



Audit - Lignes directrices et protocole pour la visite virtuelle des lieux

Table des matières

Audit - Lignes directrices et protocole pour la visite virtuelle des lieux.....	1
Durée de la visite virtuelle des lieux (deux jours et demi).....	1
Collège: Préparation de l'agenda – sélection/nombre de participants.....	1
Collège: Enregistrement des rencontres virtuelles	2
Collège: Technologies informatiques (utilisation et soutien)	3
Participants/Membres de l'équipe de vérification: se préparer à la visite virtuelle des lieux	3
Participants: lors de la rencontre	4
Membres de l'équipe de vérification: lors de la rencontre	4
Facilitateur SAQCO	5

Durée de la visite virtuelle des lieux (deux jours et demi)

- 1) But : afin de réduire l'effet de fatigue causé par l'utilisation continue d'un écran
 - a) Insérer des pauses d'environ 10 à 15 minutes entre chaque rencontre afin de briser l'exposition continue à l'écran.
 - b) Les vérificateurs devraient profiter de ce moment de pause pour s'éloigner de leur ordinateur afin de se reposer les yeux et se détendre.
 - c) Ce moment de pause peut aussi servir au collègue à aider les participants qui éprouvent possiblement des difficultés de connexion (ou autre dépannage requis)
 - d) Ce moment de pause sera aussi utile pour le facilitateur qui doit accueillir tous les membres de chaque rencontre et les déplacer vers leur salle d'entrevue.

Collège: Préparation de l'agenda – sélection/nombre de participants

- 1) Tout comme lors d'une visite réelle des lieux, le collègue prépare les divers participants pour la visite virtuelle des lieux (agenda, rencontre, trousse d'information, courriels).
- 2) Participation aux rencontres
 - a) Bien équilibrer le nombre d'étudiants par programme (programmes choisis) lors des rencontres (sélectionner la meilleure représentation)
 - b) Chaque rencontre renfermera au maximum 12 participants, en gardant toutefois les groupes ensemble
 - c) Les participants sont invités à joindre la plateforme 15 minutes avant le début de l'entrevue afin de permettre au facilitateur de les accueillir électroniquement, procéder au dépannage informatique de leur signaux audio et vidéo (au besoin), leur indiquer les instructions de déroulement de la rencontre et les glisser dans la salle d'entrevue appropriée. Ainsi, il ne sera pas possible d'accueillir les participants une fois la rencontre débutée.
 - d) La version finale de l'agenda devrait renfermer les noms et les titres de tous les participants



Collège: Enregistrement des rencontres virtuelles

La session d'entrevue sera enregistrée seulement s'il y a un bris de communication audio et/ou vidéo avec un (ou plusieurs) des membres de l'équipe de vérification lors de la session. Les paramètres d'enregistrement seront comme suit :

- Seules les rencontres desquelles l'un des membres de l'équipe de vérification a eu un bris de communication audio et/ou vidéo seront enregistrées;
- dans ce cas, le facilitateur de SAQCO informera les participants de la rencontre quand débutera et se terminera l'enregistrement;
- seul le facilitateur de SAQCO sera autorisé à enregistrer la session;
- les enregistrements seront sauvés et conservés sur l'ordinateur du facilitateur de SAQCO (ils ne seront pas déposés dans un nuage électronique);
- les enregistrements seront partagés uniquement avec les membres de l'équipe de vérification de SAQCO pour l'audit du collège, et seulement pour les besoins de la rédaction du rapport d'audit;
- tous les membres de l'équipe de vérification de SAQCO ont signé une entente de confidentialité afin qu'aucune information (audio, vidéo, documents etc.) dérivée du processus d'audit ne soit partagée avec des personnes ne faisant pas partie de l'équipe de vérification pour cet audit, incluant les enregistrements des rencontres;
- Le collège en processus de vérification ne recevra pas de copie des enregistrements; ces enregistrements sont de nature confidentielle et les droits de propriété appartiennent exclusivement à SAQCO;
- Dès que le rapport d'audit finalisé sera approuvé par le Comité de gestion du SAQCO, les enregistrements seront entièrement détruits par le détenteur de ces enregistrements à SAQCO.



Collège: Technologies informatiques (utilisation et soutien)

- Au plus tard deux semaines avant la visite virtuelle des lieux :
 - o Déterminer quelle plateforme de communication virtuelle audiovisuelle sera utilisée.
 - o Développer le manuel d'utilisation ainsi que le protocole d'utilisation et établir la liste des contacts.
 - o Offrir à chaque participant l'opportunité de participer à une session de pratique de 15 minutes sur la plateforme, selon un calendrier de disponibilité établi et publié, afin qu'il puisse se familiariser avec l'environnement de rencontre virtuelle ainsi qu'avec les protocoles mis en place pour la rencontre.
- Une semaine avant la visite virtuelle des lieux :
 - o Faire parvenir les invitations virtuelles à chaque participant, selon la liste au sein de l'horaire de visite virtuelle fourni par le collège (cette liste doit inclure le nom complet, le titre ainsi que le courriel de chaque participant).
 - o Tenir une session de pratique de 15 minutes avec les participants ayant exprimé le besoin de se familiariser avec une telle rencontre, selon le calendrier de disponibilité établi.
 - o Entrer en contact virtuel avec chacun des participants afin de tester rapidement leur connexion informatique, partager avec eux des trucs permettant d'établir une conférence vidéo efficace, et fournir au besoin du dépannage informatique.
- Lors de la visite virtuelle des lieux :
 - o Offrir un soutien tout au long des deux jours et demi de rencontres virtuelles, sans toutefois être visible ou intrusif lors des rencontres.

Participants/Membres de l'équipe de vérification: se préparer à la visite virtuelle des lieux

- 1) D'une à deux semaines avant la visite virtuelle des lieux :
 - a) Se familiariser avec l'outil informatique choisi.
- 2) La journée avant la visite virtuelle des lieux
 - a) Choisir et préparer un endroit privé et le préparer physiquement pour y tenir la communication
 - i) Décider quel dispositif informatique utiliser pour la rencontre.
 - ii) Avoir un casque d'écoute ou des écouteurs à sa disposition et mettre celui-ci sur « muet ».
 - b) Préparation de l'ordinateur :
 - i) Redémarrer son ordinateur (afin que le système soit frais).
 - ii) Vérifier tous les paramètres de l'ordinateur, tels l'audio et la vidéo, et si possible, en vérifier le fonctionnement avec la plateforme de communication virtuelle choisie pour la visite.
- 3) La journée de la rencontre :
 - a) Quitter et fermer les autres applications présentes sur l'ordinateur, tout particulièrement celles qui pourraient interférer avec le micro et la caméra (ex. : autres outils de vidéo ou d'audio conférences, les chats, les outils de collaboration, etc.).
 - b) Joindre la plateforme de 10 à 15 minutes avant la tenue de la rencontre (si vous éprouvez des problèmes de connexion, contacter le représentant des ressources informatiques du collège).



Participants: lors de la rencontre

- 1) Au début de la rencontre
 - a) Garder le microphone de votre ordinateur/téléphone fermé, sauf si vous êtes demandé de l'activer.
 - b) Utiliser de préférence un casque d'écoute ou des écouteurs pour écouter l'entrevue.
 - c) Vous pourriez être placé dans une "salle d'attente virtuelle" avant de pouvoir accéder à l'entrevue, afin de faciliter le déroulement global des entrevues. Nous vous invitons ainsi à être patient.
 - d) Conserver votre microphone en mode « muet », à **moins que vous ayez à répondre**.
 - e) **Activer la « fenêtre des participants »** en cliquant sur l'icône "Participants" dans la barre d'outils au bas de l'écran. La fenêtre des participants s'ouvrira et sera affichée à la verticale du côté droit de votre écran.
 - f) **Activer la fenêtre de discussion textuelle « Chat »** en cliquant sur l'icône "Chat" dans la barre d'outils au bas de l'écran. La fenêtre de discussion « Chat » s'ouvrira et sera affichée à la verticale du côté droit de votre écran.
 - g) Inscrire votre nom complet et votre département afin d'indiquer votre présence au groupe et de vous identifier à eux.
 - h) Se servir des outils d'intervention non-verbaux (qui se trouvent au bas de la fenêtre du participant) afin d'effectuer les interventions suivantes :
 - "Raise Hand" (lever la main) – pour obtenir l'opportunité de parler
 - "Yes / No" (oui/non) – pour indiquer son accord / désaccord
 - "Go Slower / Faster" (aller plus vite/plus lentement)
 - "Thumbs Up / Down" (pouce vers le haut en félicitation / vers le bas en regret)
 - "Clap" (applaudissement)
 - "Need a Break (coffee cup)" (besoin d'une pause) – pour demander une pause
 - "Away (clock)" (absent) - si vous avez besoin de vous absenter de la rencontre
- 2) Attendre l'invitation personnelle du facilitateur ou du chef de l'équipe de vérification avant de vous introduire ou de parler.
- 3) Lorsque vous êtes invité à parler, réactiver votre microphone avant de converser.
- 4) Désactiver votre microphone lorsque vous avez fini de parler.

Membres de l'équipe de vérification: lors de la rencontre

- 1) Activer votre caméra vidéo en cliquant sur le bouton "Vidéo" sur la barre d'outils.
- 2) Activer votre microphone lorsque vous désirez parler, en cliquant sur le bouton "Unmute" de la barre d'outils.
- 3) Le chef de la rencontre ou le facilitateur détermineront quand les participants seront permis d'accéder à la rencontre
- 4) Le chef de la rencontre ou le facilitateur reverront l'étiquette de la rencontre virtuelle avec les participants en début de chaque rencontre.



Facilitateur SAQCO

Lors des rencontres :

- 1) Gérer les rencontres virtuelles (création des rencontres et salles de discussion, accueil des participants, transfert des participants dans les salles de discussion) afin que les membres de l'équipe de vérification puissent être activement impliqués dans les discussions lors des rencontres.
- 2) Gérer la rétroaction non-verbale ainsi que les activités de discussion sur « Chat ».
- 3) Maintenir une priorité des intervenants désirant parler, selon l'ordre des mains levées.
- 4) Aviser au besoin le chef de l'équipe de vérification des mains levées présentes ainsi que des questions apparues sur le « Chat »
- 5) Partager l'écran ainsi que les documents, lorsque requis.
- 6) Lorsque requis, informer les participants quand débutera et se terminera l'enregistrement de la rencontre.