Ontario College Quality Assurance Service
Service de l'assurance de la qualité des collèges de l'Ontario

Processus d'audit en matière d'assurance que la qualité des collèges (PAMAQC)
Lignes directrices et protocoles pour les visites d'audit virtuel

Contenu

Informations pour le collège 2
Entretiens de la visite d'audit 2
Préparation de l'horaire/ Sélection et nombre d'individus par session 2
Informatique et assistance informatique - ZOOM 2
Informations pour les participants 3
Préparation de la visite d'audit 3
Au cours de la visite d'audit - entretiens 3
Enregistrement des entretiens 4
Informations destinées au modérateur du SAQCO 4

Informations pour le collège

- Le collège élabore l'horaire et informe toutes les parties concernées sur le processus.
- La visite d'audit virtuelle dure **deux jours et demi (2,5 jours)**.
- Chaque participant doit se joindre à l'***entretien de la visite d'audit*** sur un appareil séparé, clairement identifié par son nom et dont l'appareil photo est activé.
  Remarque : Les participants doivent se connecter aux entretiens d'audit à partir d'appareils distincts ; il n'est pas permis d'y assister depuis la même pièce, même si celle-ci est équipée d'une technologie de réunion avancée**.**

Entretiens de la visite d'audit

- Le guide et cadre de fonctionnement du PAMAQC du SAQCO indiquent la durée prévue des ***entretiens de visite d'audit*** pour chaque groupe de représentants.
- Afin de réduire la "fatigue de l'écran" ou la "morosité de l'écran" :
  - Des pauses sont prévues entre les entretiens (au moins 15 minutes toutes les deux sessions ou au 2 heures).
    - Les auditeurs devraient profiter de cette période pour s'éloigner de leurs appareils et se détendre.
    - Les collèges peuvent utiliser ce temps pour aider les participants qui rencontrent des problèmes techniques.

Préparation de l'horaire/ Sélection et nombre d'individus par session

- Sélection des participants pour les entretiens de la visite d'audit
  - Équilibrer la représentation des parties prenantes.
  - L'idéal est d'avoir 12 participants, mais dans certains cas, il est possible d'avoir jusqu'à 16 participants, les collèges peuvent en discuter avec le SAQCO.
  - Bien que le programme prévoie deux créneaux d'entretien pour des groupes représentatifs spécifiques, ne prévoyez deux groupes que si le nombre de participants est conforme aux prévisions. Si le collège prévoit moins de participants, il est préférable de former un seul grand groupe (par exemple, au lieu de 2 groupes de 7 étudiants, il est préférable de former un seul groupe de 14 étudiants).
    - Les sessions ne commenceront que lorsque tous les participants confirmés seront présents.
  - L'horaire définitif doit mentionner les noms et la représentation de tous les participants.

Informatique et assistance informatique - ZOOM

- Au moins deux semaines avant la visite d'audit
  - Partager les instructions informatiques avec les participants et les coordonnées de l'assistance informatique.

- Offrir à chaque participant une session d'essai virtuelle de 15 minutes, selon un calendrier de disponibilité publié, afin de les familiariser avec Zoom et les protocoles de session. (Le SAQCO peut fournir un lien de pratique si nécessaire).

- Au moins une semaine avant la visite d'audit
  - Envoyez des invitations à chaque participant.
  - Organiser des sessions de 15 minutes avec les participants qui ont demandé une pratique, selon le calendrier publié. Le personnel informatique aidera à résoudre les problèmes et fournira des conseils en matière de vidéoconférence.
- Pendant la visite d'audit
  - Un membre du collège admettra les participants, les accueillera et s'assurera que leur nom et leur représentation sont correctement affichés à l'écran.

Informations pour les participants

Préparation de la visite d'audit

I. Une à deux semaines avant la visite d'audit.
   a. Familiarisez-vous avec Zoom.

II. La nuit précédant la visite d'audit.
   a. Préparez votre espace :
      i. Trouvez un endroit calme et privé pour participer à l'entretien.
      ii. Décidez de l'appareil que vous utiliserez.
      iii. Gardez votre casque ou vos écouteurs à proximité.
   b. Entretien des ordinateurs :
      i. Redémarrez votre système.
      ii. Vérifiez tous les paramètres et testez l'audio et la vidéo (de préférence en utilisant Zoom).

III. Le jour de l'***entretien de la visite d'audit***
   a. Désactivez et quittez les autres applications, en particulier celles qui pourraient être en concurrence avec le micro et la caméra (par exemple, d'autres outils de vidéoconférence, de chat et de collaboration).
   b. Connectez-vous cinq minutes à l'avance (contactez le service informatique si vous avez des difficultés à vous connecter).

Au cours de la visite d'audit - entretiens

a. **Vidéo :** Démarrez votre caméra vidéo.
b. **Microphone** : Laissez votre microphone éteint, sauf en cas de nécessité.
c. **Audio** : Utilisez un casque ou des écouteurs pour écouter.
d. **Salle d'attente** : Il se peut que vous soyez placé dans une "salle d'attente" avant d'être admis. Veuillez faire preuve de patience.
e. **Étiquette de la session :** Le président/modérateur de l'entretien passera en revue l'étiquette de la session en ligne avec tous les participants au début de chaque réunion.

f. **Coupure du son à l'entrée** : Votre microphone sera mis en sourdine lors de votre entrée. Veuillez le laisser en sourdine lorsque vous ne parlez pas.
g. **Fenêtre de chat :** Activez la fenêtre de chat en cliquant sur l'icône "Chat" dans la barre d'outils. La fenêtre de chat s'ouvre sur le côté de l'écran. Le panneau d'audit vous invite à utiliser le chat pour répondre aux questions. Veuillez noter que les réponses données dans la zone principale ou dans le chat ne seront pas attribuées à des personnes. L'équipe de vérification cherche à obtenir une compréhension commune et à vérifier le fonctionnement des mécanismes du collège.
h. **Outils d'intervention non verbaux :** Utilisez les outils d'intervention non verbaux (en bas de la fenêtre du participant) pour :
    - **Levez la main :** Indiquez votre désir de prendre la parole**.**
        - **Prendre la parole :** Attendez que le président de l'équipe de vérification ou le modérateur vous appelle par votre nom pour vous présenter ou prendre la parole. Débranchez votre microphone lorsqu'on vous demande de parler et rebranchez-le lorsque vous avez terminé.

Enregistrement des entretiens

- Les entretiens ne seront enregistrés que si un membre de l'équipe de vérification est exclu des ***entretiens de la visite d'audit***. Les paramètres suivants seront respectés :
    - Seule la session en cours sera enregistrée.
    - Le modérateur indiquera quand l'enregistrement commence et quand il s'arrête.
    - Les enregistrements seront effectués uniquement par le modérateur du SAQCO.
    - Les enregistrements seront sauvegardés sur un ordinateur par le modérateur du SAQCO (pas dans le nuage).
    - Les enregistrements ne seront partagés qu'avec les membres de l'équipe de vérification dans le but de rédiger le rapport d'audit du collège.
    - Tous les membres de l'équipe de vérification ont signé un accord de confidentialité afin de garantir qu'aucune information (audio, vidéo, documents, etc.) ne soit partagée en dehors de l'équipe, y compris les enregistrements des entretiens.
    - Le collège audité ne recevra pas de copie des enregistrements, ceux-ci étant confidentiels et propres au SAQCO.
    - Une fois le rapport d'audit final approuvé par le conseil de gestion du SAQCO, les enregistrements sont détruits par le détenteur de l'enregistrement du SAQCO.

Informations destinées au modérateur du SAQCO

I. **Gestion des réunions :** Gérer les réunions virtuelles (création des ***entretiens de visite d'audit*** et des salles de pause, accueil des participants, transfert des participants dans les salles de pause appropriées, enregistrement de l'entretien si nécessaire) afin que le président/modérateur puisse s'engager pleinement dans les discussions de la session et peut demander à un participant d'activer sa caméra pendant l'entretien d'audit.
II. **Surveillance** : Surveillez les réactions non verbales et l'activité du chat.

III. **File d'attente des orateurs :** Maintenir la file d'attente des orateurs, en fonction des mains levées.
IV. **Alertes :** Alerter le président/modérateur de la session des mains levées et des questions posées dans le chat.
V. **Partage d'écran :** Partager l'écran et les documents selon les besoins.
VI. **Enregistrement :** Informer les participants du début et de la fin de l'enregistrement de l'entretien.
VII. **Chronométrage :** Servir de chronométreur en annonçant quand il y a 5 minutes et à nouveau quand il reste 2 minutes dans la session.
VIII. **Sauvegarder l'enregistrement : S**auvegarder l'enregistrement dans les dossiers privés du SAQCO.