutions d'enseignement supérieur publiques ou privées est inexistant.

Points à améliorer :

Renforcer la coopération, au niveau national, avec des institutions d'enseignement supérieur publiques ou privées.

Appréciation globale sur le standard : NON ATTEINT

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

L'encadrement des étudiants est un des points forts du programme qui fait appel, sur ce point, à des universitaires chevronnés et qui met l'accent sur une bonne méthodologie de recherche. Des deux étudiants interrogés, l'un va soutenir ses travaux au mois de mars, l'autre les a soutenus en 2016.

En entreprise, les étudiants bénéficient aussi d'un encadrement adéquat car il existe beaucoup d'accords de partenariat avec le monde socio-professionnel. Des cours de renforcement en anglais¹ facilitent leur intégration dans un monde de plus en plus globalisé.

L'assistance technique et administrative aux enseignants et aux étudiants est assurée par la Direction de la Communication (sise au Point E), le service Informatique, le service de la Scolarité et le service Accueil, Information & Orientation.

L'établissement dispose d'une bibliothèque physique bien pourvue en ouvrages et d'un abonnement à Scholar Vox, avec la possibilité d'imprimer 15 pages par session.

Points à améliorer : RAS

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.

Le personnel administratif et de service englobe en son sein d'anciens étudiants du Groupe Sup de Co. Un des deux étudiants interrogés (promotion 2015) travaille sur un programme de l'USAID intitulé « Sunu budget » (2015-2019). L'établissement a signé plusieurs conventions pour faciliter l'immersion des étudiants en milieu professionnel.

Par ailleurs, le Career Center (2017), logé au niveau de la Executive Academy, a pour mission essentielle d'appuyer les pilotes des différents programmes à aider les étudiants à s'insérer professionnellement. Cet appui suit la procédure suivante :

¹ Sous formes de cours semestriels : niveau 1 pour les débutants (40 h), niveau intermédiaire (20 h) et niveau 3 pour le perfectionnement en anglais.

- recherche des offres de stages et d'emplois,
- annonces sur les offres,
- réception des dossiers de candidatures,
- pré-sélection,
- coaching pour préparer les étudiants sélectionnés.

Le Career Center assure aussi le suivi des diplômés en fournissant des informations à tous les étudiants par e-mail ou par téléphone. Il existe aussi une association des *alumni* qui s'activent dans l'orientation des étudiants vers des offres d'emplois.

Chaque année, les étudiants participent au forum École/Entreprise dans un hôtel de Dakar et profitent à cette occasion des partages d'expériences (success stories).

Points à améliorer : RAS

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.

Le programme dispose de ressources suffisantes et disponibles à long terme. Le bâtiment où est logé le programme est doté :

- d'un amphi (voir *supra*) ;
- d'un groupe électrogène,
- d'un service de sécurité (vigile qui filtre les entrées) ;
- de trois salles de cours (voir *supra*) pour un nombre global de onze salles de cours pour tout le Groupe Sup de Co ;
- de toilettes séparées (H/F) ;
- d'une bibliothèque bien fournie en ouvrages (3246 ouvrages, 2000 mémoires), gérée par un responsable et son assistant (sortants de l'EBAD), ouverte du lundi au samedi et disposant de quatre ordinateurs pour la recherche documentaire.

L'environnement de travail est jugé satisfaisant par les étudiants. Tous les bâtiments possèdent des halls de détente décorés. Une cafétéria, installée dans l'immeuble principal,

propose des plats subventionnés (700 francs) et sert en même temps de lieu d'organisation de certaines manifestations.

L'établissement a aussi une infirmerie qui comprend :

- une salle de soins,
- une salle d'examen,
- une petite pharmacie.

La consultation y est gratuite. Un infirmier dispense des soins sous la supervision d'un médecin qui passe deux fois par semaine (mardi et jeudi) ou en cas d'urgence, avec la possibilité de se faire consulter dans sa clinique.

Points à améliorer :

- Au niveau de la bibliothèque :
 - renforcer le nombre de PC ;
 - acheter des ouvrages dans les spécialités suivantes : communication, publicité, sémiotique de l'image, sémiologie, analyse du discours, communication événementielle, relations presses, relations publiques, conférence et communiqué de presse, communication efficace, techniques d'expression orale et écrite, techniques de l'audiovisuel ;
- au niveau de l'amphithéâtre : ouvrir des issues de secours ;
- dans tous les bâtiments : remplacer les extincteurs qui ont atteint leur date de péremption ;
- au niveau du campus principal : mettre en place une salle multimédia pour faciliter la réalisation des productions techniques des étudiants ;
- améliorer la connexion à Internet ;
- renforcer les équipements en Macintosh.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

5. Points forts du programme

Les points forts du programme de Master de Communication de Sup de Co sont :

- des objectifs stratégiques et opérationnels clairement définis et mesurables à travers la mise en œuvre du programme ;
- des procédures de gestion du programme bien élaborées et bien exécutées ;
- une maquette de formation aux normes du système LMD, dans ses grandes lignes ;
- un PER et un PATS motivés et bien engagés dans la mise en œuvre du programme ;
- une formation de qualité ;
- une CIAQ fonctionnelle ;
- des équipements et des locaux nombreux et adéquats ;
- un suivi-évaluation des procédures du programme (révisé en 2017) et des ressources d'appui.

6. Points faibles du programme

Les points faibles du programme de Master de Communication de Sup de Co sont :

- la faiblesse des effectifs, qui menace la pérennité de la formation ;
- l'absence de salles multimédia équipées de façon adéquate ;
- une mauvaise présentation des *syllabi* de cours.

7. Appréciations générales

Le programme de Master de Communication de Sup de Co propose une offre de formation qui vise systématiquement la qualité en se fondant sur les exigences de la demande et les besoins du marché de l'emploi. Le PER et le PATS sont de qualité. Le programme jouit d'un environnement très favorable pour atteindre ses objectifs. Dans sa mise en œuvre, il bénéficie du dynamisme de l'équipe managériale, mais aussi de l'engagement humain du PER et du PATS. Le programme a été révisé et adapté aux normes LMD au cours de ses cinq dernières années.

Cependant, dans sa mise en œuvre, il fait face à une faiblesse de ses effectifs et à des insuffisances au niveau de son plateau technique.

8. Recommandations à l'établissement

Les recommandations à l'établissement concernent essentiellement les points suivants :

- mentionner l'année académique sur la page de couverture des mémoires de master ;
- s'appliquer dans le remplissage des rapports de soutenance des mémoires de master afin de les rendre lisibles ;

- harmoniser la présentation des *syllabi* de cours ;
- être plus rigoureux dans l'organisation des évaluations à mi-parcours (contrôles continus) ;
- rendre plus lisible la fiche sur les procédures (objet, chaîne des responsabilités, cibles, processus, appui technique et matériel, canal et support de diffusion, suivi évaluation ;
- renforcer le fonds documentaire sur les paradigmes de l'information et de la communication et sur certains aspects qui touchent au programme : communication interne, externe, efficace, digitale, publicitaire, audiovisuelle, écrite, orale, etc., mais aussi sur le marketing et la méthodologie de la recherche.

9. Recommandations à l'ANAQ-Sup

L'ANAQ-Sup doit donner aux experts plus de temps pour exécuter plus efficacement la mission d'évaluation externe en ayant la possibilité d'étudier en profondeur tous les documents disponibles et d'exploiter les résultats de la visite sur site et des discussions avec les acteurs du programme évalué.

10. Proposition de décision

Suite à l'analyse détaillée du rapport d'auto-évaluation du programme de Master de Communication du Groupe Sup de Co de Dakar, compte tenu des éléments de preuve présentés et des observations issues de la visite sur site et après étude de la réponse apportée au contenu du rapport provisoire d'évaluation externe du programme, les experts externes de l'ANAQ-Sup proposent :

ACCRÉDITATION

ANNEXES

ANNEXE 1 : FEUILLES DE PRÉSENCE

ANNEXE 2 : CAHIERS DE TEXTE

ANNEXE 3 : RÈGLEMENT DES ÉTUDES

ANNEXE 4 : MANUEL QUALITÉ

ANNEXE 5 : PROCÉDURE DE CONCEPTION ET DE DÉVELOPPEMENT DE PROGRAMME

ANNEXE 6 : PROGRAMME DE MASTER DE COMMUNICATION

ANNEXE 7 : SUPPORT DE COMMUNICATION INTERNE (LE TABLEAU D’AFFICHAGE)

ANNEXE 8 : NOTE DE SERVICE SUR L’ORGANE D’APPUI À L’INSERTION PROFESSIONNELLE

ANNEXE 9 : POLITIQUE ASSURANCE QUALITÉ

ANNEXE 10 : BIBLIOTHÈQUE NUMÉRIQUE SCHOLAR VOX

ANNEXE 11 : ANNONCE CONFÉRENCE

ANNEXE 12 : CERTIFICATION ISO 9001 V 2008

ANNEXE 13 : PROGRAMME TALENT JUNIOR 2018

ANNEXE 14 : PLANNING HEBDOMADAIRE (EXEMPLE)

ANNEXE 15 : BOÎTE AUX IDÉES

ANNEXE 16 : PHOTOCOPIEUSES

ANNEXE 17 : BIBLIOTHÈQUE DE SUP DE CO

ANNEXE 18 : FICHES DE PROPOSITION D’OUVRAGE

ANNEXE 19 : SALLES INFORMATIQUES

ANNEXE 20 : MÉMOIRES DE MASTER SOUTENUS

ANNEXE 21 : FICHES DE SUIVI DE COURS

ANNEXE 22 : LETTRE D’ADMISSION AU PROGRAMME DE MASTER DE COMMUNICATION

ANNEXE 23 : BULLETIN D’INSCRIPTION INDIVIDUELLE

ANNEXE 24 : FICHE DE POSTE DU DIRECTEUR DE LA FORMATION CONTINUE

ANNEXE 25 : DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL DE CLASSE DU MASTER I

ANNEXE 26 : PROCÈS-VERBAUX DE SOUTENANCE DE MÉMOIRE DE MASTER

ANNEXE 27 : FICHES D'ÉVALUATION DES ENSEIGNEMENTS

ANNEXE 28 : CALENDRIER DE L'ANNÉE ACADÉMIQUE

ANNEXE 29 : ENQUÊTE DE SATISFACTION DES ÉTUDIANTS

ANNEXE 30 : FICHES DE PRÉSENCE DES ÉTUDIANTS

ANNEXE 31 : *SYLLABI* DE COURS

ANNEXE 32 : CONTRAT DE PRESTATION PER

ANNEXE 33 : RELEVÉ DE NOTES

ANNEXE 34 : CONVENTIONS DE PARTENARIAT

ANNEXE 35 : PROCÉDURE DE GESTION DES EXAMENS

ANNEXE 36 : PROCÉDURE DE GESTION DES MÉMOIRES

ANNEXE 37 : FICHE D'IDENTITÉ DE PROCESSUS

ANNEXE 38 : PROCÉDURE DE GESTION DES PROFESSEURS

ANNEXE 39 : FEUILLE DE PRÉSENCE EXAMEN

ANNEXE 40 : STATISTIQUES

ANNEXE 41 : LISTE DES ENSEIGNANTS