

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 DE LICENCE DE GESTION
HOTELIERE ET DE RESTAURATION DE
L'ECOLE SUPERIEURE DES METIERS DU
MANAGEMENT ET DES LANGUES**

L'équipe d'évaluation :

- Pr. Ibrahima Samba DANCOKO, Président
- Dr. Libasse NIANG, Membre
- M. El Hadji Malick BA, Membre

Signature :

Pour l'Equipe, le Président

Novembre 2016

Table des matières

Introduction	3
1. Présentation de l'établissement et du programme évalué	3
2. Avis sur le rapport d'auto -évaluation	5
3. Description de la visite sur le terrain.....	5
4. Appréciation du programme au regard des standards de qualité de l'ANAQ-Sup...	8
5. Les Forces.....	14
6. Les faiblesses.....	14
7. Appréciations générales du programme	15
8. Recommandation à l'établissement	15
9. Recommandations à l'ANAQ-Sup	16
10. Proposition d'avis	16

Introduction

ESTEL a présenté à l'ANAQ-SUP un rapport d'auto-évaluation du programme de **Licence Tourisme et Langues, Spécialité : Gestion hôtelière et de Restauration**, enseigné depuis l'année universitaire 2006 en vue d'obtenir une accréditation auprès du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

L'ANAQ-SUP a désigné une équipe d'experts évaluateurs externes composée du Pr Ibrahima Samba DANKOCO (Président), du Dr Libasse NIANG et du professionnel M. El Hadji Malick BA, pour procéder à l'évaluation de ladite Licence. Le vendredi 29 juillet 2016, l'équipe a effectué une visite au lieu où se déroulent les formations en vue de vérifier si le programme en question satisfait aux standards de qualité de l'ANAQ-SUP.

Ce présent rapport est établi par l'équipe d'évaluateurs externes conformément au format de présentation recommandé par l'ANAQ-SUP.

1. Présentation de l'établissement et du programme évalué

1.1. Présentation de l'Etablissement

ESTEL est un établissement d'enseignement supérieur privé-laïque, doté d'une personnalité juridique et d'une autonomie financière, autorisé par l'Etat du Sénégal sous l'Agrément provisoire N°0033/AG/ME/DES du 13 juin 2006 puis sous l'Agrément définitif N°0033/ME/DES du 25 Novembre 2009.

ESTEL a conçu des programmes de formation ouverts et flexibles sur un domaine aussi stratégique que les langues appliquées à la gestion hôtelière et touristique, afin de répondre aux besoins de ses pensionnaires dans un contexte mondial marqué par l'économie de la connaissance et la mobilité internationale des acteurs. Son projet pédagogique a été élaboré par l'équipe de direction de l'établissement en prenant en compte les intérêts des différents acteurs, notamment ceux de l'environnement socio-économique, des milieux académiques universitaires et professionnels comme les syndicats et les organisations patronales.

ESTEL s'est engagée depuis son ouverture, en 2006 (Agrément provisoire) confirmée en 2009 par un Agrément définitif, à répondre de manière décisive aux défis suivants :

- Contribuer à la diversification de l'offre de formation professionnelle supérieure en particulier dans les filières **Langues étrangères appliquées et Métiers des langues, Management et Langues, Tourisme et Langues** ;
- Veiller à la pertinence et à l'efficacité de la formation ainsi qu'à l'efficacité des programmes avec l'adoption de la Réforme LMD au Sénégal par la loi 2011-05 du 30 mars 2011 ;
- Assurer à l'établissement un développement institutionnel qualitatif en améliorant fortement la gestion et la gouvernance, en particulier la gouvernance académique ;

- Installer, de façon durable, un dispositif d'Assurance Qualité interne devant faciliter l'auto-évaluation en vue de l'accréditation de l'institution et de ses programmes, en particulier la filière Langues appliquées, par l'ANAQ/SUP ;
- Contribuer fortement à la promotion du label « Etudier au Sénégal » qui consiste à :
 - Encourager les meilleurs étudiants à étudier au Sénégal,
 - Attirer un grand nombre d'étudiants africains,
- Présenter progressivement tous les diplômes délivrés par l'institution à l'accréditation et la reconnaissance de l'ANAQ-SUP et du Programme Reconnaissance et Equivalence de diplômes (PRED) du CAMES.

Plus spécifiquement ESTEL cherche à :

- Contribuer au développement national par la formation de cadres supérieurs multilingues, capables d'assurer la gestion d'un tourisme durable ;
- Proposer une formation mettant l'accent sur l'utilisation des TIC pour deux raisons :
 - l'industrie touristique est actuellement l'un des secteurs qui a le plus profité du potentiel offert par le Web du fait de la diffusion incessante de documents provenant des offres nationales de tourisme, des hôtels, des voyagistes, des compagnies aériennes et d'autres sous-secteurs ou niches commerciales ;
 - le tourisme occupe également une place prépondérante dans le commerce en ligne, et ceci apparaît clairement dans l'étude intitulée «**Tourisme Horizon 2020**» réalisée par l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT), dans laquelle la prévision est faite qu'en 2020, le monde sera caractérisé par la présence des TIC dans tous les aspects de la vie. L'étude ajoute que dans le domaine du tourisme, la vente en ligne est devenue impérative sur les principaux marchés, et qu'une telle mutation du secteur constitue un des défis majeurs du tourisme durable.

Ainsi, à partir d'un atelier avec les professionnels du secteur touristique, organisé en 2006, la filière Tourisme et Langues a été lancée. L'objectif était de mettre en synergie les deux mondes académique et professionnel pour trouver le meilleur équilibre dans la filière à proposer. Le positionnement adopté est celui d'une filière double compétences : « Gestion et Langues ».

Dans cette optique, le programme de licence en Management Tourisme et Langues ayant été mis en place avec la participation du monde du tourisme et de la restauration. Ce programme a déjà été soumis avec succès à la reconnaissance du CAMES en 2012.

En cette année académique 2015/2016 le programme de **Licence Tourisme et Langues, Spécialité : Gestion hôtelière et de Restauration** est soumis à l'évaluation et à la reconnaissance de l'ANAQ-Sup.

2. Avis sur le rapport d'auto -évaluation

Le rapport d'autoévaluation a été préparé en suivant le référentiel d'évaluation de programme de l'ANAQ-SUP.

Il a été élaboré en suivant la démarche préconisée par l'ANAQ-SUP. Les membres de la cellule interne de qualité ont utilisé des techniques de collecte de données et de traitement. Des éléments de preuve ont été annexés ou présentés sur place.

Le rapport d'auto évaluation décrit l'Ecole ESTEL et ses missions. Dans ce rapport, les membres de la cellule d'assurance qualité interne installée le ...ont mis l'accent sur les forces et faiblesses liées au programme et ils ont émis leur avis sur chaque standard évalué. Le rapport a présenté :

- tout d'abord, le contexte de l'auto-évaluation, les objectifs visé et l'organisation du processus;
- ensuite, la présentation de ESTEL et du programme d'études. Le programme d'étude n'est pas cependant présenté dans ses conditions d'accès, son organisation, etc.
- Enfin, l'appréciation du programme selon les standards de l'ANAQ-Sup.

Le rapport d'auto-évaluation est bien rédigé et structuré autour d'un plan qui permet une lecture aisée.

3. Description de la visite sur le terrain

3.1. Organisation et déroulement de la visite

L'équipe d'évaluateurs de l'ANAQ-SUP a démarré la visite l'Ecole ESTEL, le vendredi 29 juillet 2016 à 08H 55. Elle a été reçue par la Directrice générale de ESTEL et le Directeur Académique dans une salle de réunion pour une séance de travail en présence des principaux responsables :

- Pr. Mariame SIDIBE/SY, Directrice générale de l'Ecole,
- Monsieur Ndiawar SARR, Professeur Titulaire, Directeur Académique et Responsable de la CIAQ ;
- Monsieur GUEYE SY, responsable Informatique ;
- Mme WADE, partenaire de ESTEL ;
- Monsieur Jean KANDE, Professeur et responsable de la formation hôtelière ;
- Monsieur Harona SY, Responsable du pôle Développement et technologie E-Tourisme ;
- Léon Coly : directeur Exécutif.
- A l'issue des présentations, Monsieur Ibrahima Samba DANKOCO le président, a indiqué les objectifs de la mission d'évaluation. La Directrice de ESTEL, a présenté sa vision stratégique avant de donner la parole au Directeur académique. La présentation faite par Monsieur Harona SY et Monsieur Jean KANDE a été suivie d'échanges

fructueux au cours desquels plusieurs documents ont été demandés. Cette rencontre qui a pris fin à 11H 30 a également permis de valider l'agenda de la journée, exécuté comme suit :

JOURNEE DE LA VISITE		
Heures	Activités	Participants
08 h50 – 09h 15	- Arrivée et installation - Lancement des activités - Présentation des acteurs - Rappel des objectifs de la visite - validation de l'agenda de travail - Présentation sommaire de l'établissement : missions de formation et gouvernance	La Directrice ESTEL, le Responsable du programme, le Responsable de la CIAQ et le responsable informatique, Monsieur Jean KANDE, le partenaire représentant du monde professionnel
09h15- 11h 30	Présentation du programme et discussions (échanges, demande de documents complémentaires)	Directrice ESTEL, le Responsable du programme, le responsable de la CIAQ et le responsable informatique, Monsieur Jean KANDE, le partenaire représentant du monde professionnel
11h30 –12h 30	Rencontre et discussions avec trois enseignants du programme sur le contenu des programmes, la méthodologie d'enseignement, les crédits horaires, l'évaluation des étudiants, les TD, leur qualité dans l'établissement (vacataire, professionnel ou académique) etc.	-Deux enseignants vacataires professionnels : Pape Méthiour NDIAYE, professeur en Marketing ; M. Bobo DIALLO : professeur d'informatique ; - Déthié SAMB : un enseignant vacataire académique en Anglais appliqué
12h 30– 13h	Rencontre avec quatre PATS sur l'organisation de leur travail, le déroulement de leurs activités professionnelles et leur niveau de satisfaction sur l'environnement de travail, le traitement salarial et leur plan de carrière ;	Trois personnes rencontrées : . Oumar Gueye : Maintenance informatique et assistant de la scolarité ; . Silly NDIAYE : Infographe, Assistant administratif ; . Djidi DIARRA : Master en communication chargée de la Sclolarité. . Aissatou DIADHIOU : Responsable de la Bibliothèque.
13h – 13h 45	Rencontre et discussions avec trois (03) étudiants sur l'organisation des enseignements, le contenu des cours, les stages professionnels, l'évaluation des enseignements et les conditions d'étude	Licence 3 : Ada Melila

<i>Pause déjeuner</i>		
15h45 - 16 h 45	Visite des locaux suivants : Un Immeuble de 06 étages moderne, propre et bien entretenu au cœur du point E. -Salles de cours (...) - Un grand amphithéâtre moderne (01) - une Salle de révision des étudiants - le bureau de la DG ; - le bureau d'accueil et d'orientation ; - le bureau du responsable de l'informatique et son assistant ; - le bureau du Directeur Académique - deux blocs sanitaires avec séparation hommes/femmes -des extincteurs à chaque étage ; - des escaliers de secours ; - une salle des professeurs - un laboratoire de langue ; -deux salles d'informatique dont, une servant de deuxième laboratoire de langue ; - une bibliothèque physique assez bien dotée en ouvrages ; - blocs sanitaires à proximité de la bibliothèque (03) - une cabine technique à chaque étage - un cyber - Un restaurant - deux studios équipés servant aux applications en hôtellerie et à loger les professeurs visiteurs visiteurs	Mme le Directrice générale, Monsieur GUEYE SY, responsable informatique et le responsable du local visité
16h45 -17h	Synthèse de la journée	Experts-Evaluateurs
17h15-17 h45	Restitution orale	Directrice ESTEL, le Responsable du programme, le responsable de la CIAQ et le responsable informatique, Monsieur, la partenaire représentant du monde professionnel
<i>Fin de la visite</i>		

3.2 Appréciation de la visite

La visite s'est déroulée dans d'excellentes conditions et aucune difficulté n'a été notée. L'équipe d'experts remercie vivement la direction de l'école ESTEL pour son accueil chaleureux et la facilitation des conditions d'échange et de travail.

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*

Appréciation globale sur le standard : NON ATTEINT

Le programme de Licence en Gestion hôtelière et de Restauration a démarré au cours de l'année académique 2006. La première promotion est sortie en 2009. En 2016, quatre promotions sont sorties et le programme semble connaître une pause à une pause stratégique visant à mieux garantir l'efficacité continue de la formation depuis 2012. Les informations fournies montrent que le programme n'est pas dispensé depuis 2012.

Pourtant, il est indiqué qu'à la demande des étudiants, un Master est mis en place et qui a permis de sortir une première promotion en 2014. Le Master 'Tourisme et Langues' qui, à son tour, offre en option 2 spécialité qui sont : *Hôtellerie Internationale* et *Tourisme et Développement durable*. La première promotion sortie en 2014 regroupait des étudiants d'ESTEL issus de la promotion Licence GHR 2012, et d'autres en provenance d'autres écoles ou du milieu professionnel.

La Licence « Gestion hôtelière et de Restauration » est l'une des 2 options de la Licence « Tourisme et Langues », l'autre option étant « Gestion touristique et Langues appliquées ». Les enseignements d'une durée de 3 ans répartis en 6 semestres, se structurent sur un tronc commun de 2 ans (L1 et L2), à l'issue duquel l'étudiant choisit d'approfondir ses connaissances dans l'une ou l'autre des **deux spécialités proposées**, et cela en fonction du penchant que l'étudiant aura naturellement développé lors des enseignements du tronc commun. C'est dire que l'étudiant qui s'inscrit en tourisme a bien choisi, à l'entrée, un domaine qui conduit à 2 spécialités parmi lesquelles il lui est donné de choisir en cours de route après avoir été introduit aux bases conceptuelles et perspectives professionnelles de chacune des spécialités i.e. le tourisme/voyage/vente/promotion, ou les métiers de l'hôtellerie.

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 de la licence en Gestion Hôtelière et de restauration est en cohérence avec le plan stratégique (qui n'a pas été présenté malgré la demande) et les objectifs de l'école ESTEL. L'objectif de cette licence est de former des professionnels qualifiés, aptes à répondre aux besoins des entreprises hôtelières et de restauration à vocation nationale, régionale et sous régionale (des étudiants étrangers sont formés par l'école).

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

Il existe des relations très fortes entre l'école et le monde du travail. Notre séance d'échange sur le rapport d'auto-évaluation a vu la participation d'une professionnelle dont le cabinet est lié à l'école par une convention. Aussi, l'école a signé une convention avec le syndicat des professionnels du tourisme qui sert de relais avec tous les réceptifs et restaurants membres. Des conventions sont présentées et qui concernent : La Confédération Patronale des Industries Touristiques du Sénégal (COPITS, devenue FOPITS) ; Le Conseil National du Patronat (CNP) : L'Hôtel/Ecole HECANSA de Ténérife (Iles Canaries) dans le cadre d'une convention avec le Gouvernement de Tenerife (Cabildo de Tenerife).

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.*

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

Toutes les personnes concernées par le programme (enseignants, étudiants et personnel administratif) sont tenues informées de leurs prérogatives et responsabilités. L'organisation de ESTEL est matérialisée par un organigramme intégré qui met en relation les organes administratifs et ceux académiques. Les décisions du conseil scientifique et de perfectionnement et celles du conseil pédagogique et de contrôle sont largement diffusées auprès des parties prenantes.

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 : ATTEINT

Le PER occupe une place importante dans le processus décisionnel avec la mise à disposition de syllabus par les enseignants, la tenue de réunion d'évaluation du contenu des programmes. Cependant, certains enseignants déplorent une détérioration du niveau de participation des enseignants aux décisions.

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 : PARTIELLEMENT ATTEINT

Les enseignements sont évalués par les étudiants à la fin chaque module. Cependant, les résultats ne sont pas bien exploités afin d'adapter périodiquement l'offre d'études. Par ailleurs, la gestion des notes issues des évaluations des étudiants reste encore informelle.

Une cellule assurance qualité existe. Seulement, elle ne fonctionne pas de manière régulière et ne mène pas beaucoup d'activités.

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.*

Appréciation globale sur le standard : PARTIEELEMENT ATTEINT

Le programme d'études dispose d'une maquette structurée correspondant à une mise en œuvre coordonnée du système LMD dans les établissements d'enseignement supérieur du Sénégal. Les éléments constitutifs disposent d'un plan de cours. La maquette répond aux standards du système LMD avec notamment une semestrialisation des enseignements et des évaluations. Le semestre compte 600 heures et 30 crédits. La validation de la licence nécessite l'obtention de 180 crédits. Cependant, des améliorations doivent être faites. Les éléments constitutifs (EC) doivent être codifiés au même titre que les unités d'enseignement (UE). Le volume horaire attribué aux TPE est à améliorer car il est faible et ne respecte pas beaucoup les normes légales.

La standardisation des syllabus permettrait une meilleure maîtrise du programme par l'école.

Le stage est un moment important qui permet la mise en pratique des connaissances acquises par les étudiants. Tous les étudiants obtiennent un stage.

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

Le programme d'études couvre les aspects principaux des disciplines concernées. 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 permet aux étudiants inscrits d'avoir les connaissances en langue et dans les disciplines de gestion. Il donne aussi des connaissances transversales en économie et droit et des connaissances de spécialité dans les domaines de l'hôtellerie et de la restauration.

La prépondérance des langues liée au positionnement de l'école mène à un déséquilibre horaire au détriment des disciplines de gestion dont certaines sont absentes de la maquette (Organisation, stratégie, etc.).

La place des stages est réelle mais les visites d'entreprises devraient être organisées tout au long de la formation : une visite en première année ne suffit pas.

Réponse :

- 1- La prépondérance des langues est liée au fait que les formations à ESTEL jettent un regard neuf sur l'entreprise : à côté des formations pointues et l'esprit formaté des scientifiques, ESTEL propose la culture générale, l'ouverture d'esprit, de réelles capacités d'analyse et de synthèse, la sensibilité au facteur humain, autant de qualités qui sont à la base à la base du management interculturel qui, aujourd'hui, est la clé de l'équilibre dans un monde qui change et bouleverse les certitudes établies.

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 règlementées et publiées par voie d'affichage. Les attestations sont délivrées par la Direction.

A ESTEL, l'obtention des attestations et diplômes est bien encadrée et bien expliquée aux différents acteurs et bénéficiaires, mais nécessite une meilleure gestion administrative par un service de scolarité plus efficace est nécessaire.

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 : ATTEINT

Le programme dispose d'un effectif faible et maintient un taux de réussite à 100%.

Le taux se maint en effet sur les quatre années de mise en œuvre du programme.

Champ d'évaluation 4 : Personnel d'Enseignement et/ou de Recherche (PER)

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

Appréciation globale sur le standard : PARTIELLEMENT ATTEINT

Le programme fait intervenir des enseignants académiques et des enseignants professionnels. Toutefois, nous relevons que le profil disciplinaire des enseignants, mériterait d'être amélioré en rapport avec le programme qui est un programme de Gestion. Aussi il serait bon que le niveau de diplomation des intervenants dans les matières de Gestion soit amélioré notamment avec des Docteurs en Gestion.

Dans l'école les enseignants vacataires bénéficient d'un contrat signé. Nous n'avons pas trouvé des enseignants permanents en dehors des responsables qui sont eux-mêmes des enseignants académiques de carrière.

Le recrutement des enseignants n'est pas fait selon des procédures très formalisées. Ils sont recommandés ou tirés d'une base de données interne et sont pris en fonction des besoins de l'Institut.

Toutefois, nous avons noté une bonne stabilité des enseignants dont certains interviennent dans la structure depuis sa création.

Les enseignements sont évalués grâce à un questionnaire qui a été présenté par les responsables. Aussi il n'est pas prouvé que les résultats de l'évaluation soient transmis à l'enseignant.

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 : NON ATTEINT

Nous n'avons pas constaté une répartition du temps des enseignants entre l'enseignement et d'autres activités. Il n'y a pas de recherche à ESTEL. Pour les enseignants qui mènent aussi des activités administratives nous n'avons pas vu les contrats d'engagement.

Standard 4.03 : *La mobilité du PER est possible.*

Appréciation globale sur le standard : NON ATTEINT

Il n'y a pas beaucoup de mobilité des enseignants à l'ESTEL. Une convention entre l'Institut et un autre établissement hôtelier étranger. La Directrice et une enseignante d'espagnole y ont effectué un déplacement à l'étranger.

On peut juste noter que les mêmes enseignants vacataires enseignent dans plusieurs instituts et écoles de la place. Ce qui fait défaut ici c'est une mobilité encadrée et pouvant aller jusqu'au de-là des frontières du pays. On n'a pas noté non plus la preuve de l'existence de professeurs invités venant de l'extérieur.

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 des étudiants sont publiées dans le site de l'école et par voie d'affiche. Nous avons demandé à voir la plaquette de la formation mais il n'y en avait pas de disponible. Les autorités affirment ne pas prendre en première année des candidats n'ayant pas le BAC. Des entretiens sont effectués pour l'admission des étudiants.

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

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

On n'a noté aucune forme de discrimination entre les filles et les garçons à ESTEL. Aucun dispositif n'est mis en place pour favoriser les garçons ou les filles.

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 n'existe pas de dispositif de mobilité des étudiants en cours de formation à ESTEL. En effet, le programme d'étude n'intègre pas des dispositions pouvant mener à une mobilité nationale ou internationale des étudiants en cours de formation.

Toutefois, la mise en place du dispositif LMD permet bien d'encadrer la mobilité académique des étudiants à travers le supplément au diplôme. Beaucoup d'étudiants d'ESTEL sont admis dans des établissements et institutions d'enseignement supérieur au Sénégal et à l'étranger.

Par ailleurs, ESTEL Il a été dit que l'école a bien organisé des séjours académiques de ses étudiants en Espagne mais nous n'en avons pas vu les traces. Aussi, ESTEL a organisé des départs de ses étudiants en poursuite de leur formation au Maroc, au Canada, aux USA.

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

Appréciation globale sur le standard : PARTIELLEMENT ATTEINT

Les taux d'encadrement des étudiants sont très élevés si on considère l'ensemble des enseignants. Mais si on procède à un calcul par catégorie d'enseignants, on voit que le taux est trop faible pour ce qui concerne les enseignants de rang A. Aussi, s'il existe des enseignants de rang A dans l'école, leur profil n'est pas en adéquation avec Domaine de la formation (la Gestion). Il existe un service d'accueil et les étudiants sont bien pris en charge par le personnel administratif.

Pour les mémoires de fin de formation on note une bonne implication des professionnels. Par ailleurs, en cas de difficultés est prévu un soutien personnalisé des étudiants par les professeurs concernés. Cela est confirmé par les étudiants.

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

Le programme se préoccupe de l'insertion des étudiants en leur fournissant toute l'aide nécessaire pour l'obtention de stage. Une base de données des anciens étudiants de la formation est fournie par les responsables.

Une personne est chargée des relations avec les entreprises. Il s'occupe en effet de cette tâche mais son activité devrait être formalisée et mieux mise en œuvre notamment par la création d'un bureau de placement et de gestion des stages.

Cependant, il n'y a pas de dispositif pour l'auto emploi et un incubateur n'est pas mis en place pour accompagner les étudiants porteurs de projets.

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.*

Appréciation globale sur le standard : ATTEINT

ESTEL est installée dans un immeuble. L'immeuble comporte six étages et il est situé au Cœur d'un quartier résidentiel. Il est moderne et bien construit. Il est très bien entretenu. L'Institution dispose de beaucoup d'infrastructures (salles de cours, salle informatique (30 places), Amphithéâtre de 300 places, laboratoire de langue, bibliothèque physique fonctionnelle), des toilettes avec une séparation fille (06) /garçon (03).

Sur le plan des infrastructures, on peut même dire que les ressources sont sous-utilisées au vu de la faiblesse des effectifs de l'école.

5. Les Forces

On peut relever les forces suivantes :

- Le bon profil du promoteur qui est une universitaire de haut rang expérimentée
- Des infrastructures sont de très grande qualité ;
- Des liens étroits avec le monde socio-économique notamment le secteur touristique ;
- L'emplacement de l'école au cœur d'un quartier résidentiel ;
- Un taux très élevé de réussite et d'insertion des étudiants du programme ;
- Une forte utilisation des TIC dans les activités pédagogiques et administratives ;
- Une originalité des offres de formation du fait de l'utilisation importante des langues étrangères ;
- Des relations réelles avec des institutions étrangères ;
- Une implication importante des professionnels dans les processus d'enseignement-apprentissage ;
- Le caractère très pratique de la formation ;
- Un engagement et une fidélité importants du corps enseignant et des PATS ;
- Un niveau élevé de satisfaction des étudiants ;
- Des ressources pédagogiques importantes (bibliothèque physique, 03 salles d'informatique (30 places), un grand Amphi (300 places), deux laboratoires de langues, sonorisation, etc.) ;
- La sécurité et la propreté des lieux (vidéo surveillance, agent de sécurité, escaliers de secours, extincteurs, etc.) ;
- L'esprit d'ouverture des dirigeants ;
- La pertinence du contenu des enseignements par rapport à l'orientation de la formation.

6. Les faiblesses

On a relevé les points à améliorer suivants :

- Faiblesse des effectifs de la filière ;
- Un partenariat avec l'extérieur à réactualiser et à envisager surtout avec les entreprises prises individuellement ;
- Une inexistence d'un incubateur dans l'établissement et du recours à l'auto-emploi pour l'insertion ;

- Une faiblesse des TPE dans l'organisation des activités pédagogiques ;
- Une absence de TP dans des matières à portée très pratique (restauration) ;
- Une absence de coefficients pour les UE ;
- Une absence de recherche et de convention avec les écoles doctorales des universités publiques (UCAD) ;
- Une faiblesse du poids des sciences de Gestion (Stratégie, organisation des entreprises) ;
- Une faiblesse de la mobilité des étudiants ;
- Une faiblesse de la mobilité des PER ;
- Une absence de rapports d'exploitation de l'évaluation des enseignants ;
- Un fonctionnement faible de la CIAQ ;
- Une faiblesse des enseignants permanents.

7. Appréciations générales du programme

Le programme de licence en Gestion Hôtelière et de Restauration est un programme qui a sa valeur au vu du contenu pédagogique et de l'implication des professionnels à la fois dans les processus d'enseignement-apprentissage et dans la gouvernance du programme. On pourrait même regretter le niveau de responsabilité trop important accordé aux professionnels dans les responsabilités scientifiques et pédagogique du programme. C'est en effet le niveau académique qui semble souffrir ici d'une certaine faiblesse du fait de l'absence d'un corps enseignant académique dont le profil scientifique serait en adéquation avec le domaine et l'orientation du programme. Cependant, toutes ces considérations doivent être relativisées car globalement on peut considérer que le contenu du programme est bon, compte tenu des objectifs visés.

8. Recommandation à l'établissement

- Les réunions pédagogiques doivent être plus formalisées avec systématiquement des PV (signés) et des listes de présence ;
- Le volume horaire attribué au TPE doit être revu à la hausse pour une meilleure implication des apprenants dans leur formation ;
- Dans la maquette du programme, les EC doivent être codifiés au même titre que les UE ;
- Les maquettes doivent être améliorés ;
- Le stage au semestre 4 doit être crédité entre 6 et 8 crédits ;
- Le rapport d'exploitation de l'évaluation des enseignements doit porter sur chaque module et transmis à l'enseignant concerné ;

- Tout doit être fait pour arriver à une automatisation des délibérations. Cela offre une plus grande sécurité pédagogique ;
- Un incubateur doit être mis en place pour l'auto emploi des diplômés.
- Un bureau de gestion des stages doit être créé ;
- Les relations avec les entreprises sont à formaliser ;
- Il est nécessaire de trouver les moyens de recruter des PER de niveau Doctorat en sciences de gestion ;
- L'école doit se doter de jeunes enseignants permanents et signer des conventions avec les écoles doctorales des universités publiques ;
- La situation administrative des PATS doit évoluer vers les CDI.

9. Recommandations à l'ANAQ-Sup

- Renforcer la formation sur la confection des maquettes ;
- Mettre en place un outil de suivi/évaluation avec des indicateurs très explicites, permettant d'apprécier si les standards non –atteints sont améliorés ou pas.

C'est une condition nécessaire pour que l'exigence de qualité de la formation et de l'enseignement soit prise en compte de manière constante et non ponctuelle.

10. Proposition d'avis

Accréditation.