

REPUBLIQUE DU SENEGAL

Un Peuple – Un But – Une Foi

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

AUTORITE NATIONALE D'ASSURANCE QUALITE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR



**RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE DU PROGRAMME
DE LICENCE EN TOURISME ET LANGUES, SPECIALITE
MULTIMEDIA TOURISTIQUE ET LANGUES
APPLIQUEES DE L'ECOLE SUPERIEURE DES METIERS
DU MANAGEMENT ET DES LANGUES (ESTEL)**

L'équipe d'évaluation :

Pr. Ousmane GUEYE, Président

Dr. Moustapha MBACKE DIOP, Membre

M. Moussa DIALLO, Membre

Signature

Pour l'équipe, le Président

Novembre 2016

TABLE DES MATIERES

Introduction	3
1. Présentation de l'Institution et du programme évalué	4
2. Avis sur le rapport d'auto-évaluation	4
3. Description de la visite sur site.....	5
4. Appréciation du programme au regard des standards de l'ANAQ-Sup	6
5. Points forts du programme	14
6. Points faibles du programme	14
7. Appréciations générales du programme	15
8. Recommandations à l'attention de l'établissement	15
9. Proposition de décision :	15

Introduction

L'Ecole Supérieure des Métiers du Management et des Langues (ESTEL) est un établissement d'enseignement supérieur privé située à la rue 3 bis X boulevard de l'est au quartier Point E à Dakar.

L'établissement indiqué ci-dessus a présenté à l'ANAQ-SUP, le 18 avril 2016, un rapport d'auto – évaluation de son programme de formation en licence en *Tourisme et Langues, spécialité Multimédia Touristique et Langues Appliquées* en vue d'obtenir l'accréditation du programme en question.

C'est ainsi que l'ANAQ-SUP a désigné une équipe d'experts évaluateurs externes composée du Pr Ousmane GUEYE de l'UFR Sciences Economiques et Sociales de l'Université de Thiès, de M. Moussa DIALLO en qualité de professionnel intervenant à l'Institut Supérieur d'Enseignement Professionnel (ISEP) de Thiès et du Dr. Moustapha MBACKE DIOP du Centre Africain d'Etudes Supérieures en Gestion (CESAG), en vue de procéder à l'évaluation externe du programme de formation indiqué supra. Ainsi, le 11 juillet 2016, l'équipe a effectué une visite audit établissement d'enseignement supérieur privé en vue de vérifier si toutes les conditions étaient réunies dans la perspective de l'obtention de l'accréditation pour la licence en *Tourisme et Langues, spécialité Multimédia Touristique et Langues Appliquées*.

Le présent rapport est établi conformément au format recommandé par l'ANAQ – SUP.

1. Présentation de l'Institution et du programme évalué

ESTEL est un établissement d'enseignement supérieur privé-laïque, doté d'une personnalité juridique et d'une autonomie financière. ESTEL est autorisé par l'Etat du Sénégal sous l'agrément définitif N°0033/MEN/DES en date du 25 Novembre 2009.

Il s'agit d'un établissement qui a conçu des programmes de formation dans un domaine aussi stratégique que celui des langues appliquées à la gestion hôtelière et touristique, afin de contribuer à la satisfaction des besoins de ses pensionnaires dans un contexte mondial marqué par l'économie de la connaissance et de la mobilité internationale des acteurs. Son projet pédagogique a été élaboré tout en prenant en compte des besoins de l'environnement socio-économique, donc de professionnels comme les syndicats et les organisations patronales.

Quant au programme de formation, c'est à dire la Licence *Multimédia touristique et Langues appliquées*, devant faire l'objet de l'évaluation externe, il répond à un besoin de la profession. En effet, l'offre de formation prépare aux activités professionnelles liées à la mise en œuvre des nouvelles technologies de l'information et du commerce dans le domaine du tourisme et de l'hôtellerie.

L'avantage de cette Licence est qu'elle est polyvalente avec un tronc commun durant les deux premières années de formation avec la Licence de Tourisme et Langues, où les enseignements visent l'acquisition de connaissances et techniques de base nécessaires pour assumer les fonctions de cadres intermédiaires dans les différentes branches du tourisme et de l'hôtellerie. C'est en 3ème année que la formation prend une orientation professionnelle avec des matières liées au rôle des TIC dans le tourisme, d'où le Multimédia perçu comme un vecteur de communication incontournable d'une activité éminemment interactive.

2. Avis sur le rapport d'auto-évaluation

L'Ecole Supérieure des Métiers du Management et des Langues (ESTEL) a, après avoir mis en place un comité ad hoc composé d'enseignants, de PATS et d'étudiants, soumis à l'ANAQ-SUP un rapport d'auto-évaluation très bien rédigé.

Le rapport se dit très objectif et a été réalisé selon le modèle proposé par l'ANAQ-SUP.

Il convient également d'indiquer que ESTEL a pris le processus de demande d'accréditation très au sérieux, à travers notamment le recours aux services d'un consultant.

Il faut regretter le fait que l'établissement n'a pas soumis la version définitive du rapport d'auto-évaluation, ce qui a fait apparaître des imprécisions dans le texte.

3. Description de la visite sur site

3.2 Organisation et déroulement de la visite

La visite sur site s'est déroulée dans de très bonnes conditions avec le chronogramme suivant :

08h	Arrivée sur les lieux et réception par la Directrice Générale de l'institution
08h30- 11h	Présentation générale du rapport et du programme de formation Appréciation du rapport d'auto-évaluation et passage en revue des champs d'évaluation et standards
11h30	Rencontre avec des étudiants
12h	Rencontre avec des PATS
12h30	Visite des locaux, infrastructures et équipements
13h	Pause déjeuné
14h	Suite des travaux : Rencontre avec des enseignants
15h	Synthèse de la journée, Concertation entre experts
16h	Restitution orale et fin de la visite

3.3 Appréciation de la Visite

La visite sur site a été très bien organisée et s'est déroulée dans une très bonne ambiance. Le comité de pilotage a été très disponible et a bien compris le sens de la mission d'évaluation externe. L'équipe d'experts a, par ailleurs, noté la forte mobilisation du personnel et la détermination de toute l'équipe à maintenir des standards de qualité et d'amélioration continue avec l'aide de la CIAQ et de l'ANAQ-SUP.

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

Champ d'évaluation 1 : OBJECTIFS ET MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME D'ETUDES

Standard 1.01 : Le programme d'études est régulièrement dispensé

Appréciation globale sur le standard :

Il s'agit d'un programme de Licence avec un tronc commun durant les 2 premières années de la formation avec la Licence de Tourisme et Langues. La spécialité multimédia touristique est régulièrement dispensée depuis 2006 avec une pause de réorganisation scientifique et de renouvellement des intervenants (PER et Professionnels) dans la perspective de l'adaptation aux évolutions rapides de l'usage des TIC dans la filière.

Cependant, l'identification du programme par rapport à un ou des domaines de formation du Réseau pour l'Excellence de l'Enseignement Supérieur en Afrique de l'Ouest (REESAO), chargé de la mise en œuvre harmonisé du système LMD dans la sous- région, n'est pas explicite.

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.

Appréciation globale sur le standard :

Les objectifs de formation sont définis, mais ils devraient l'être de façon beaucoup plus claire. En d'autres termes, il n'est pas fait recours à la définition des objectifs d'enseignement/apprentissage à travers des verbes d'action, comme c'est le cas avec la taxonomie de Bloom qui est également utilisée en pédagogie universitaire.

Il s'y ajoute que les quelques objectifs de formation qui ont été définis sont logés dans le champ d'évaluation : *Curriculum et méthodes didactiques*.

Aussi convient-il d'indiquer que la formation proposée correspond aux missions stratégiques de l'institution.

NON 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 marché du travail.

Appréciation globale sur le standard :

Le programme offre au monde professionnel et socio- économique des cours d'anglais pour l'emploi, le renforcement de capacités aux travailleurs dans les divers services des organisations (tourisme, entreprises tournées vers l'international – assurances, banques, pétrole, entreprises étrangères, etc.).

Ensuite, le témoignage éloquent de Madame Seynabou KANE du Groupe Sénégal Tours, indique aussi que le programme entretient des liens privilégiés avec le monde socio-économique.

Il s'y ajoute l'intégration de deux étudiants d'ESTEL au programme African Business Internship, ce qui a permis à ces derniers de bénéficier d'un stage d'une année à la compagnie américaine Delta Airlines

ATTEINT

Champ d'évaluation 2 : ORGANISATION INTERNE ET GESTION DE LA QUALITE

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

Appréciation globale sur le standard :

Il faut noter l'existence d'un conseil scientifique et de perfectionnement, composé d'universitaires et de professionnels, qui se réunit au moins une fois l'an pour examiner un

rapport d'activités soumis par l'équipe interne. Le conseil scientifique émet des appréciations, critiques et recommandations.

Il y'a aussi le conseil pédagogique et de contrôle dont le rôle est entre autres de valider les programmes et conditions d'enseignement, de délibérer et de valider les résultats aux 1er et second semestres. Le Conseil pédagogique et de Contrôle prend des décisions d'ordre pédagogique et les communique. Par ailleurs, il analyse le suivi des enseignements et des problèmes qui s'y rattachent, et prend les décisions pour prévenir d'éventuels dysfonctionnements.

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.

Appréciation globale sur le standard :

Le personnel d'enseignement mixte (composé d'universitaires et de professionnels) a effectivement pris une part active aux processus décisionnels conduisant à l'élaboration, au développement et à la mise en œuvre du programme de formation. Cela a eu lieu grâce à la présence effective de cette catégorie d'acteurs au Conseil Pédagogique et d'Orientation ainsi qu'à toutes les instances de décision ordinaires ou extraordinaires.

A ESTEL, les étudiants ont la possibilité d'évaluer les enseignements.

ATTEINT

Standard 2.03 : Le programme d'études fait l'objet de mesures d'assurance qualité. L'institution utilise les résultats afin d'adapter périodiquement l'offre d'études.

Appréciation globale sur le standard :

L'institution a mis en place un dispositif d'assurance qualité interne avec l'appui technique d'un expert externe.

Les recommandations issues d'une évaluation antérieure conduite par le CAMES ont par exemple permis d'améliorer le programme actuellement mis en œuvre en mettant en valeur sa dimension multimédia.

En plus de ces évaluations, la Direction de ESTEL exploite régulièrement les rapports et PV des réunions avec les entreprises à des fins de remédiation.

ATTEINT

Champ d'évaluation 3 : CURRICULUM ET METHODES DIDACTIQUES

Standard 3.01 : Le programme d'études dispose d'une maquette pédagogique structurée et de plans de cours correspondant à une mise en œuvre coordonnée du LMD dans les établissements d'enseignement supérieur du Sénégal.

Appréciation globale sur le standard :

Le programme dispose d'une maquette élaborée selon le format du système LMD. Des syllabi et plans de cours sont également disponibles avec des enseignements évalués par les étudiants.

Cependant, des problèmes ont été observés, par endroits, au niveau de la maquette de formation. Ainsi, des UE optionnelles ou libres ne sont pas proposées (cf. article 10 du décret de licence). La part du Travail Personnel de l'Etudiant (TPE) n'est pas toujours dans une fourchette comprise entre 6 et 10h. Il y a aussi qu'au semestre 4 des UE n'ont pas de TPE.

ATTEINT

Standard 3.02 : Le programme d'études couvre les aspects principaux de la discipline. Il permet l'acquisition de méthodes de travail scientifiques, garantit l'intégration de connaissances scientifiques et se préoccupe de préparer l'étudiant au marché du travail. Les méthodes d'enseignement et d'évaluation sont définies en fonction des objectifs de formation.

Appréciation globale sur le standard:

Les étudiants sont opérationnels à la fin de leur cursus pour avoir acquis de solides compétences directement applicables au monde professionnel de leur choix, en l'occurrence, la compréhension des perspectives qu'ouvrent les TIC dans le secteur du tourisme, comme par exemple :

- La prise en charge de la promotion touristique aux niveaux local, national, régional et voire international par la création et l'application de stratégies de tourisme électronique efficaces ;
- La maîtrise obligatoire de 2 langues étrangères au moins (anglais, espagnol) et

l'apprentissage d'une troisième (facultatif), pour compléter l'offre en ligne de nouveaux produits touristiques ;

Cependant, l'alignement pédagogique, c'est à dire l'adéquation entre objectifs d'apprentissage, activités pédagogiques et stratégies d'évaluation n'est pas explicite.

ATTEINT

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

Appréciation globale sur le standard :

L'obtention de la Licence professionnelle « **Tourisme et Langues** », **Spécialité : Multimédia** est subordonnée à :

- L'obtention de toutes les UE du cursus
- La présentation d'un projet tuteuré ou d'un mémoire de fin d'études.
- L'assiduité
- La réalisation de stage en entreprise.

Ensuite, les conditions d'obtention du Diplôme sont fixées par les textes en vigueur et sont portées à la connaissance des personnes concernées par voie d'affichage et disponibles sur des supports numériques.

Le dispositif interne mis en place pour remettre les diplômes aux récipiendaires est le suivant :

- Signature d'un registre par le récipiendaire à la date de retrait du Diplôme ;
- Photocopie archivée du diplôme remis.
- L'utilisation de papier en-tête sécurisé contre toute forme de falsification ou de rajout pour établir les attestations.
- La signature d'un registre indiquant la liste des promotions sorties.

ATTEINT

Standard 3.04 : Le programme maintient un taux de réussite satisfaisant. Au besoin, il n'hésite pas à prendre les mesures nécessaires pour faciliter la progression des étudiants.

Appréciation globale sur le standard :

Pour l'unique promotion (avec 08 étudiantes) sortie en 2009-2010 et qui est en activité dans des entreprises établies au Sénégal et dans la sous-région (Mali, Guinée, Bénin), le taux de réussite est très satisfaisant (100%). Malgré tout, ESTEL a mis en place un dispositif de tutorat, à travers notamment une plateforme E-Learning.

ATTEINT

Champ d'évaluation 4 : PERSONNEL D'ENSEIGNEMENT ET/OU DE RECHERCHE (PER)

Standard 4.01 : L'enseignement est dispensé par un corps enseignant compétent du point de vue didactique et qualifié scientifiquement.

Appréciation globale sur le standard :

Le corps professoral est compétent. Cependant, il gagnerait à être étoffé voire élargi à d'autres PER qui devraient être recrutés pour entre autres gérer au quotidien la formation. Il serait également bon de recourir au projet de manuel de procédure de la DGES en vue de faire des recrutements de qualité.

ATTEINT

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

Appréciation globale sur le standard :

Les emplois du temps donnent des indications sur la répartition des volumes horaires. La recherche pourrait être boostée à travers le recrutement de PER permanents.

Les enseignements sont évalués par les étudiants, mais l'exploitation gagnerait à être systématisée.

ATTEINT

Standard 4.03 : La mobilité du PER est possible.

Appréciation globale sur le standard :

Le fait d'avoir au niveau d'ESTEL des PER issus d'institution d'enseignement supérieur public du Sénégal renseigne sur la mobilité. Il y a aussi la participation d'un enseignant du programme à un Séminaire à l'UGB de BAMAKO sur l'écotourisme et l'élaboration du programme commun de la Licence de tourisme. Le même enseignant a fait une mission d'enseignement à l'UGB de Bamako.

ATTEINT

Champ d'évaluation 5 : ETUDIANT(E)S

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

Appréciation globale sur le standard :

Les conditions d'admission au programme de formation sont clairement indiquées dans les brochures, dépliants et sur le site WEB de l'établissement.

Ce qui suit résume le processus de sélection :

- Soumission du dossier de candidature à temps
- Etre retenu après examen du dossier scolaire
- Passer l'entretien de motivation (formulaire du dossier de sélection en annexe)
- S'inscrire aux 2 phases : administrative et pédagogique

ATTEINT

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

Appréciation globale sur le standard :

Le mérite est le seul critère de sélection des étudiants. Cependant, il convient de faire observer la présence d'une majorité de femmes dans ce programme de formation.

ATTEINT

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

Appréciation globale sur le standard :

Il existe des possibilités de mobilité des étudiants. En effet, ESTEL reçoit des étudiants issus d'autres institutions d'enseignement supérieur du Sénégal (UCAD, UGB, ESP) et d'autres pays (Bénin, Cameroun, Gabon). Il y a aussi que 2 étudiants du programme de licence Multimédia, ont effectué des stages aux Iles Canaries Espagne (Ténérife). ESTEL a envoyé des étudiants poursuivre leurs études dans d'autres institutions de la place, au Canada, au Maroc et au Ghana.

ATTEINT

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

Appréciation globale sur le standard :

ESTEL dispose d'un corps professoral de qualité (avec des Professeurs Titulaires, des Maîtres Conférences et un Maître-assistant). Cependant, il convient de recruter du personnel enseignant permanent, notamment pour les matières de base. Cela permettrait de mieux sécuriser l'offre de formation.

ATTEINT

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

Appréciation globale sur le standard :

L'analyse socio-économique réalisée avant le démarrage du programme de formation a permis de constater que l'institution se préoccupe effectivement de l'efficacité externe. En effet, les diplômés ont tous été recrutés.

ATTEINT

Champ d'évaluation 6 : DOTATION EN EQUIPEMENTS ET EN LOCAUX

Standard 6.01 : Le programme d'études dispose de ressources suffisantes pour réaliser ses objectifs. Elles sont disponibles à long terme.

Appréciation globale sur le standard :

Le programme d'étude dispose effectivement d'équipements de pointe (laboratoire de langues /espace langues, salle informatique, laboratoire d'interprétation), salles de cours, de deux chambres d'hôtel pour les simulations. Bref, ESTEL a fait des investissements très lourds. Ainsi, en ce qui concerne les locaux et les équipements, il convient d'indiquer que les conditions sont optimales.

ATTEINT.

5. Points forts du programme

- Pertinence du programme par rapport aux besoins de la profession touristique ;
- Maquette élaborée selon le LMD ;
- Qualité scientifique de la maquette en adéquation avec les objectifs du programme,
- Personnel d'Enseignement et de Recherche (PER) de Qualité (avec des Professeurs Titulaires et Maîtres de Conférences) ;
- Bonne implication des professionnels ;
- Existence de partenariat avec la profession aux niveaux national et international ;
- Existence de partenariat avec des écoles de formation en Tourisme et Hôtellerie (aux niveaux national et international) ;
- Existence de mobilité des PER et des étudiants ;
- Profil adéquat des PATS ;
- Existence d'une plateforme E-Learning ;
- Infrastructures et équipements de bon niveau ;
- Très bonne insertion des diplômés (avec 100% en 2008-2009 pour l'unique promotion sortie);
- Recours à un expert externe garant de la qualité ;
- Existence d'extincteurs dans les couloirs ;
- Existence de chambres d'expérimentation (02 chambres d'hôtel équipées) ;
- Existence d'un espace de détente pour les étudiants (restaurant...).

6. Points faibles du programme

- Manque de précision dans la formulation de certains objectifs de formation,
- Absence d'enseignants permanents dans les matières clés ;
- Absence d'UE libres ou optionnelles au niveau de la maquette de formation ;
- Non existence de TPE au niveau de certaines UE (au semestre 4) ;
- Part du TPE non harmonisée (cf. décret LMD) ;
- Non systématisation des évaluations des enseignements par les étudiants ;
- Manque d'harmonisation des contenus des cours et des méthodes d'animations ;
- L'adossement du Programme aux domaines de formation du REESAO n'est pas explicite.

7. Appréciations générales du programme

L'option des pouvoirs publics sénégalais étant l'acceptabilité, le programme de formation est conforme et a une très bonne efficacité externe.

8. Recommandations à l'attention de l'établissement

- Arriver à une meilleure formulation de certains objectifs de formation en tenant compte entre autres de la taxonomie de Bloom ;
- Stabiliser les contrats des PATS (CDD depuis des années) ;
- Recruter des PER permanents dans les matières clés ;
- Assurer un meilleur suivi des stages et de l'insertion des diplômés ;
- Rendre explicite les domaines du REESAO auxquels le programme est adossé,
- Formaliser des UE destinés à l'Animation et aux Loisirs touristiques.
(Récréotouristique).

9. Proposition de décision :

ACCREDITATION