

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'EVALUATION EXTERNE DU
PROGRAMME MASTER MANAGEMENT DE LA
SUPPLY CHAIN & ACHATS
DE BME DAKAR MANAGEMENT SCHOOL**

L'équipe d'évaluation

Pr. Mahmoudou Bocar SALL, Président
Pr. Mamadou Abdoulaye Konté, Membre
M. Seybatou Séne, Membre

Signature :
Pour l'Equipe, le Président

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, representing the signature of the President of the evaluation team.

Novembre 2016

Table des matières

1. Présentation de BEM – Dakar Management School et du Programme de Master Management de la Supply chain & Achats.	3
2. Avis sur le rapport d’auto – évaluation.	4
3. Description de la visite sur le terrain	4
4. Appréciation du programme au regard des standards de qualité de l'ANAQ-Sup (référentiel d'évaluation du programme)	7
5. Points Fort du programme	12
6. Points faibles	12
7. Appréciations générales du programme.....	13
8. Recommandations à l'établissement	13
9. Recommandation à l'ANAQ-Sup.....	13
10. Proposition d'Avis.....	13

Introduction

L'institution B E M - Dakar Management School, à la sicap sacré cœur 3 pyrotechnie BP 25 203 Dakar – Fann, a présenté, à l'ANAQ-Sup, un rapport d'auto-évaluation de son programme Executive Master Management de la Supply Chain & Achats enseigné, en vue de l'obtention d'une accréditation auprès du Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.

L'ANAQ-Sup a désigné une équipe d'experts composée du Pr Mahmoudou Bocar Sall, (Président), du Pr. Mamadou Adoulaye Konté (membre), et de Mr Seybatou Séne (membre) pour procéder à l'évaluation externe du Master Management de la Supply Chain & Achats de BEM – Dakar Management School.

1. Présentation de BEM – Dakar Management School et du Programme de Master Management de la Supply chain & Achats.

1.1.Présentation de BEM – Dakar

BEM – Dakar est un établissement d'enseignement supérieur privé reconnu par l'Etat du Sénégal. L'établissement contribue à la résolution du problème de la demande croissante dans l'enseignement supérieur au Sénégal. En plus de la diversification en matière d'enseignement, il propose des offres de formation pointue, tel que le programme d'Exécutive Management Supply Chain & Achats.

1.2. Présentation du programme évalué

Conformément au référentiel LMD (Licence – Master – Doctorat), BEM – Dakar propose un programme d'exécutive Master en management de la supply chain & achats en deux (2) ans après la licence : Master 1 et Master 2. Le diplôme délivré est donc un Bac + 5.

Le programme du master est organisé en quatre semestres :

Master 1 : semestre 1 et semestre 2 ;

Master 2 : semestre 3 et semestre 4.

Dans chaque semestre, l'étudiant doit valider 30 crédits sanctionnant l'équivalent de 600 heures de cours réparties en cours magistraux, travaux dirigés ou travaux pratiques, et travaux personnels de l'étudiant.

Cette formation académique est de caractère professionnalisant marqué par un encadrement rapproché des étudiants :

- par une mobilité effective des étudiants ;
- par un stage obligatoire pour valider la formation.

Le Master management de la supply chain & achats relève des disciplines de la science de gestion. A travers ce programme en gestion des entreprise (ou des organisations) l'établissement veut participer à la formation de spécialistes dans les métiers suivants :

- Responsables des achats ;
- Conseillers supply chain ;
- Gestionnaires de stocks
- Auditeurs supply chain ;
- Cadres dans les entreprises (PME ou GE).

2. Avis sur le rapport d'auto – évaluation.

Le rapport d'auto-évaluation est un document de 65 pages accompagné de plusieurs annexes. Il est correctement rédigé et témoigne de la volonté de l'équipe du comité de pilotage d'informer sur la gouvernance administrative et pédagogique, mais aussi d'apporter des réponses concrètes aux différentes questions. Le rapport est auto - critique et essaye de rendre compte des faiblesses qui affectent le déroulement du programme tout en proposant des solutions.

Le rapport respecte la méthodologie proposée par l'ANAQ-Sup (Référentiel d'évaluation de programme).

3. Description de la visite sur le terrain

3.1 Organisation et déroulement de la visite

A 08h 45, l'équipe d'évaluateurs a été reçue par le Directeur Général et son staff dans une salle de réunion aménagée pour mettre les hôtes dans de bonnes conditions de travail. La séance de travail a immédiatement démarré.

Après le message de bienvenue du Directeur Général et les présentations d'usage, le Président du groupe des experts a rappelé la mission de l'ANAQ-Sup dont l'objectif est de garantir la qualité de l'enseignement supérieur dans tous les établissements publics et privés.

Le Président a ensuite proposé une méthodologie de travail pour la journée, conformément au programme de l'ANAQ-Sup, notamment :

- Présentation du programme Master en management de la supply chain & achats;
- Le déroulement des entretiens ;

- Le choix des différents acteurs à rencontrer : les PATS, les étudiants et le personnel enseignant n'ayant pas responsabilité dans la mise en œuvre du programme ;
- La visite des locaux ;
- La restitution verbale en fin de journée.

Cet agenda a été légèrement modifié sous forme d'activité continue pour profiter de la période de pause-déjeuner en raison du mois de Ramadan. Il a été adopté à l'unanimité vers 9 heures 15 minutes.

Les responsables de BEM ont alors commencé à présenter globalement leur rapport d'auto-évaluation dont chaque expert avait reçu une copie de l'ANAQ-Sup, en déroulant les standards définis et les réalisations.

D'intéressantes discussions ont caractérisé cette présentation, en particulier les experts ont décortiqué l'ensemble de la maquette du programme et demandé des preuves sur les arguments avancés par le staff de l'institut. Ces preuves nous ont été ensuite envoyées plus tard par mail. Ensuite l'équipe d'experts a reçu tour à tour le corps enseignant (PER), le personnel administratif, technique et de support (PATS) et quelques étudiants du programme. Après cette phase d'entretien avec les différents acteurs du programme, l'équipe d'experts a pu visiter les locaux administratifs (secrétariat, bibliothèque, salle de cours, reprographie).

En dernière étape, ils se sont retirés pour évaluer la journée de travail et résumer les points forts et les points faibles de l'institution. Par la suite, l'encadrement de l'école a eu droit à une séance de restitution.

3.2 Appréciation de la visite

Globalement la visite s'est déroulée de façon sereine, avec beaucoup de courtoisie, et de disponibilité du personnel. Une salle bien équipée a été mise à la disposition des experts toute la journée. Tous les documents exigés ont été mis à notre disposition dans l'immédiat ou plus tard par mail. Les constats ci-dessous ont été faits lors de la visite sur site :

- Les locaux sont propres, bien entretenus avec un système de sécurité fonctionnel dans l'ensemble. On note par contre un manque d'issue de secours dans les différents bâtiments visités.

- La documentation physique au niveau de la bibliothèque devrait être renforcée. En effet, la présence d'une bibliothèque virtuelle, même si elle est un atout positif, ne permet pas de régler le problème de la documentation car les documents sont en accès lecture seulement (pas de téléchargement possible). Ce qui nécessite d'avoir toujours accès à internet pour bien travailler.
- Les étudiants du programme ont exprimé leur entière satisfaction quant à la qualité des cours dispensés. Cette appréciation positive est beaucoup plus notée vis-à-vis des enseignants venant de l'université de Bordeaux. Certains étudiants pensent même que dans la maquette un poids plus important devrait leur être accordé par l'instauration d'UE majeures et mineurs qui manquent au niveau de cette maquette.
- Pour le personnel administratif, il n'existe pas de syndicat ni de collectif pour porter les revendications des travailleurs. Cela peut être dû au fait que, globalement, les travailleurs sont satisfaits de leurs conditions de travail et de rémunération. L'équipe d'expert pense malgré tout qu'un tel dispositif devrait exister pour défendre les intérêts moraux et matériels des travailleurs incluant un plan de carrière prédéfini.

4. Appréciation du programme au regard des standards de qualité de l'ANAQ-Sup (référentiel d'évaluation du programme)

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 : ATTEINT.

Le programme du MASTER EN MANAGEMENT DE LA SUPPLY CHAIN ET DES ACHATS a démarré au cours de l'année académique 2009-2010. Depuis lors, les informations fournies montrent que le programme est régulièrement dispensé jusqu'à nos jours malgré sa relative cherté. Cela suppose qu'en termes de qualité-prix, le master est compétitif

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 : ATTEINT.

Le programme d'études et de formation du Master en Supply Chain est en cohérence avec la mission de l'établissement. L'objectif spécifique de ce programme est de « former des responsables en Management supply chain et des achats. ».

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.*

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT.

Les professionnels sont surtout représentés à travers le corps professoral vacataires. Il est vrai qu'ils font montre d'un niveau d'assiduité et de disponibilité important. L'implication de ces professionnels influe sur le contenu et la structure de la maquette de formation. De plus, il existe une structure créée pour jouer un rôle de lien permanent entre l'école et le milieu professionnel. Comme conséquence, on note la signature de plusieurs conventions de partenariat (entreprises, institutions, etc.).

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

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

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT.

Le manuel de procédures, les notes de service ainsi que les fiches de poste permettent d'informer tous les acteurs (PATS, Enseignants et étudiants) sur les processus, les compétences et les responsabilités décisionnelles.

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 : Partiellement ATTEINT.

Le personnel d'enseignement est assez peu représenté au niveau du CSP. Par ailleurs, il est timidement associé à la confection des maquettes d'enseignement. Seuls les enseignants, assurant un travail administratif, participent pleinement au montage des maquettes. Les autorités se sont engagées à les corriger.

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 : ATTEINT.

Il y a un acte portant création de la direction des programmes et des accréditations coordonnées par Elhadji Malick Faye qui cherche à définir la politique qualité et à animer la CIAQ. Cette direction participe à l'évaluation des enseignements à travers un questionnaire que les étudiants remplissent. Ensuite, il est fait un traitement et un partage systématique des évaluations des enseignements et de la qualité du programme.

Champ d'évaluation 3 : CURRICULUM ET METHODES 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.*

Appréciation globale sur le standard : Partiellement ATTEINT.

Sur la forme, la présentation des semestres peut être améliorée. La maquette est, en effet ; organisée en semestres allant de 7 à 10 au lieu de commencer des semestres de 1 à 4.

Dans le fond, la maquette comporte quelques Unités d'Enseignement (UE) et des éléments constitutifs (EC) qui n'ont pas le volume horaire correspondant au nombre de crédits octroyés. Les autorités de BEM - Dakar ont pris l'engagement de corriger ces aspects de forme.

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 : ATTEINT.

Les méthodes d'enseignement et d'évaluation sont mentionnées dans les syllabus des cours du programme. Elles sont conformes aux standards du LMD. Il ressort que le contenu global du programme est destiné à l'acquisition des connaissances de base mais aussi de compétence avec la possibilité d'avoir la *certification* qui est un outil facilitant l'insertion des étudiants dans le domaine Supply Chain et des achats

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

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT.

Les conditions d'obtention des attestations et des diplômes académiques sont réglementées et connues de tous les étudiants. Pour avoir le diplôme, l'ensemble des crédits du Master de la Supply Chain (120 au total) doit être capitalisé par l'étudiant. En particulier, il est exigé que l'apprenant soutienne son mémoire sinon seule une attestation partielle est fournie.

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 : Partiellement ATTEINT.

Le taux de réussite semble très élevé d'après les responsables. Cela résulte de l'encadrement et du suivi très rapproché des étudiants rendu possible par la faiblesse des effectifs enregistrés.

Par contre, il manque un tableau de statistiques sur les taux de réussite de 2009 à nos jours illustrant ces faits dans le rapport d'auto-évaluation qui nous a été envoyé.

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 : ATTEINT.

Le corps enseignant est essentiellement constitué de professionnels complétés par des vacataires venant des universités. Ils disposent d'une bonne qualification scientifique et d'une expérience certaine selon les propos des étudiants. Ces derniers ont exprimé leur entière satisfaction quant à la qualité des cours dispensés par les enseignants qu'ils ont qualifiés de compétents. Cette appréciation positive est beaucoup plus notée vis-à-vis des enseignants venant de l'université de Bordeaux.

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 champ : NON ATTEINT.

Le temps de travail des PER est entièrement consacré à l'enseignement et aucune activité de recherche (pas de laboratoire) n'est effectuée par l'institution.

Standard 4.03 : La mobilité du PER est possible.

Appréciation globale sur le standard : Partiellement ATTEINT.

Il n'existe pas d'enseignant-chercheur recruté uniquement pour les enseignements et la recherche. Tous les enseignants dits permanents sont engagés dans des tâches administratives. Ce qui fait que la mobilité du PER est très réduite par rapport aux étudiants.

Champ d'évaluation 5 : ÉTUDIANT(E)S

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

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT.

Les conditions d'admission figurent dans le dépliant du programme remis aux étudiants.

Standard 5.02. : *L'égalité des chances entre hommes et femmes est réalisée à l'entrée et au cours de la formation*

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT.

Il n'y a pas de mesures discriminatoires pour l'accès à la formation. La sélection est faite principalement selon deux critères : la qualité du dossier et la prestation au niveau de l'entretien. Ceci est confirmé aussi par la liste des différentes promotions de 2009 à nos jours qui comporte un pourcentage non négligeable de femmes.

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 : Partiellement ATTEINT.

Il y a une mobilité des étudiants au sens où ils peuvent poursuivre leurs études dans un autre cycle et dans un autre établissement (Bordeaux par exemple). Par contre, les autres étudiants (sénégalais, africains) ne sont pas autorisés à venir capitaliser des crédits au sein de leur programme Supply Chain dans le cadre d'une reconnaissance mutuelle interuniversitaire et interdisciplinaire.

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

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT.

L'encadrement est adéquat aussi bien pour les cours que les mémoires. C'est ce qui est sorti de notre entretien avec les étudiants. Cela vient du fait que le nombre d'étudiants est réduit de l'ordre d'une dizaine en moyenne depuis la création du programme comme le confirme aussi la liste des différentes promotions se trouvant à l'annexe de leur rapport d'auto-évaluation.

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

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT.

Il y a un dispositif particulièrement dédié à l'insertion des étudiants. Celui-ci se charge des relations de partenariats avec le monde professionnel. Aujourd'hui, grâce à la mise en place de cette structure, le programme est en collaboration avec plusieurs entreprises de la place facilitant ainsi l'insertion de leurs étudiants dans le marché du travail.

5. Points Fort du programme

- Les syllabus exigés, aux enseignants, sont régulièrement examinés, au début de chaque année nouvelle.
- Recours à des enseignants (académiques, professionnels) de qualité dans les cours dispensés ;
- Programme adapté à la spécialisation professionnelle visée ;
- Taux de réussite satisfaisant ;
- Evaluation des enseignements par les étudiants ;
- Matériel pédagogique bien adapté ;
- Organigramme cohérent et reflétant le management réel et séparant les fonctions administratives des fonctions pédagogiques ;
- Service dédié à l'insertion professionnelle (stages, emplois) ;
- Mobilité des étudiants vers d'autres établissements (Bordeaux, Marseille).
- Locaux fonctionnels, propres ;
- Salles climatisées ;

6. Points faibles

- Organigramme ne fait pas ressortir les organes de gestion de la recherche ;
- Faible proportion d'enseignants de rang A ;
- Mobilité du personnel enseignants à sens unique : visite des intervenants extérieurs ;
- Absence de revues spécialisées, malgré l'existence de manuels ;
- Absence de sorties de secours, au niveau des trois sites de BEM-Dakar.

7. Appréciations générales du programme

Le programme est pertinent et bien apprécié par les étudiants car débouche sur des métiers qui ont une demande croissante (internationalisation des affaires). Les enseignements, les locaux sont de qualité et l'école propose une vraie politique d'insertion professionnelle de leurs étudiants. L'équipe d'experts estime cependant que la maquette du programme Master en Supply Chain et des achats pourrait être réaménagée en faisant ressortir selon leurs objectifs visés, des UE's majeures, mineures voire même optionnelles. Cela permettrait aux étudiants d'avoir une meilleure lecture de leur programme d'une part et à l'école d'élargir un peu leur champ de vision de la logistique (à travers les U. E. optionnelles) qui nous semble assez restreinte, d'autre part.

8. Recommandations à l'établissement

Le programme du Master Supply Chain et des achats de l'école BEM est managé par une équipe jeune, dynamique et très enthousiasme. Les contenus programmatiques, les modalités didactiques, le personnel enseignant et l'équipement scientifique respectent bien, malgré quelques insuffisances mineures à améliorer, les standards.

9. Recommandation à l'ANAQ-Sup

- Renforcer, du point de vue de la formation, la constitution des maquettes et d'équipes pédagogiques ;
- Mettre en place, des indicateurs de suivi/évaluation permettant d'apprécier si les standards non-atteints sont améliorés ou pas.

10. Proposition d'Avis

Au vu des éléments en possession par l'équipe des évaluateurs et du sentiment que nous avons de l'engagement dont les responsables font montre, nous donnons **un avis favorable** à l'accréditation du Programme Management de Supply Chain & Achats – BEM Dakar Management School. Toutefois, nous tenons à ce que les recommandations faites à l'institution soient exécutées et suivies par l'ANAQ.

Accréditation.