

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, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION



**RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE DU PROGRAMME DE
MASTER EN BANQUE ASSURANCE ET MICROFINANCE
DE L'INSTITUT SUPÉRIEUR DE GESTION SAINT-
MICHEL/UNIVERSITÉ CATHOLIQUE DE L'AFRIQUE DE L'OUEST
(ISG SAINT MICHEL/UCAO)**

L'Équipe d'évaluateurs :

Pr Ibrahima THIAM, Professeur titulaire, Président

Pr Ndiouma NDOUR, Professeur assimilé, Membre

M. Mbaye SENE, Consultant, professionnel, Membre

Signature :

Pour l'Équipe, le Président

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping letters and flourishes.

Avril 2022

Table des matières

INTRODUCTION.....	3
1. Présentation de l'établissement et du programme évalué.....	3
1.1. Présentation de l'Institution	3
1.2. Présentation du programme de Master en Banque Assurance et Microfinance	3
2. Avis sur le rapport d'auto-évaluation.....	4
3. Description de la visite sur le terrain.....	4
3.1. Organisation et déroulement de la visite	4
3.2. Appréciation de la visite.....	5
4. Appréciation du programme au regard des standards de qualité de l'ANAQ-Sup	6
5. Points forts du programme.....	11
6. Points faibles du programme.....	11
7. Appréciation générale du programme.....	12
8. Recommandations à l'Établissement	12
9. Recommandations à l'ANAQ-Sup	12
10. Proposition de décision :	12

INTRODUCTION

L'Institut supérieur de Gestion Saint Michel/Université catholique de l'Afrique de l'Ouest (ISG Saint Michel/UCAO) a présenté un rapport d'auto-évaluation auprès de l'ANAQ-Sup en vue de l'accréditation de son diplôme de master en Banque Assurance et Microfinance. L'ANAQ-Sup a désigné l'équipe d'Experts-Evaluateurs externes composée comme suit :

- Pr Ibrahima THIAM, Professeur titulaire, Président
- Pr Ndiouma NDOUR, Professeur assimilé, Membre
- M. Mbaye SENE, Consultant, professionnel, Membre

La visite a eu lieu le mercredi 23 mars 2022 à Dakar de 9h à 15h. La rédaction du rapport a été effectuée par l'équipe en respectant le format recommandé par l'ANAQ-Sup.

1. Présentation de l'établissement et du programme évalué

1.1. Présentation de l'Institution

L'Institut supérieur de Gestion Saint Michel est une école affiliée à l'Université Catholique de l'Afrique de l'Ouest (UCAO) à travers son Unité Universitaire à Ziguinchor (UUZ). Les textes organiques de l'Institut Supérieur de Gestion UCAO/St Michel sont constitués par les statuts de l'UCAO/UUZ, de l'accord de siège avec l'Etat du Sénégal, en plus de l'habilitation institutionnelle et des divers agréments et accréditations délivrées par le département de l'enseignement supérieur. La tutelle de l'ISG Saint Michel est régie par les textes constitutifs de l'Université Catholique de l'Afrique de l'Ouest, mais la gouvernance est assurée par un Conseil d'Administration nommé par l'Archevêque de Dakar.

En 2017, l'ISG a obtenu l'habilitation institutionnelle par l'ANAQ-Sup à délivrer des diplômes de licences et de masters.

L'Institut supérieur de Gestion compte environ 4000 étudiants de différentes nationalités (17) réparties dans les cycles suivants :

- Onze (11) Masters ;
- Sept (7) Licences et
- Cinq (5) BTS.

1.2. Présentation du programme de Master en Banque Assurance et Microfinance

Le programme de master en Banque Assurance et Microfinance de l'Institut supérieur de Gestion (ISG St-Michel) a pour cible les étudiants titulaires d'une licence en sciences de

gestion, en sciences économiques, informatique de gestion, en droit des affaires et les professionnels de divers domaines d'activités au regard des champs d'application. Il permet aux étudiants d'acquérir une formation adaptée aux attentes des organismes bancaires, des assurances et des structures financières décentralisées. Le programme donne aux étudiants une formation approfondie dans le domaine de la banque, de l'assurance et de la microfinance. Il permet aux étudiants d'analyser de façon approfondie, l'impact des mesures de politiques économique et sociale, pouvoir en tirer des conséquences ; et de comprendre et évaluer les situations de la gestion dans les institutions financières. Les étudiants bénéficiant de ce programme sont également susceptibles d'avoir les aptitudes à :

- diriger une agence de banque, une structure financière décentralisée ou une agence d'assurance ;
- gérer la clientèle ; intégrer le niveau supérieur pour les différents métiers de la banque et de la finance ;
- devenir analyste de crédit et risque dans les assurances : conseiller commercial, agent prévoyance et patrimoine.

2. Avis sur le rapport d'auto-évaluation

Le rapport d'auto-évaluation présenté, sous fichier PDF, comprend 58 pages hors annexes et 75 pages d'annexes. Le rapport est consacré aux différents champs d'évaluation suivant le référentiel programme de l'ANAQ-Sup. Il présente aussi une synthèse des forces, des faiblesses, des perspectives de l'institution ou du programme et des propositions concrètes d'amélioration de la qualité. Des annexes, comme éléments de preuve ou informations additionnelles, ont été également consultées sur place. Le rapport est globalement bien rédigé.

3. Description de la visite sur le terrain

3.1. Organisation et déroulement de la visite

Les travaux ont démarré à 09h30 avec l'équipe qui est en charge de l'administration en présence des principaux responsables du programme. Après les mots de bienvenues, les travaux ont commencé par la présentation des participants. Le Président de l'équipe des experts, a rappelé l'objet de la visite en insistant sur le rôle de l'ANAQ-Sup et des évaluateurs.

Ensuite, la présentation de l'établissement a été faite par la Direction. Cette présentation a mis l'accent sur la vision des pères fondateurs de l'UCAO (spécialisation par UU en fonction des RH disponibles dans chaque pays), le réseau de l'UCAO Sénégal (sept établissements d'enseignement et de recherche), la gouvernance de l'UCAO Saint Michel et son organigramme. Le focus a été également mis sur les différentes missions de la direction académique et pédagogique (enseignements, évaluations, impulser la recherche, veiller au respect du calendrier universitaire ; veiller à l'animation scientifique ; accompagner la CIAQ

au niveau des accréditations...). Puis la présentation du master a été faite par le responsable du programme. Il a mis l'accent sur la définition du programme, ses objectifs ; les débouchés ; l'évolution des effectifs ; les perspectives et le contenu de la maquette pédagogique.

Les discussions ont porté sur plusieurs points notamment : les métiers sur lesquels les diplômés s'insèrent le plus selon les statistiques disponibles, les intitulés pour les différentes UE, les séminaires, les UE découverte, obligatoire et optionnelle ; la nécessité d'avoir certains modules dans la maquette (cryptomonnaie ; finance verte ; fintech, gestion des PME/PMI ; économie de séries temporelles ; question des RSE, gouvernance et développement durable). Les discussions ont également porté sur le profil des intervenants (en particulier en assurance) et le nombre d'heures qui est jugé relativement insuffisant pour certains modules.

L'équipe d'experts a reçu par la suite les autres composantes de l'établissement à savoir : les enseignants, les PATS et les étudiants. Les échanges avec les enseignants ont porté principalement sur les modules enseignés, les méthodes d'enseignements, les syllabus de cours, les cahiers de texte et l'encadrement des étudiants. Les échanges avec les PATS ont mis l'accent sur leurs conditions de travail, leur statut dans l'établissement, les plans de carrière de l'établissement, la prise en charge médicale, la gestion des parcours des étudiants ; la politique marketing de l'établissement, la contribution à l'insertion socioéconomique des étudiants. S'agissant des étudiants, les échanges ont porté sur les méthodes d'enseignement, les conditions d'études, la prise en charge médicale, la gestion des absences ; le contenu de la formation ; et les mesures mises en place pour leur insertion. La troisième étape a consisté à visiter les locaux en rapport avec le programme évalué. Nous avons pu visiter les bureaux de l'administration, les salles de cours, la scolarité centrale...

Les experts évaluateurs se sont retrouvés pour faire la synthèse de la journée en particulier sur les points forts et les points à améliorer pour le programme du master en banque assurance microfinance. Cette synthèse a fait l'objet d'une restitution orale en présence des principaux responsables du programme et de l'administration centrale de l'établissement.

3.2. Appréciation de la visite

La visite s'est très bien passée. Les échanges se sont déroulés dans un cadre cordial. Les évaluateurs remercient toute l'équipe du programme et l'administration de l'établissement pour l'accueil et la disponibilité.

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

Champ d'évaluation 1. Objectifs et mise en œuvre du programme d'études
Standard 1.01. Le programme d'études est régulièrement dispensé
Le programme de master en Banque Assurance et Microfinance de l'Institut supérieur de Gestion (ISG Saint-Michel) est dispensé depuis l'année académique 2014-2015. Le master a fait sortir six promotions.
Appréciation globale sur le standard : ATTEINT
Standard 1.02. Le programme d'études et de formation vise des objectifs de formation qui correspondent à la mission et à la planification stratégique de l'institution.
Le programme de master en Banque Assurance et Microfinance de l'Institut Supérieur de Gestion (ISG Saint-Michel) est en cohérence avec les objectifs stratégiques de l'établissement qui visent entre autres à : assurer la formation initiale des jeunes bacheliers (i) ; former des professionnels de haut niveau capables d'apporter une valeur ajoutée à l'entreprise (ii) ; perfectionner les personnels pour leur permettre de faire face aux mutations et à la concurrence (iii) ; atteindre les standards d'une qualité supérieure dans l'encadrement des étudiants, grâce à un personnel qualifié et une recherche appropriée (iv) ; initier les jeunes à l'auto emploi, afin qu'ils puissent participer à la création d'entreprises à travers l'incubateur d'entreprise installée au sein de l'ISG/Saint Michel (v). L'Institut s'attache aussi à : promouvoir un environnement universitaire d'excellence (i) ; veiller au respect de l'équité (ii) ; réduire les coûts d'accès à l'enseignement supérieur (iii) ; et développer les partenariats (iv).
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.
Il est constaté une réelle implication des professionnels dans la mise en œuvre du programme évalué. Un partenariat a été conclu entre l'UCAO et le Fonds de Financement de la Formation Professionnelle et Technique (3FPT) et l'ONFP qui permet d'avoir une vue d'ensemble des besoins du monde du travail.
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.

Toutes les personnes concernées par le programme sont tenues informées de leurs prérogatives et responsabilités. Toutes les procédures de recrutement et de gestion du personnel sont définies dans un manuel de procédures applicable à l'ensemble des institutions affiliées à l'UCAO. Les processus, les compétences et les responsabilités décisionnels sont régis par des actes réglementaires, décisions de nomination et des arrêtés et communiqués à travers des notes de services et affichage interne.

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.

Le Personnel Enseignant et de Recherche (PER) participe directement à l'élaboration des maquettes. Les séminaires d'élaboration ou de révision des programmes sont organisés régulièrement avec la participation des principaux enseignants 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.

Il existe une cellule interne d'assurance qualité qui définit les normes de qualité à respecter dans le cadre de l'assurance qualité. La CIAQ a pour mission : d'animer les activités de sensibilisation et de formation des différents acteurs du SMQ (i) ; de s'assurer du fonctionnement et participer à l'animation des comités de pilotage dans le cadre des auto-évaluations (ii) ; de conduire en cas de besoin des missions internes d'audit (iii) ; de suivre les actions correctives et préventives issues des missions d'audit (iv) ; de coordonner et d'évaluer la mise en application des recommandations du Ministère de tutelle ou des organes externes d'évaluation comme le CAMES et l'ANAQ-Sup (v). Il existe également un dispositif pour l'évaluation des enseignements.

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 système LMD dans les établissements d'enseignement supérieur du Sénégal.

Le programme dispose d'une maquette structurée en unités d'enseignement et en éléments constitutifs conformément à la réglementation en vigueur relative à l'organisation du système LMD dans les établissements d'enseignement supérieur. Mais des efforts sont encore nécessaires pour la disponibilité des syllabus de cours pour tous les enseignements.

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 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 de master en Banque Assurance Microfinance est riche dans son contenu. Il permet à l'étudiant d'acquérir les connaissances nécessaires conformément aux objectifs de la formation. Toutefois, la répartition du volume horaire entre les différents modules doit être améliorée.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

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

Les conditions d'obtention et de délivrance de diplômes et attestations sont bien consignées dans des documents mis à la disposition des étudiants. Un système informatisé de gestion des notes et des attestations est mis en place à l'ISG de UCAO St Michel et appliqué au niveau du programme évalué.

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.

Les taux de réussite sont globalement satisfaisants (81%). Certains modules font systématiquement l'objet de séances de travaux dirigés ou pratiques pour permettre aux étudiants d'avoir une meilleure compréhension des enseignements.

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 de master en Banque Assurance et Microfinance de l'Institut supérieur de Gestion (ISG Saint-Michel) dispose d'un corps enseignant, compétent du point de vue didactique et scientifiquement qualifié. Toutefois, il est important de recruter plus de spécialistes en assurance.

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.
--

Il existe un cahier de charge qui définit le volume horaire des différents intervenants et leur niveau de responsabilité.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

Standard 4.03. La mobilité du PER est possible

L'ISG de UCAO St Michel sollicite des enseignants universitaires pour dispenser des cours. Il existe aussi depuis 2019 un dispositif pour favoriser la mobilité des PER de l'établissement. Malgré ces efforts, la mobilité du PER est faiblement mise en œuvre. « L'Institut n'est pas encore en mesure d'organiser des échanges entre ses propres enseignants et ceux des institutions similaires ».
--

Appréciation globale sur le standard : NON ATTEINT

Champ d'évaluation 5. Etudiant(e)s
Standard 5.01. Les conditions d'admission dans le programme sont publiées. Les conditions d'admission à ce programme sont clairement définies et publiées (plaquettes, affiches, kakemono, site WEB...). Ainsi, peuvent s'inscrire en master 1, les étudiants titulaires d'une licence ou d'un diplôme admis en équivalence. Le dossier de candidature comprend un acte d'état civil, une copie certifiée des diplômes ; quatre (04) photos et les relevés de notes (1^{ère} année, 2^{ème} et 3^{ème} année de licence). Appréciation globale sur le standard : ATTEINT
Standard 5.02. L'égalité des chances entre hommes et femmes est réalisée. Il n'existe aucune discrimination de genre au niveau du recrutement pour le programme de master en Banque Assurance et Microfinance de l'Institut supérieur de Gestion (ISG Saint-Michel). 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 encouragée et un dispositif est mis en place (accords de partenariat). Mais l'équipe d'experts n'a pas pu observer un programme de mobilité pour le programme en question. Appréciation globale sur le standard : NON ATTEINT
Standard 5.04. Il est pourvu à un encadrement adéquat des étudiant (e)s. Il existe un dispositif d'accompagnement pédagogique des étudiants. Le ratio d'encadrement est globalement satisfaisant du fait des effectifs maîtrisés. Par contre, le taux de soutenance des mémoires, malgré les efforts récents de l'établissement, est encore faible. Appréciation globale sur le standard : NON ATTEINT
Standard 5.05. Le programme se préoccupe de l'insertion des étudiant(e)s dans le milieu du travail. L'ISG de l'UCAO Saint Michel a mis en place un dispositif pour faciliter l'insertion des étudiants. Il existe ainsi un service dédié à l'insertion professionnelle qui est chargé de prospecter au niveau des entreprises les possibilités d'obtention de stages ou d'emplois pour les étudiants en cours ou en fin de formation. Malgré les efforts, le dispositif est encore insuffisant et les statistiques sur l'insertion ne sont pas disponibles. Appréciation globale sur le standard : NON 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.

La dotation en équipements et en locaux est assez conséquente et permet un bon déroulement du programme évalué. L'établissement dispose d'une bibliothèque physique assez fournie qui facilite l'apprentissage des étudiants. Il existe également une salle visio-conférence qui facilite les cours à distance.

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

5. Points forts du programme

- Appartenance à un réseau universitaire ;
- Existence d'un manuel de procédures et d'un organigramme qui délimite bien les missions administratives et pédagogiques ;
- Existence d'une CIAQ fonctionnelle ;
- Existence de locaux fonctionnels accessibles et adaptés à la taille des effectifs de l'établissement ;
- Existence de conventions de partenariats ;
- Maquette riche et diversifiée du point de vue théorique et empirique ;
- PER qualifié et motivé ;
- Implications des enseignants dans l'élaboration du programme ;
- Existence d'un logiciel de gestion du parcours de l'étudiant ;
- Etudiants jugent que le programme est adéquat par rapport à leurs attentes ;
- Etudiants motivés par rapports aux débouchés qu'offre le programme ;
- Dispositif pour l'évaluation des enseignements ;
- Existence d'une bibliothèque physique et numérique ;
- Possibilité de suivre les cours en bimodal.

6. Points faibles du programme

- Insuffisance de crédits pour certains modules ;
- Déséquilibre par rapport au niveau des formations Banque et Assurance ;
- Faible harmonisation des UE tout au long de la formation ;
- Absence de possibilité de parcours en master 2 en Banque, Assurance et Microfinance ;
- Absence de certains modules fondamentaux, de découvertes et optionnels dans le programme ;
- Absence de statistiques sur l'insertion ;
- Faible mobilité des PER et des étudiants.

7. Appréciation générale du programme

Le programme de master en Banque Assurance et Microfinance de l'Institut supérieur de Gestion (ISG Saint-Michel) répond à un réel besoin socioprofessionnel. La maquette du programme est riche dans son contenu et structurée suivant les recommandations du LMD. Toutefois, l'accent doit davantage être mis sur un meilleur équilibre entre la banque, l'assurance et la microfinance et les possibilités de parcours en M2 pour ces trois domaines précités.

8. Recommandations à l'Établissement

- Augmenter le nombre de crédits pour les modules fondamentaux et alléger la maquette au semestre 4 en donnant plus de poids au mémoire ;
- Equilibrer la formation entre les domaines de Banque, d'Assurance et de Microfinance ;
- Travailler à l'harmonisation des UE tout au long de la formation et améliorer les intitulés de certaines UE (exemple : disciplines connexes) ;
- Voir les possibilités de mise en place de parcours en master 2 en Banque, Assurance et Microfinance (cela permet de restructurer la maquette en améliorant le volume horaire pour les modules fondamentaux en M1 et mettre l'accent sur la spécialisation en M2) ;
- Avoir certains modules fondamentaux, de découvertes et optionnels dans le programme ;
- Avoir des statistiques sur l'insertion afin de mieux accompagner les nouveaux diplômés ;
- Promouvoir la mobilité des PER et des étudiants.

9. Recommandations à l'ANAQ-Sup

- Promouvoir le partage d'expériences entre établissements

10. Proposition de décision :

Accréditation recommandée.