



## Guide des étapes clés

### Préparation à un agrément de programme

Bureau de la promotion de la qualité  
Vice-rectorat aux affaires étudiantes  
et aux études

Université  de Montréal et du monde.

Novembre 2018

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION .....	1
1. LANCEMENT DES TRAVAUX .....	1
2. PLANIFICATION ET ORGANISATION DES TRAVAUX .....	3
3. COLLECTE DES DONNÉES ET DES INFORMATIONS .....	4
4. TRAITEMENT DE L'INFORMATION ET RÉDACTION DU RAPPORT .....	5
5. PRÉPARATION DE L'HORAIRE DE LA VISITE DES EXPERTS ET CONVOCATIONS .....	6
6. ORGANISATION MATÉRIELLE DE LA VISITE DES EXPERTS .....	7
7. TRANSMISSION DES DOCUMENTS AUX INSTANCES, DÉPÔT ET ARCHIVAGE .....	9
8. MISE EN OEUVRE DES SUIVIS REQUIS .....	10

### Liste des sigles et acronymes

<b>BPQ</b>	Bureau de la promotion de la qualité
<b>BRI</b>	Bureau de recherche institutionnelle
<b>CPU</b>	Centre de pédagogie universitaire
<b>VRAEE</b>	Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études



## INTRODUCTION



Les démarches d'agrément des programmes prévoient des normes et des exigences différentes d'un programme à l'autre, mais elles s'appuient sur des processus dont les étapes sont similaires.

Le présent guide a été élaboré en collaboration avec les membres du Comité sur l'agrément des programmes. Ce guide vise à proposer des points de repère communs aux équipes de l'Université engagées dans la préparation d'une demande d'agrément. Il résume les étapes clés de cette démarche et présente, pour chacune d'elles, une séquence de tâches à accomplir pour favoriser la bonne progression du projet. Il s'utilise en complément aux directives de l'organisme d'agrément et peut être adapté en fonction des besoins de chacun.

Le guide se concentre sur les étapes qui mènent à la visite d'un comité d'experts mandaté par l'organisme d'agrément. Il tient compte également des actions à mettre en œuvre à la suite de la réception du rapport de l'organisme d'agrément. Bien que les visites d'agrément soient cycliques, le processus requiert une attention constante, car la plupart des organismes d'agrément exigent que le pilotage des programmes s'appuie sur le suivi continu d'indicateurs.

### En complément : le Portfolio d'outils de soutien à l'agrément

Les unités engagées dans la préparation d'une demande d'agrément trouveront des outils additionnels dans l'espace StudiUM BPQ – *Portfolio d'outils de soutien à l'agrément* conçu à leur intention par le Bureau de la promotion de la qualité (BPQ). Outre le présent guide, les outils suivants s'y trouvent :

- Forum d'échanges sur l'agrément des programmes;
- Exemples de calendriers utilisés par certains responsables de programmes, à titre indicatif;
- Outil de demande de données au Bureau de recherche institutionnelle (BRI);
- Outil de recherche d'informations utiles sur les services institutionnels de l'UdeM;
- Banques de questions d'enquête auprès des étudiants et des diplômés;
- Liste de traducteurs (français vers l'anglais) pour les rapports d'autoévaluation;
- Canevas pour la synthèse d'un rapport d'autoévaluation;
- Références pour des traducteurs ou des réviseurs.

## 1

**LANCEMENT DES TRAVAUX**

Le lancement des travaux en préparation à un agrément peut s'effectuer jusqu'à deux années avant l'expiration de l'agrément d'un programme. À cette étape, un professeur responsable de l'agrément est normalement désigné par l'unité. Ce responsable coordonne les travaux et assure la liaison avec l'organisme d'agrément tout au long du processus.

**PRISE DE CONTACT  
AVEC L'ORGANISME  
D'AGRÉMENT**

Si le contact n'a pas déjà été établi par l'organisme d'agrément, une communication est engagée avec ses représentants afin d'assurer que la démarche soit conforme aux exigences. La demande auprès de l'organisme d'agrément est habituellement effectuée par le responsable de programme ou la direction de l'unité. Dans certains cas, elle doit être présentée officiellement par le décanat ou le rectorat.

**TENUE D'UNE  
RENCONTRE  
PRÉPARATOIRE**

Il est utile que le responsable de l'agrément communique avec la personne qui a piloté l'agrément précédent afin de bénéficier d'un retour d'expérience sur le processus mené et ses résultats, lorsque c'est possible.

**RETOUR SUR LES  
CONCLUSIONS DU  
DERNIER AGRÉMENT**

Le responsable de l'agrément prend connaissance des principales conclusions du dernier agrément en portant une attention particulière aux aspects suivants :

- > Y a-t-il des normes qui ont eu un statut de non-conformité ou qui ont été mises sous surveillance?
- > A-t-on donné suite aux recommandations de l'organisme d'agrément?
- > Y a-t-il d'autres défis ou enjeux qui ont été relevés et qui demeurent d'actualité?

Cet état des lieux pourra mettre en relief certaines questions à approfondir et guider en conséquence la sélection des membres du groupe de travail.

**FORMATION D'UN  
GROUPE DE TRAVAIL**

La composition du groupe de travail et les tâches de ses membres sont établies en tenant compte des exigences de l'organisme d'agrément. Les rôles et les responsabilités de chacun des membres sont déterminés dès la formation du groupe.

En fonction du temps estimé que les membres devront consacrer aux travaux et des livrables attendus, le responsable détermine si un soutien technique ou professionnel sera nécessaire et identifie les personnes-ressources qui pourront le fournir.

## 2

## PLANIFICATION ET ORGANISATION DES TRAVAUX

La préparation à un agrément s'appuie sur une planification détaillée des travaux qui tient compte des exigences de l'organisme d'agrément.

### ÉTABLISSEMENT DU MODE DE PARTAGE DES DOCUMENTS

Le groupe de travail détermine le mode de partage des documents qui lui convient le mieux. Il peut opter pour un espace StudiUM, un dossier partagé sur DOCUM ou un dossier partagé sur OneDrive UdeM.

### REPÉRAGE DES NORMES NOUVELLES OU À RISQUE

Le groupe de travail passe en revue les exigences de l'organisme d'agrément afin de prendre connaissance des nouvelles normes qui n'ont jamais été évaluées et de déterminer si certaines normes pourraient ne pas être atteintes. Si cet exercice en révèle le besoin, un plan d'action peut être élaboré dès cette étape; il sera joint au rapport d'autoévaluation.

### ÉLABORATION D'UN CALENDRIER DE TRAVAIL

Le calendrier couvre l'ensemble des étapes clés de la préparation à l'agrément. Il inclut les tâches afférentes à la rédaction du rapport d'autoévaluation en tenant compte des délais à prévoir pour la constitution de ses annexes, sa révision interne, sa mise en forme, son approbation par les instances et sa traduction, au besoin.

Les échéances établies pour la réalisation des tâches doivent être réalistes, de façon à ce que le groupe bénéficie de suffisamment de marge de manœuvre dans la production des différents livrables.



#### À consulter dans le Portfolio

- > Exemples de calendriers utilisés par certains responsables de programmes, à titre indicatif

### RÉPARTITION DES TÂCHES

Les tâches sont liées au calendrier de travail et sont en phase avec les rôles et les responsabilités qui ont été définis initialement pour chacun des membres du groupe de travail. La répartition des tâches tient compte des personnes-ressources qui ont été identifiées pour offrir un soutien technique ou professionnel, le cas échéant.

### CHOIX DE LA DATE DE LA VISITE

En tenant compte des contraintes d'horaire de la direction de la faculté et des représentants du rectorat, le responsable consulte l'organisme d'agrément afin de déterminer la date de la visite des experts.

### CONFIRMATION DES PLAGES HORAIRES (FACULTÉ ET RECTORAT)

Dès la confirmation de la date de la visite, les représentants concernés de la faculté et du rectorat sont informés des plages horaires qui doivent être prévues à leur agenda pour les rencontres avec les experts.

## 3

## COLLECTE DES DONNÉES ET DES INFORMATIONS

Les organismes d'agrément demandent habituellement plusieurs documents de référence ainsi que des informations sur le programme, sur les instances et sur les services universitaires. De plus, la démonstration de la conformité du programme aux normes peut nécessiter le recours à des données.

### IDENTIFICATION DES DONNÉES ET DES INFORMATIONS REQUISES

Le groupe de travail s'appuie sur les normes d'agrément pour élaborer la liste des données et des informations à colliger. Il détermine quelles informations seront présentées en annexe du rapport et sous quel format. Il repère également les documents et les outils qui seront mis à la disposition des experts pendant la visite.

### COLLECTE DES DONNÉES ET DES INFORMATIONS AUPRÈS DES SERVICES INSTITUTIONNELS

Plusieurs informations sur les services institutionnels offerts à l'Université de Montréal sont disponibles sur le Web. Il est à noter que les rapports de données du BRI, du Centre de pédagogie universitaire (CPU) (évaluation de l'enseignement) et de la Direction des bibliothèques (enquête LibQual+ sur la qualité des services des bibliothèques universitaires) peuvent nécessiter un délai de production.



#### À consulter dans le Portfolio

- > Outil de demande de données au Bureau de recherche institutionnelle (BRI)
- > Outil de recherche d'informations utiles sur les services institutionnels de l'UdeM

### CONSULTATION DES MEMBRES DE L'UNITÉ

Les membres de l'unité constituent une source privilégiée d'informations pour déterminer si le programme répond à certaines normes. Le groupe de travail mène des consultations avant de commencer la rédaction du rapport d'autoévaluation.

### COLLECTE DE DONNÉES SUPPLÉMENTAIRES, AU BESOIN

Il est possible que des données spécifiques additionnelles soient requises. Dans certains cas, le dossier d'autoévaluation doit joindre les curriculum vitae des professeurs du programme dans un format uniformisé ou des exemples de travaux d'étudiants.

Le groupe de travail peut être appelé à effectuer des enquêtes en ligne auprès des étudiants et des diplômés. Les consultations des étudiants sont préférablement effectuées pendant les trimestres d'études, en excluant les périodes d'examens.



#### À consulter dans le Portfolio

- > Banques de questions d'enquête auprès des étudiants et des diplômés

## 4

## TRAITEMENT DE L'INFORMATION ET RÉDACTION DU RAPPORT

Un rapport d'autoévaluation est demandé par la plupart des organismes d'agrément en prévision de la visite des experts. Ce rapport est habituellement structuré en fonction des normes de l'organisme d'agrément. Celui-ci fournit généralement un guide et un canevas de rédaction.

### ANALYSE ET RÉDACTION PRÉLIMINAIRES PAR SECTION

Le groupe de travail analyse chacune des normes et décrit de quelle façon le programme y satisfait.

Dans le cadre de cette analyse, il est d'usage de s'appuyer sur des données pertinentes qui pourront être consultées en annexe du rapport.

Si plusieurs rédacteurs sont mobilisés, il est souhaitable de prévoir une étape d'uniformisation (style et contenu) entre les sections à des fins de cohérence du document.

### ÉLABORATION D'UNE STRATÉGIE DE RÉVISION INTERNE

Le groupe de travail identifie les personnes qui réviseront le rapport (p. ex., des officiers départementaux ou facultaires). Il les informe à l'avance du travail attendu de leur part ainsi que de la période visée pour sa réalisation.

### FINALISATION DE LA RÉDACTION

Une dernière étape de rédaction permet d'intégrer les commentaires reçus lors de la révision et de finaliser le contenu du rapport.

Si une personne doit corriger ou traduire le rapport, ses services devraient avoir été retenus au préalable.



#### À consulter dans le Portfolio

- > Liste de traducteurs (français vers l'anglais) pour les rapports d'autoévaluation

### MISE EN FORME DU RAPPORT

Il est préférable que le rapport soit produit en format PDF interactif qui inclut les annexes. L'usage d'outils d'édition plus avancés (p. ex. InDesign) peut être considéré pour obtenir une mise en page de qualité supérieure. Cette étape requiert des compétences techniques dont on aura tenu compte au moment de l'identification des personnes-ressources.

Certains organismes définissent des standards de mise en forme précis pour le rapport.

### VALIDATION DU RAPPORT PAR LES INSTANCES CONCERNÉES

Le rapport fait l'objet d'une validation finale par les instances départementales ou facultaires concernées (p. ex., le Conseil de la faculté), selon les règles établies au sein de l'unité.

### ENVOI DE LA VERSION FINALE DU RAPPORT D'AUTOÉVALUATION

La version finale du rapport d'autoévaluation est transmise à l'organisme d'agrément, qui s'occupe de le faire parvenir aux experts externes. Le rapport est également envoyé à l'équipe de direction de la faculté ou de l'unité. Si les règles de l'organisme d'agrément le permettent, une copie du rapport d'autoévaluation est transmise à toutes les autres personnes qui participeront à la visite d'agrément.

### RÉDACTION D'UNE SYNTHÈSE DU RAPPORT

La rédaction d'une courte synthèse permettra aux membres de la direction facultaire et aux représentants du rectorat de prendre connaissance des éléments clés du rapport d'autoévaluation en prévision de la visite des experts.



#### À consulter dans le Portfolio

- > Canevas pour la synthèse d'un rapport d'autoévaluation

## 5

### PRÉPARATION DE L'HORAIRE DE LA VISITE DES EXPERTS ET CONVOCATIONS

Le déroulement et la durée de la visite des experts varient d'un organisme à l'autre. La visite inclut habituellement des rencontres avec des enseignants, des superviseurs de stage, des étudiants, des diplômés ainsi que des officiers facultaires et universitaires. À l'occasion, des employeurs peuvent aussi être rencontrés. Les experts visitent habituellement les locaux (salles de classe, laboratoires, etc.) liés au programme.

#### PRÉPARATION DE L'HORAIRE DE LA VISITE

La préparation de l'horaire peut s'amorcer dès la confirmation de la date de la visite des experts. Un modèle d'horaire est souvent proposé par l'organisme d'agrément. Il est utile de prévoir quelques plages libres de 10 à 15 minutes entre les rencontres pour permettre aux experts de se concerter et d'échanger, si le temps le permet.

C'est à cette étape que les locaux nécessaires aux différentes rencontres sont réservés. Ils doivent convenir à l'usage qu'en feront les experts (assez grands pour accueillir tous les participants, confortables, accessibles, munis des équipements nécessaires pour permettre le travail, etc.). Dans la plupart des cas, les experts seront aussi appelés à visiter les différentes installations et sites propres au programme (p. ex. laboratoires, locaux d'enseignement, bibliothèque, milieux de stages, etc.); ces visites doivent alors être prévues à l'horaire.

Une fois l'horaire complété, celui-ci est transmis à l'organisme d'agrément pour validation.

#### CONVOCATION DES PERSONNES QUI

Une convocation officielle est transmise à tous les participants, qui sont invités à confirmer leur participation. Pour ceux qui



## **PARTICIPERONT À LA VISITE**

représentent un groupe (p. ex., les étudiants), il est suggéré de prévoir des remplaçants en cas d'absence.

Le choix des participants s'effectue en tenant compte des directives de l'organisme. On privilégie une participation sur une base volontaire plutôt qu'une sélection par la direction du programme. Les participants pourront être convoqués une quinzaine de minutes à l'avance, par précaution. Il peut être utile de prévoir une courte séance de breffage à huis clos à leur arrivée, voire une autre de débriefage avant leur départ, afin de renseigner les différents groupes sur la teneur des échanges.

Idéalement, on planifie la présence d'une personne-ressource qui sera présente sur les lieux pendant toute la durée de la visite afin d'en assurer le bon déroulement. Cette responsabilité peut être confiée à un membre du personnel administratif ou de soutien, ou encore à un membre du groupe de travail.

Si les experts sont appelés à visiter les installations du programme, un responsable est identifié pour les accompagner. S'il y a lieu, un membre du personnel associé à l'installation visitée sera présent.

## **PRÉPARATION DES PARTICIPANTS**

Les personnes qui participent à la visite sont préalablement informées des normes de l'organisme d'agrément et de l'importance de l'agrément pour le programme évalué. Une rencontre d'information peut être prévue si l'organisme le permet.

Si possible, une rencontre préalable à la visite des experts est organisée avec les membres de la direction facultaire et les représentants du rectorat afin de leur présenter les forces du programme ainsi que les enjeux exposés dans la synthèse.

# **6**

## **ORGANISATION MATÉRIELLE DE LA VISITE DES EXPERTS**

L'unité est responsable de l'organisation de la visite des experts externes, lesquels sont mandatés par l'organisme d'agrément. Elle met en place les conditions propices à l'accomplissement de leur mission. Certaines des étapes suivantes s'effectuent en parallèle à la préparation de l'horaire de la visite.

### **RÉSERVATIONS POUR LE SÉJOUR DES EXPERTS**

Il est probable que plusieurs réservations doivent être effectuées pour les déplacements et le séjour des experts : transports (avion, train, navettes aéroportuaires, taxis), hôtels, restaurants, etc. Il est recommandé de vérifier d'abord auprès de l'organisme d'agrément quels sont les besoins et les responsabilités de l'Université à cet égard. C'est souvent l'organisme qui se charge de la réservation de l'hôtel.

Le gestionnaire de votre unité peut vous informer des règles budgétaires de l'Université dont il faut tenir compte. De même,

l'organisme d'agrément peut avoir prévu certaines dispositions en ce qui a trait au partage des frais.

Si les experts ont besoin d'un taxi pour leur départ lors de la dernière journée, il est suggéré de leur procurer des billets de taxis prépayés ou facturables.

Dans les cas où une visite de sites délocalisés est à l'horaire, l'unité prévoit un moyen de transport pour s'y rendre.

### **PRÉPARATION DES OUTILS, DOCUMENTS ET DONNÉES À METTRE À LA DISPOSITION DES EXPERTS**

Le jour de la visite, les experts doivent avoir à leur disposition une copie papier de tous les documents afférents au dossier. Certaines annexes sont déposées sur place uniquement. L'information doit être clairement identifiée et facile à consulter.

Si certains de ces documents sont disponibles sur StudiUM ou sur une autre plateforme en ligne, il faut prévoir la création de comptes visiteurs pour les experts.

### **PRÉPARATION DES LOCAUX ET DU MATÉRIEL**

Outre les documents de référence en copie papier, les experts doivent avoir à leur disposition du matériel pour la prise de notes, des boissons et une collation. D'autres éléments sont à considérer :

- > Des appareils sont-ils requis (équipement de visioconférence, projecteur, micro, imprimante, photocopieur, déchiqueteuse, etc.)?
- > Faut-il faire appel à un service de traiteur? Si la commande du repas est sous la responsabilité de l'Université, on vérifiera à l'avance si certains experts ont des allergies ou des restrictions alimentaires.
- > Aura-t-on besoin d'un soutien technique ou d'autres ressources internes?

Si possible, un local attenant à la salle de rencontre est réservé pour les participants afin d'éviter qu'ils attendent dans le couloir (si c'est néanmoins le cas, on pourra y disposer des chaises).

### **DEMANDE DE CODES D'ACCÈS AU RÉSEAU SANS FIL**

Une demande de création de codes d'accès au réseau sans fil doit être acheminée à la Direction des technologies avant la visite afin de faciliter le travail des experts.

## 7

## TRANSMISSION DES DOCUMENTS AUX INSTANCES, DÉPÔT ET ARCHIVAGE

Les documents clés du dossier d'agrément sont transmis aux instances universitaires concernées et font l'objet d'un dépôt institutionnel ainsi que d'un archivage.

### TRANSMISSION DES DOCUMENTS AUX INSTANCES

La faculté envoie les documents suivants au vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études (VRAEE) en temps utile :

- > Synthèse du rapport d'autoévaluation (avant la visite);
- > Rapport de l'organisme d'agrément;
- > Réponse de la faculté au rapport d'agrément.

L'organisme d'agrément achemine la lettre (ou le certificat) d'agrément à la faculté et au rectorat. Ce dernier en assure la transmission au VRAEE.

### DÉPÔT INSTITUTIONNEL

Les documents clés du dossier d'agrément (dans leur version finale) sont déposés dans DOCUM, le service institutionnel de partage de fichiers qui est mis à la disposition de chaque unité. Pour en savoir davantage et obtenir du soutien, on peut d'abord consulter le guide [Partage de fichiers dans DOCUM](#).

### ARCHIVAGE

En complément au dépôt sur DOCUM, il est recommandé d'archiver les documents clés sur [SyGED](#)<sup>1</sup> en suivant les consignes élaborées par la Division de la gestion de documents et des archives (DGDA). Celle-ci offre au besoin toute la formation nécessaire.<sup>2</sup>



#### Les documents clés du dossier d'agrément

- Le rapport d'autoévaluation
- La synthèse du rapport d'autoévaluation
- Le rapport de l'organisme d'agrément
- La réponse de la faculté au rapport de l'organisme d'agrément
- La lettre ou le certificat d'agrément
- Le rapport d'étape, s'il y a lieu

<sup>1</sup> Les documents d'agrément y seront conservés en permanence, conformément à la règle de gestion 01320-Accréditation et agrément prévue au Calendrier de conservation des documents de la DGDA.

<sup>2</sup> Pour plus d'information : [soutien@archiv.umontreal.ca](mailto:soutien@archiv.umontreal.ca); 514-343-6023; [www.archiv.umontreal.ca](http://www.archiv.umontreal.ca).

# 8

## MISE EN OEUVRE DES SUIVIS REQUIS

Le processus d'agrément ne se termine pas avec la réception du rapport de l'organisme d'agrément. Il importe de faire le point sur les travaux menés, de planifier les étapes subséquentes en fonction des demandes de l'organisme d'agrément et de mettre en place un mécanisme de suivi continu du programme.

### RETOUR D'EXPÉRIENCE

Dès la fin de la visite d'agrément, il est utile de faire un retour d'expérience sur les travaux du groupe de travail et d'en rédiger une brève synthèse. Le responsable du prochain agrément pourra s'y référer pour guider la démarche et prévenir d'éventuelles difficultés.

Ce bilan sera particulièrement utile s'il est fait rapidement et diffusé auprès des acteurs concernés.

### ÉTABLISSEMENT D'UN PROTOCOLE DE SUIVI ET D'UN PLAN D'ACTION

Des modalités de suivi sont élaborées par l'unité afin de favoriser la surveillance des principales normes d'agrément en continu. Si certaines normes n'ont pas été atteintes ou sont à risque, il y a lieu de définir et de mettre en œuvre un plan d'action dans le but de corriger la situation. Cette démarche peut aussi être l'occasion d'une réflexion plus large sur les orientations et l'évolution du programme.

### PRODUCTION D'UN RAPPORT D'ÉTAPE

Dans certains cas, l'organisme d'agrément souhaite obtenir un rapport d'étape qui décrit l'état d'implantation du plan d'action. La préparation de ce document doit être planifiée dès que l'organisme en fait la demande.

### SUIVI D'INDICATEURS

Plusieurs organismes d'agrément exigent que le pilotage du programme s'appuie sur le suivi d'indicateurs. L'unité doit mettre en place le mécanisme permettant d'assurer ce suivi.

# Le Comité sur l'agrément des programmes

## Présidente

Claude Mailhot – Vice-rectrice adjointe à la promotion de la qualité

## Membres

Clément Arsenault – École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

Élaine De Guise – Département de psychologie

Ema Ferreira – Faculté de Pharmacie

Isabelle Lafleur – Faculté de Pharmacie

Lise Lamothe – École de santé publique

Sylvie Nadeau – École de réadaptation

Bernard St-Denis – Architecture du Paysage

Serge Quérin – Faculté de médecine

## Pour en savoir plus

### Bureau de la promotion de la qualité (BPQ)

[www.bpq.umontreal.ca](http://www.bpq.umontreal.ca)

[promotion-qualite@umontreal.ca](mailto:promotion-qualite@umontreal.ca)

### Adresse postale :

Université de Montréal  
Bureau de la promotion de la qualité  
C.P. 6128, succursale Centre-ville  
Montréal (Québec) H3C 3J7

### Adresse géographique :

3535, ch. Queen-Mary, bureau 207  
Montréal (Québec)

