

RAPPORT D'ÉVALUATION FINAL
Évaluation des programmes d'études supérieures
École de gestion Telfer
Cycle : 2019-2020
Date : 13 octobre 2021

I. Programmes

- MBA pour cadres
- Maîtrise en gestion des services de santé (MGSS)
- Maîtrise en affaires de leadership de projets complexes
- Diplôme d'études supérieures en administration des affaires
- Diplôme d'études supérieures en gestion et leadership
- Diplôme d'études supérieures en gestion de la performance organisationnelle
- Diplôme d'études supérieures en comptabilité professionnelle (CPA)

II. Processus d'évaluation

- Le rapport d'évaluation final des programmes a été rédigé à partir des documents suivants : (a) le rapport d'autoévaluation produit par l'unité scolaire, (b) le rapport de l'équipe d'évaluation externe rédigé à la suite de sa visite sur le campus, ainsi que (c) les commentaires du doyen, Stéphane Brutus, de la directrice de programme, MBA, Catherine Elliott, du directeur de programme, MBA pour cadres, Greg Richards, et de la directrice de programme, MGSS, Mirou Jaana, à propos des documents susmentionnés.
- Isabelle Dostaler, de l'Université Memorial, et Andrew Gaudes, de l'Université Brock, ont fait la visite du campus le 11 février 2021.
- La visite a eu lieu en mode virtuel en raison de la pandémie de SARS-CoV-2. L'équipe d'évaluation a reçu un rapport d'autoévaluation complet qui avait d'abord été présenté et fait l'objet d'une discussion à l'Assemblée de l'École avant la révision. Paulette Guitard, de la Faculté des sciences de la santé de l'Université d'Ottawa, a participé à la visite virtuelle à titre de déléguée interne.
- Pendant la visite du campus, l'évaluateur et l'évaluatrice externes ont rencontré Claire Turenne-Sjolander, vice-provost aux études supérieures et postdoctorales, Wojtek Michalowski, doyen par intérim de l'École de gestion Telfer, Greg Richards, vice-doyen aux programmes professionnels/directeur du programme de MBA pour cadres, Catherine Elliott, directrice du programme de MBA, Jonathan Patrick, directeur sortant du programme de MGSS, Sylvain Durocher, directeur du programme CPA, ainsi que des membres du personnel de soutien, des membres du corps professoral régulier et à temps partiel, et des étudiantes et étudiants des cycles supérieurs.

III. Sommaire des rapports sur la qualité des programmes

Cette section vise à souligner les forces et les lacunes soulevées dans le cadre du processus d'évaluation afin d'améliorer les programmes.

MISE EN LUMIÈRE DES FORCES ET DES DÉFIS

Forces

- Renommée nationale et internationale de l'École et de ses programmes (triple couronne des agréments pour les écoles de gestion);
- L'une des rares écoles de gestion à proposer une maîtrise professionnelle en gestion des services de santé;
- Effectif stable au programme de MBA pour cadres;
- Souplesse et diversité des programmes;
- On dit du programme de MBA (anglais) qu'il offre un bon équilibre entre recherche et pratique;
- Apprentissage expérientiel, particulièrement au programme de MBA pour cadres;
- Emplacement de l'École de gestion Telfer dans la capitale nationale, un milieu bilingue;
- Bilinguisme de la Faculté et accès à un environnement d'apprentissage bilingue.

Lacunes

- D'imminents départs à la retraite chez le corps professoral représentent une menace pour les ressources d'enseignement;
- Le recrutement étudiant est devenu plus ardu pour tous les programmes, à l'exception du programme de MBA pour cadres;
- Le faible nombre d'inscriptions au MBA en français signifie qu'il n'y a pas autant de cours au choix qu'au programme en anglais, une menace pour la viabilité du programme;
- Il semble difficile de recruter des personnes pour enseigner le programme de MBA en français;
- Ces dernières années, la proposition de valeur du diplôme d'études supérieures en comptabilité professionnelle a perdu en évidence, maintenant qu'il existe d'autres programmes semblables.

IV. Amélioration du programme¹

Les programmes ici évalués sont conformes aux exigences de la discipline. Les recommandations suivantes visent à maintenir ou à améliorer le niveau de qualité déjà avéré des programmes.

L'ordre et la numérotation des recommandations correspondent à ceux du rapport d'évaluation externe.

- **Recommandation 1** : Rehausser la qualité de l'enseignement et de l'offre de cours au programme de MBA en français, ou envisager d'éliminer graduellement ce programme.
- **Recommandation 2** : Pour augmenter les inscriptions, envisager d'élargir les options quant à l'accès et aux périodes de formation au programme de MBA, de sorte que les étudiantes et étudiants pourront planifier un délai d'achèvement qui répond à leurs besoins personnels.

¹D'après le rapport d'évaluation externe.

- **Recommandation 3 :** Puisque les soins de santé et la santé publique suscitent un intérêt renouvelé, le moment est particulièrement propice à la revitalisation du programme de MGSS, qui pourrait devenir un programme phare pour l'École. Qui plus est, il est préférable de continuer d'offrir le programme en ligne pour que les personnes qui travaillent dans le milieu de la santé puissent s'y inscrire sans devoir quitter leur emploi (le cas échéant, les attentes associées aux cours devront être revues).
- **Recommandation 4 :** Miser sur les leçons apprises dans l'ensemble des programmes pendant la crise de COVID-19, où les étudiantes et étudiants ont observé que l'École avait su s'adapter habilement, et où le corps enseignant et le personnel ont semblé tirer grande fierté de ce qu'ils ont accompli.
- **Recommandation 5 :** Surveiller attentivement la mise en place de la nouvelle option de leadership de projets complexes au MBA pour cadres afin que celle-ci ne fasse pas augmenter les coûts du programme.
- **Recommandation 6 :** Faire faire une évaluation d'assurance qualité de l'apprentissage par une équipe d'évaluation indépendante plutôt que par une équipe enseignante, puis présenter les résultats afin de dégager les possibilités d'amélioration dans le programme d'études et dans la prestation.

V. Liste des cours non offerts depuis plus de trois ans et raisons

Les cours suivants n'ont pas été offerts au moins une fois depuis trois ans et seront retirés de l'annuaire.

- [À confirmer]

VI. Plan d'action

Le plan d'action a été rédigé par le doyen Stéphane Brutus, Catherine Elliott, directrice de programme, MBA, Greg Richards, directeur de programme, MBA pour cadres, et Mirou Jaana, directrice de programme, MGSS. L'École prend toutes les recommandations au sérieux, et est convaincue qu'en y donnant suite, elle saura bonifier ses programmes.

VII. Conclusion

L'École de gestion Telfer jouit d'une renommée nationale et internationale en raison de ses programmes (triple couronne des agréments pour les écoles de gestion), qui comprennent un vaste éventail de diplômes professionnels de cycle supérieur occupant un créneau stratégique. La maîtrise en gestion des services de santé, un programme ultraspécialisé, correspond parfaitement aux champs de recherche du corps professoral, tandis que la maîtrise en administration des affaires se distingue des autres programmes par son caractère non spécialisé. Enfin, le programme de MBA pour cadres, bien établi, apporte du prestige à l'École.

Ces dernières années, le recrutement étudiant est devenu plus ardu pour tous les programmes sauf celui du MBA pour cadres. C'est particulièrement le cas pour la maîtrise en administration des affaires en français, où le peu de cours au choix et la qualité de l'enseignement sont sources de mécontentement chez les étudiantes et les étudiants.

Au vu de cette évaluation positive, les membres du comité remercient l'ensemble des participantes et des participants pour l'évaluation des programmes. Ils félicitent l'unité pour la rigueur du travail accompli et la qualité du rapport d'autoévaluation, ainsi que celle du rapport produit par l'équipe d'évaluation externe.

Calendrier et échéances

Un rapport de progrès décrivant les actions réalisées et les résultats subséquents sera soumis au comité d'évaluation à une date convenue au moment de la réunion portant sur le plan d'action.

La prochaine évaluation périodique aura lieu au plus tard dans huit ans, en 2026-2027. Le rapport d'autoévaluation doit être soumis au plus tard en juin 2026.

PLAN D'ACTION

Faculté :

- École de gestion Telfer

Programmes évalués :

- MBA pour cadres
- Maîtrise en gestion des services de santé (MGSS)
- Maîtrise en affaires de leadership de projets complexes
- Diplôme d'études supérieures en administration des affaires
- Diplôme d'études supérieures en gestion et leadership
- Diplôme d'études supérieures en gestion de la performance organisationnelle
- Diplôme d'études supérieures en comptabilité professionnelle (CPA)

Cycle d'évaluation :

- 2019-2020

Date :

- 17 février 2023

Recommandation 1 : Rehausser la qualité de l'enseignement et de l'offre de cours au programme de MBA en français, ou envisager d'éliminer graduellement ce programme.

Réponse de l'unité : Puisque ce programme est le seul diplôme de maîtrise offert en français à l'École de gestion Telfer, nous entendons continuer de l'offrir. Pour continuer d'attirer des candidatures de qualité, nous allons examiner le matériel de cours, les options offertes et le mode de prestation.

Programme(s) touché(s) : MBA en français

Degré de priorité*	Actions à entreprendre	Attribué à	Échéancier	Modifications au programme?
1	Remanier le programme de MBA pour en améliorer la flexibilité et l'accès à la communauté étudiante. Pour ce qui est du programme en français, inclure une option d'immersion qui permettrait aux étudiantes et étudiants de suivre des cours au choix en anglais comme en français.	Direction du programme, direction associée du programme	Septembre – novembre 2021	Oui
2	Nouer des relations avec des universités étrangères pour que les étudiantes et étudiants francophones puissent faire des études à l'étranger.	Direction associée du programme	À compter d'octobre 2021	S.O.

* DEGRÉ DE PRIORITÉ : 1. URGENT : ACTION IMMÉDIATE REQUISE 2. IMPORTANT : ACTION REQUISE DANS LES 18 MOIS (MAXIMUM) 3. CONSEILLÉ : DÉVELOPPEMENT ET

Recommandation 2 : Pour augmenter les inscriptions, envisager d'élargir les options quant à l'accès et aux périodes de formation au programme de MBA, de sorte que les étudiantes et étudiants pourront planifier un délai d'achèvement qui répond à leurs besoins personnels.

Réponse de l'unité : Un examen des cours a été effectué; quelques nouveautés introduites devraient intéresser la communauté étudiante. Par ailleurs, nous avons investi dans la modernisation de nos salles de classe afin que les cours puissent être donnés en format bimodal (en ligne et en personne).

Programme(s) touché(s) : MBA en français

Degré de priorité*	Actions à entreprendre	Attribué à	Échéancier	Modifications au programme?
1	Utiliser nos nouvelles ressources bimodales pour offrir le programme à l'extérieur d'Ottawa.	Direction associée du programme	Octobre 2021 en vue du cycle d'admission de septembre 2022	
2	Créer des versions asynchrones de certains cours pour améliorer la flexibilité et l'accès, surtout pour les étudiantes et étudiants de l'extérieur d'Ottawa.	Direction associée du programme, conseillère ou conseiller en apprentissage de Telfer	Janvier à décembre 2022	

* DEGRÉ DE PRIORITÉ : 1. URGENT : ACTION IMMÉDIATE REQUISE 2. IMPORTANT : ACTION REQUISE DANS LES 18 MOIS (MAXIMUM) 3. CONSEILLÉ : DÉVELOPPEMENT ET

Recommandation 3 : Puisque les soins de santé et la santé publique suscitent un intérêt renouvelé, le moment est particulièrement propice à la revitalisation du programme de MGSS, qui pourrait devenir un programme phare pour l'École. Qui plus est, il est préférable de continuer d'offrir le programme en ligne pour que les personnes qui travaillent dans le milieu de la santé puissent s'y inscrire sans devoir quitter leur emploi (le cas échéant, les attentes associées aux cours devront être revues).

Réponse de l'unité : Nous cherchons à devenir des chefs de file dans l'enseignement en santé en élargissant notre MGSS au-delà du marché ottavien et en gagnant en flexibilité. Maintenant que notre programme de MGSS a subi une modification majeure, nous pouvons songer à un élargissement.

Programme(s) touché(s) : MGSS

Degré de priorité*	Actions à entreprendre	Attribué à	Échéancier	Modifications au programme?
1	Créer une version en ligne de la MGSS pour les professionnelles et professionnels cadres.	Vice-décanat aux programmes professionnels des cycles supérieurs, direction du programme	Création de mai à septembre 2021 pour une mise en place en janvier 2022	Changements mineurs au nombre de cours
1	Constituer un comité consultatif composé de hauts dirigeants et dirigeantes du milieu de la santé pour orienter la mise sur pied d'initiatives dans l'enseignement en santé.	Vice-décanat aux programmes professionnels d'études supérieures, décanat	Mai à octobre 2021	
2	Collaborer avec le secteur et d'autres facultés à la création de séries de microprogrammes dans de nouveaux domaines : analytique des systèmes de santé, informatique, affaires réglementaires, leadership et innovation.	Vice-décanat aux programmes professionnels d'études supérieures	Octobre 2021 à juin 2022	
3	Explorer la possibilité d'instaurer une version française de la MGSS en ligne.	Vice-décanat aux programmes professionnels d'études supérieures, direction du programme	Janvier à juin 2022	

* DEGRÉ DE PRIORITÉ : 1. URGENT : ACTION IMMÉDIATE REQUISE 2. IMPORTANT : ACTION REQUISE DANS LES 18 MOIS (MAXIMUM) 3. CONSEILLÉ : DÉVELOPPEMENT ET

Recommandation 4 : Miser sur les leçons apprises dans l'ensemble des programmes pendant la crise de COVID-19, où les étudiantes et étudiants ont observé que l'École avait su s'adapter habilement, et où le corps enseignant et le personnel ont semblé tirer grande fierté de ce qu'ils ont accompli.

Réponse de l'unité : Nous entendons continuer d'offrir un accès en ligne à la population étudiante. Nous explorons également les modes de prestation en ligne synchrones et asynchrones.

Programme(s) touché(s) : MBA (anglais et français), MBA pour cadres

Degré de priorité*	Actions à entreprendre	Attribué à	Échéancier	Modifications au programme?
1	Veiller à ce que toutes les salles de classe (au pavillon Desmarais comme au Centre de leadership pour cadres) soient dotées des technologies nécessaires à la prestation bimodale.	Vice-décanat aux programmes professionnels, direction administrative	Mai 2021 à janvier 2022	
2	Créer des guides d'enseignement et des processus facilitant la prestation de cours en format bimodal.	Conseillère ou conseiller en apprentissage de Telfer	Mai 2021 à mars 2022	

* DEGRÉ DE PRIORITÉ : 1. URGENT : ACTION IMMÉDIATE REQUISE 2. IMPORTANT : ACTION REQUISE DANS LES 18 MOIS (MAXIMUM) 3. CONSEILLÉ : DÉVELOPPEMENT ET

Recommandation 5 : Surveiller attentivement la mise en place de la nouvelle option de leadership de projets complexes au MBA pour cadres afin que celle-ci ne fasse pas augmenter les coûts du programme.

Réponse de l'unité : Nous croyons que la recommandation vise à éviter d'augmenter les coûts du programme.

Programme(s) touché(s) : MBA pour cadres

Degré de priorité*	Actions à entreprendre	Attribué à	Échéancier	Modifications au programme?
1	Surveiller les coûts supplémentaires de l'option de leadership de projets complexes au MBA pour cadres, et modifier le programme au besoin pour éviter les coûts inutiles.	Gestionnaire de programme	Septembre 2021 à avril 2023	

* DEGRÉ DE PRIORITÉ : 1. URGENT : ACTION IMMÉDIATE REQUISE 2. IMPORTANT : ACTION REQUISE DANS LES 18 MOIS (MAXIMUM) 3. CONSEILLÉ : DÉVELOPPEMENT ET

Recommandation 6 : Faire faire une évaluation d'assurance qualité de l'apprentissage par une équipe d'évaluation indépendante plutôt que par une équipe enseignante, puis présenter les résultats afin de dégager les possibilités d'amélioration dans le programme d'études et dans la prestation.

Réponse de l'unité : Nous avons suivi les lignes directrices d'assurance qualité de l'enseignement de l'AACSB. Nous reconnaissons, toutefois, que d'autres sources de données seraient utiles à cette évaluation.

Programme(s) touché(s) : MBA (anglais et français), MBA pour cadres

Degré de priorité*	Actions à entreprendre	Attribué à	Échéancier	Modifications au programme?
1	Comparer les réponses des étudiantes et étudiants au sondage de fin de programme avec les objectifs et intégrer ces évaluations au processus d'assurance qualité de l'apprentissage.	Directions de programme	Mai 2021 à novembre 2021	
2	Adopter une démarche plus rigoureuse pour recueillir la rétroaction du secteur sur les projets de consultation afin d'éclairer le processus d'assurance qualité de l'enseignement.	Gestionnaires de programme, administration du Bureau des études supérieures	Septembre à décembre 2021	
3	Explorer plus en profondeur l'idée de réaliser des évaluations « indépendantes ». Par exemple, le recours aux technologies de simulation de CAPSIM au cours de stratégie permet de faire des évaluations indépendantes selon les résultats étudiants obtenus. D'autres outils semblables pourraient servir à obtenir des évaluations plus objectives.	Vice-décanat aux programmes professionnels d'études supérieures, coordination aux projets spéciaux	Janvier à décembre 2022	

* DEGRÉ DE PRIORITÉ : 1. URGENT : ACTION IMMÉDIATE REQUISE 2. IMPORTANT : ACTION REQUISE DANS LES 18 MOIS (MAXIMUM) 3. CONSEILLÉ : DÉVELOPPEMENT ET