

## Résumé de l'évaluation périodique de la maîtrise en administration: concentrations en finance, en intervention et changement organisationnel, en gestion du commerce électronique et en marketing

---

### Description du programme de maîtrise en administration

La maîtrise en administration est sous la responsabilité de la Faculté d'administration. Elle comporte présentement 10 cheminements : six concentrations à grade M.Sc. et quatre cheminements à grade M.Adm. Lors du démarrage des travaux du comité d'évaluation périodique, elle en comportait 11, mais en cours de route le cheminement en gestion du développement durable a été transféré à l'intérieur de la maîtrise en environnement du Centre universitaire de formation en environnement (CUFE).

L'évaluation périodique présentée ci-après porte sur quatre concentrations à grade M.Sc. : soit les concentrations en finance, en gestion du commerce électronique, en intervention et changement organisationnel ainsi qu'en marketing. Ces quatre concentrations comportent un cheminement cours et un cheminement recherche.

Le programme de maîtrise en administration est un programme à temps plein de 45 crédits. Il s'adresse plus particulièrement aux étudiantes et étudiants ayant une formation initiale en administration. Dans ce programme, les étudiantes et les étudiants peuvent poursuivre l'acquisition de connaissances liées à leur formation antérieure ou acquérir une formation spécialisée dans l'une des concentrations du programme ou l'un de ses domaines de recherche. De plus, l'étudiante ou l'étudiant peut contribuer à la résolution de problèmes de gestion au sein d'équipes multidisciplinaires.

Le cheminement cours des concentrations avec grade M.Sc. se distingue par sa courte durée d'un an, par sa visée pratique et par l'activité d'intervention en entreprise. Le cheminement en recherche permet d'apprendre à effectuer une recherche sur un sujet donné, de maîtriser une méthode de recherche et d'être en mesure de communiquer les résultats de ses travaux.

## 1. Introduction

La Faculté d'administration a été conviée à se livrer à l'évaluation périodique des concentrations à grade M.Sc. de sa maîtrise en administration en novembre 2007. Il a alors été convenu que l'évaluation ne porterait que sur quatre des six concentrations. La concentration en comptabilité ainsi que la concentration en stratégie d'intelligence d'affaires ont été retirées de l'évaluation pour des raisons jugées appropriées.

## 2. Comité d'évaluation périodique

Pour mener à bien cet exercice, la Faculté a constitué un comité d'évaluation périodique (CEP) composé de neuf membres. Ce comité comprenait initialement le directeur des programmes des maîtrises à grades M.Sc. et M.Adm. (agissant à titre de président du CEP), d'un représentant du corps professoral pour chacune des concentrations, d'un chargé de cours, d'un étudiant inscrit dans le programme, d'un professeur externe ainsi que de la vice-doyenne à l'enseignement. En raison des délais de réalisation des travaux, le comité a dû remplacer des membres à quelques reprises. De plus, des personnes ressources ont été engagées afin de supporter le président du comité dans la rédaction des rapports et dans la réalisation de l'évaluation ciblée. Les divers départements ont aussi été sollicités afin de formuler les recommandations et établir le plan de réalisation des recommandations pour leur concentration.

## 3. Processus d'autoévaluation

Un exercice de prédiagnostic a d'abord été réalisé afin de juger de la pertinence et de la qualité des concentrations du programme. Cette première analyse, faite essentiellement à partir des données disponibles ou facilement accessibles, a permis de cerner les principales forces, faiblesses, opportunités et menaces des 4 concentrations évaluées. De cet exercice est ressorti un certain nombre de préoccupations à investiguer plus en profondeur dans le cadre de l'évaluation ciblée. En considérant les questions institutionnelles et facultaires, l'ensemble des préoccupations a été regroupé à l'intérieur de cinq grandes thématiques et de 15 questions et sous-questions. Le prédiagnostic ainsi que le plan d'évaluation ciblé ont été jugés conformes par le Secrétariat d'évaluation périodique des programmes, ainsi que par le conseil de Faculté, le 9 décembre 2009.

Les thématiques abordées dans l'évaluation de ce programme sont :

- Le positionnement des concentrations à l'étude
  - ✓ Quels sont les avantages concurrentiels des concentrations du programme de M.Sc. à l'étude par rapport aux principaux programmes concurrents actuels et à venir (positionnement, caractère unique, reconnaissance, menaces) compte tenu des concentrations visées?
- La pertinence des concentrations par rapport aux attentes du marché du travail
  - ✓ Est-ce que chacune des concentrations répond bien aux besoins actuels et futurs du marché de l'emploi ?
  - ✓ Quelle perception les employeurs ont-ils de nos concentrations et de nos étudiantes et étudiants gradués ?
  - ✓ Quelle perception nos étudiantes et étudiants gradués ont-ils quant à la pertinence de leur formation, une fois sur le marché du travail ?

- ✓ Quelles sont les perceptions des employeurs et des professeures et professeurs quant aux besoins futurs?
  - ✓ Est-ce que les objectifs de formation du programme sont en lien avec les besoins actuels et futurs du marché?
- La qualité des concentrations M.Sc.
    - ✓ Est-ce que les contenus de cours permettent d'atteindre les objectifs de formation du programme?
    - ✓ Les quatre concentrations rencontrent-elles les finalités de la formation?
    - ✓ Les méthodes pédagogiques sont-elles en lien avec les finalités et les objectifs de formation?
    - ✓ Les modes d'encadrement des étudiantes et des étudiants sont-ils en lien avec les objectifs et les finalités de formation?
- La quantité vs la qualité des admissions
    - ✓ Quels sont les cheminements d'étudiants recherchés (en termes de compétences, formation, expérience, statut) pour les concentrations visées?
    - ✓ Est-ce que notre stratégie de promotion et de recrutement pour les concentrations visées est efficace ?
    - ✓ Le soutien financier proposé actuellement aux étudiantes et aux étudiants de ce programme correspond-il à la stratégie de recrutement recherchée ?
    - ✓ En lien avec l'examen spécifique de la concentration en gestion du commerce électronique: quelle est la perception des étudiantes et des étudiants potentiels face à notre cheminement ?
- L'accueil et l'intégration des étudiantes et étudiants
    - ✓ Est-ce que la structure d'accueil et d'accompagnement des étudiantes et des étudiants est perçue comme étant adéquate ?

L'évaluation ciblée a été conduite en conformité avec le plan déposé au conseil de faculté. Certains ajustements ont dû être apportés à la méthodologie prévue au plan en raison notamment du manque de données probantes pour certaines questions, mais dans l'ensemble la collecte de données a été réalisée comme prévu. Nous avons notamment collecté et analysé des données secondaires externes et internes et avons mené des entrevues individuelles avec plusieurs étudiantes et étudiants, professeures et professeurs et employeurs. Nous avons aussi effectué des sondages auprès d'étudiantes et d'étudiants de l'Université de Sherbrooke et de l'extérieur de l'Université. Notons que des rencontres avec les équipes professorales impliquées dans chacune des concentrations ont eu lieu afin de valider certains constats et formuler les recommandations apparaissant au rapport d'autoévaluation.

La première partie du rapport d'autoévaluation décrit plus en détail la méthodologie adoptée pour répondre aux diverses questions et justifie les écarts par rapport au plan original. La seconde partie présente l'analyse des données recueillies pour chacune des questions et sous-questions prévues au plan. Cette analyse mène à un ensemble de recommandations pour chacune des concentrations. Étant donné les spécificités des 4 concentrations, il nous est apparu plus pertinent de formuler des recommandations spécifiques à chacune des concentrations. Toutefois, suite aux suggestions des experts externes, le CEP a décidé d'ajouter 5 recommandations qui s'adressent à toutes les concentrations à l'étude. Au total 27 recommandations sont formulées pour l'ensemble des concentrations évaluées.

## 4. Évaluation externe

La Faculté a accueilli deux experts externes le 26 octobre 2012,

Le Professeur Michel Magnan, de l'Université Concordia

Le Professeur Yves Lachance, de l'Université du Québec à Chicoutimi

Les deux experts ont reconnu la qualité et la pertinence du programme, mais ils ont formulé un certain nombre de commentaires et suggestions. Le CEP s'est réuni et a rédigé un addenda pour rendre compte des décisions prises suite aux suggestions des experts. Il a été convenu d'ajouter cinq recommandations visant l'ensemble des concentrations à l'étude.

## 5. Rapport final d'autoévaluation

En plus des cinq recommandations ajoutées suite à la visite des experts externes, l'évaluation périodique de la maîtrise en administration se termine par la formulation de 27 recommandations spécifiques aux 4 concentrations.

### **Recommandations au programme suite à la visite des experts externes :**

Recommandation 1 : Analyser la faisabilité de mettre de l'avant un programme d'immersion en anglais en fin de programme ;

Recommandation 2 : Se doter d'indicateurs de performance ;

Recommandation 3 : Instituer un processus de vigie en collaboration avec des partenaires du monde des affaires ;

Recommandation 4 : Réviser les stratégies de communication et de gestion du réseau avec nos diplômées et diplômés ;

Recommandation 5 : Élaborer une stratégie de recrutement international pour la maîtrise.

**Intervention et changements organisationnels (ICO) :**

Recommandation 6 : Déterminer des moyens d'élargir le bassin de clientèle ;

Recommandation 7 : Entreprendre des démarches pour avoir un programme autonome de maîtrise en ICO ;

Recommandation 8 : Développer davantage les habiletés politiques à l'intérieur de la formation ;

Recommandation 9 : Accentuer la visibilité du programme auprès des employeurs et des futures étudiantes et futurs étudiants ;

Recommandation 10 : Maintenir et mettre en valeur l'approche programme ;

Recommandation 11 : Favoriser l'intégration des nouvelles étudiantes et des nouveaux étudiants.

**Marketing :**

Recommandation 12 : Actualiser et revoir notre positionnement par rapport à nos concurrents ;

Recommandation 13 : Accentuer la visibilité du programme auprès des employeurs et des futures étudiantes et futurs étudiants ;

Recommandation 14 : Réaffirmer l'approche programme ;

Recommandation 15 : Favoriser l'intégration des nouvelles étudiantes et des nouveaux étudiants ;

Recommandation 16 : Favoriser la connaissance de l'anglais.

**Gestion du commerce électronique :**

Recommandation 17 : Développer une stratégie de promotion plus agressive tant au niveau national qu'international afin de faire connaître les spécificités du programme ;

Recommandation 18 : Explorer la possibilité d'un programme autonome de maîtrise en gestion du commerce électronique ;

Recommandation 19 : Revoir la pertinence de l'objectif du programme concernant le volet multidisciplinaire ;

Recommandation 20 : Rendre plus explicite le parcours de formation ;

Recommandation 21 : Améliorer l'intégration des nouvelles étudiantes et des nouveaux étudiants.

### **Finance :**

Recommandation 22 : Profiter de la fusion des ordres professionnels comptables pour positionner à nouveau la concentration ;

Recommandation 23 : Entreprendre des démarches pour avoir un programme autonome ;

Recommandation 24 : Réaffirmer l'approche programme ;

Recommandation 25 : Accentuer la visibilité du programme auprès des employeurs et des futurs étudiantes et futurs étudiants ;

Recommandation 26 : Favoriser l'intégration des nouvelles étudiantes et des nouveaux étudiants et favoriser la réussite de toutes les étudiantes et de tous les étudiants ;

Recommandation 27 : Développer un processus d'évaluation continue de chacun des volets de la concentration.

L'addenda au rapport d'évaluation, le résumé ainsi que les quatre plans de réalisation des recommandations ont été déposés et adoptés par le conseil de faculté de la Faculté d'administration à sa séance du 14 mai 2013.

### **Décision :**

Le rapport final, le plan de réalisation des recommandations et le résumé de l'évaluation ont été adoptés par le conseil de la Faculté d'administration lors de sa séance du 14 mai 2013.

L'ensemble du dossier de cette évaluation périodique a été soumis au comité du conseil des études, chargé des dossiers d'évaluation périodique, en juin 2013. Le comité a reconnu que la démarche d'évaluation de ce programme respectait dans l'ensemble les exigences de la *Politique d'évaluation périodique des programmes* (Politique 2500-007) de l'Université. Le comité a aussi reconnu la qualité et la pertinence du programme.

Le rapport d'évaluation périodique du programme de maîtrise en administration – concentration gestion du commerce électronique, finance, intervention et changement organisationnel, marketing, le plan de réalisation des recommandations, le résumé de l'évaluation et les rapports des experts externes ont été soumis au conseil des études lors de sa séance du 11 septembre 2013.

Lors de sa réunion du 2 octobre 2013, à la recommandation du conseil des études, le conseil universitaire a approuvé le plan de réalisation des recommandations issues de l'évaluation périodique du programme de maîtrise en administration – concentration gestion du commerce électronique, finance, intervention et changement organisationnel, marketing, de la Faculté d'administration sous réserve de l'acceptation par le comité de direction des suites qui en découlent, et a confié à la Faculté d'administration la responsabilité d'assurer les suites appropriées à ce plan.

Secrétariat de l'évaluation périodique des programmes