



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.**

Avril 2023

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	2
LANCEMENT DES TRAVAUX.....	3
PLANIFICATION ET ORGANISATION DES TRAVAUX.....	4
COLLECTE DES DONNÉES ET DES INFORMATIONS	5
TRAITEMENT DE L'INFORMATION ET RÉDACTION DU RAPPORT	6
PRÉPARATION DE L'HORAIRE DE LA VISITE DES EXTERNES ET CONVOCATIONS.....	8
ORGANISATION MATÉRIELLE DE LA VISITE SUR PLACE DES EXTERNES	10
TRANSMISSION DES DOCUMENTS AUX INSTANCES, DÉPÔT ET ARCHIVAGE	12
MISE EN OEUVRE DES SUIVIS REQUIS.....	13

Liste des abréviations, sigles et acronymes

BPQ	Bureau de la promotion de la qualité
BAPI	Direction du budget, de l'analyse et de la planification institutionnelle
CPU	Centre de pédagogie universitaire
VRAEE	Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études
Externes	Comité d'évaluateur.trices externes



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, piloté par le Bureau de la promotion de la qualité (BPQ). Ce guide vise à proposer des points de repère communs aux équipes à l'Université de Montréal 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'évaluateur.trices externes (désigné par «les externes»). 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 la gestion académique des programmes s'appuie sur le suivi continu d'indicateurs. Les organismes d'agrément sont de plus en plus nombreux à exiger des rapports de suivi annuel.

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 supplémentaires dans l'espace StudiUM BPQ – *Portfolio d'outils de soutien à l'agrément* conçu à leur intention par le BPQ. Outre le présent guide, les outils suivants s'y trouvent :

- Outil de recherche d'informations utiles sur les services institutionnels de l'UdeM;
- Banques de questions d'enquête auprès des étudiant.es et des diplômé.es;
- Outil de demande de données à la Direction du budget, de l'analyse et de la planification institutionnelle (BAPI);
- Liste et références de traducteur.trices (français vers l'anglais) pour les rapports d'autoévaluation;
- Canevas pour la synthèse d'un rapport d'autoévaluation;
- Exemples d'outils partagés par des programmes soumis à un agrément

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 ou une membre du corps professoral responsable de l'agrément est normalement désigné par l'unité. Ce ou cette 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 représentant.es afin d'assurer que la démarche soit conforme aux exigences. La demande auprès de l'organisme d'agrément est habituellement effectuée par le ou la 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 ou la 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 ou la 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 chaque membre sont déterminés dès la formation du groupe.

En fonction du temps estimé que les membres devront consacrer aux travaux et des livrables attendus, le ou la 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 la création d'une équipe de travail collaboratif dans Teams, d'un dossier partagé sur DOCUM ou d'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 des 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 chaque membre 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 représentant.es du rectorat, le ou la responsable consulte l'organisme d'agrément afin de déterminer la date de la visite des externes.

CONFIRMATION DES PLAGES HORAIRES (FACULTÉ ET RECTORAT)

Dès la confirmation de la date de la visite, les représentant.es concerné.es de la faculté et du rectorat sont informé.es des plages horaires qui doivent être prévues à leur agenda pour les rencontres avec les externes.

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 externes 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 de la Direction du budget, de l'analyse et de la planification institutionnelle (BAPI) et du Centre de pédagogie universitaire (CPU) (évaluation de l'enseignement) peuvent nécessiter un délai de production.



À consulter dans le Portfolio

- > Outil de demande de données au BAPI
- > 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 membres du corps professoral du programme dans un format uniformisé ou des exemples de travaux d'étudiant.es.

Le groupe de travail peut être appelé à effectuer des enquêtes en ligne auprès des étudiant.es et des diplômé.es. Les consultations des étudiant.es sont préférablement effectuées pendant les trimestres d'études, en excluant les périodes d'examens. Le BPQ a construit une banque de questions que le groupe de travail peut adapter pour ses enquêtes. Le BPQ peut également offrir du soutien pour la préparation et l'administration des sondages sur la plateforme LimeSurvey.



À consulter dans le Portfolio

- > Banques de questions d'enquête auprès des étudiant.es et des diplômé.es

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 externes. 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 rédacteur.trices sont mobilisé.es, 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 officier.ères de départements ou de facultés). 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 traducteur.trices (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 externes. Si l'envoi du rapport se fait de façon électronique, il est recommandé de se familiariser avec le processus de transmission. 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 représentant.es du rectorat de prendre connaissance des éléments clés du rapport d'autoévaluation en prévision de la visite des externes.



À consulter dans le Portfolio

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

5

PRÉPARATION DE L'HORAIRE DE LA VISITE DES EXTERNES ET CONVOCATIONS

Le déroulement et la durée de la visite des externes varient d'un organisme à l'autre. La visite inclut habituellement des rencontres avec des enseignant.es, des superviseur.es de stage, des étudiant.es, des diplômé.es ainsi que des officier.ères facultaires et universitaires. À l'occasion, des employeur.euses peuvent aussi être rencontré.es. Les externes visitent habituellement les locaux (salles de classe, laboratoires, etc.) liés au programme. La majorité des visites ont lieu sur place. Par contre, depuis le contexte de la pandémie de COVID-19, des évaluations à distance, en partie ou en totalité, peuvent être proposées.

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 externes. 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 externes de se concerter et d'échanger, si le temps le permet.

Lors d'une visite d'évaluation sur place, c'est à cette étape que les locaux nécessaires aux différentes rencontres sont réservés. Ils doivent convenir à l'usage qu'en feront les externes (assez grands pour accueillir tous les participant.es, confortables, accessibles, munis des équipements nécessaires pour permettre le travail, etc.). Dans la plupart des cas, les externes 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.

Lors d'une évaluation à distance, il faut prévoir le matériel informatique et du soutien technique pour les rencontres virtuelles. Il est conseillé de vérifier avec l'organisme d'agrément quels sont les outils numériques recommandés. Au besoin, les salles de visioconférence de l'Université peuvent être réservées. Dans le cas de présentations numériques des installations ou des équipements (par ex. enregistrement vidéo, Power Point), celles-ci doivent être préparées à l'avance et peuvent nécessiter du matériel spécialisé. Dans ce cas, il est utile de s'adresser à sa faculté pour connaître le soutien offert.

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

CONVOCATION DES PERSONNES QUI PARTICIPERONT À LA VISITE

Une convocation officielle est transmise à tous les participant.es, qui sont invité.es à confirmer leur participation. Pour ceux et celles qui représentent un groupe (p. ex., les étudiant.es), il est suggéré de prévoir des remplaçant.es en cas d'absence.

Le choix des participant.es 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 participant.es pourront être convoqué.es 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 ou une membre du personnel administratif ou de soutien, ou encore à un ou une membre du groupe de travail.

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

PRÉPARATION DES PARTICIPANT.ES

Toutes 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. Il est souhaitable de prévoir une rencontre d'information si l'organisme le permet.

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

6

ORGANISATION MATÉRIELLE DE LA VISITE SUR PLACE DES EXTERNES

L'unité est responsable de l'organisation de la visite sur place des externes 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 EXTERNES

Il est probable que plusieurs réservations doivent être effectuées pour les déplacements et le séjour des externes : 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 externes 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 EXTERNES

Il faut vérifier avec l'organisme d'agrément si les externes 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 externes.

PRÉPARATION DES LOCAUX ET DU MATÉRIEL

Outre les documents de référence en copie papier, les externes 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 externes 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 participant.es afin d'éviter qu'ils attendent dans le couloir (si c'est néanmoins le cas, on pourra y disposer des chaises).

S'il y a lieu, les travaux d'étudiant.es doivent être mis à la disposition des externes en ligne. Les travaux sont archivés, au cours des semaines précédant la visite, sur un site de partage (Studium, OneDrive, Teams). Les accès peuvent être accordés aux externes avant ou au début de la visite.

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 externes.

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

Le Bureau de la promotion de la qualité assurera la conservation des documents importants du processus d'agrément au nom du vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études (VRAEE). En temps utile, la Faculté sera appelée à transmettre les documents suivants au BPQ :

- > Le rapport d'autoévaluation (avant la visite);
- > La synthèse du rapport d'autoévaluation (s'il y a lieu)
- > Rapport de l'organisme d'agrément;
- > Réponse de la faculté au rapport d'agrément;
- > La lettre ou le certificat d'agrément transmis par l'organisme d'agrément;
- > Le rapport d'étape (s'il y a lieu)

DÉPÔT INSTITUTIONNEL

Au niveau des unités, les documents clés du dossier d'agrément (dans leur version finale) doivent être déposés dans DOCUM. 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](#)¹ 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.²

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

² Pour plus d'information : soutien@archiv.umontreal.ca; 514-343-6023; www.archiv.umontreal.ca.

8

SUVIS ET MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS

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 ou la 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 parties concernées.

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 la gestion académique du programme s'appuie sur le suivi d'indicateurs. L'unité doit mettre en place le mécanisme permettant d'assurer ce suivi. Plusieurs organismes d'agrément exigent un suivi annuel de ces indicateurs.

SUIVI DE L'AGRÉMENT

Lorsque les informations suivantes sont connues, elles doivent être transmises au BPQ : la date d'échéance de l'agrément, la date de la prochaine visite d'agrément et le nom de la personne responsable de l'agrément du programme. Dans cette optique, le BPQ validera avec les facultés les calendriers des agréments à venir.

Le Comité sur l'agrément des programmes

Président

Tony Leroux – Vice-recteur adjoint à la promotion de la qualité

Membres

Lyne Da Sylva – École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

Benoit Deline – Faculté de médecine

Ema Ferreira – Faculté de Pharmacie

Claudia Fraguela Paz – Faculté de médecine

Bechara Helal – Faculté de l'Aménagement

Michelle McKerral – Département de psychologie

Sylvie Nadeau – École de réadaptation

Serge Quérin – Faculté de médecine

Laura Galiana – Conseillère en évaluation

Samuel Vaillancourt – Conseiller en évaluation

Pour en savoir plus

Bureau de la promotion de la qualité (BPQ)

www.bpq.umontreal.ca

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)

