

# PRÉPARER VOTRE ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

---

## INTRODUCTION

L'Examen de Fellowship est un examen virtuel en ligne qui peut se dérouler dans le lieu ou l'espace privé choisi par le.la candidat.e. Toutefois, l'espace dans lequel les candidat.e.s passent l'examen doit répondre à certaines exigences de manière à ce que les candidat.e.s soient à la fois visibles et audibles.

Comme l'Examen de Fellowship est un examen surveillé à distance, l'environnement dans lequel il se déroule doit être conforme à certaines exigences de confidentialité et de sécurité afin qu'un surveillant à distance puisse attester de l'intégrité du lieu de travail du.de la candidat.e.

## OBJECTIFS DE CE MODULE

### CE MODULE PRÉSENTE:

- les exigences concernant le lieu ou l'espace privé où se déroulera l'examen

## EXIGENCES CONCERNANT L'ESPACE OÙ SE DÉROULERA L'EXAMEN

Le tableau ci-dessous énumère en détail les exigences concernant l'espace physique où se déroulera l'examen. Ces exigences visent à assurer:

1. que les Examineur.trice.s entendent et voient le.la candidat.e tout au long de l'examen;
2. que le.la surveillant.e à distance puisse confirmer que l'espace soit privé et sécuritaire

À prendre en compte	Exigences
Généralités	<p>Un espace intérieur avec quatre murs et une porte qui peut se fermer, à l’abri des bruits de fond, des perturbations et des distractions. Toute porte ou aire ouverte devrait se trouver derrière le.la candidat.e et être visible sur la caméra.</p> <p>Vous pouvez consulter un liste d’emplacements interdits sur <a href="#">la foire aux questions de ProctorU (anglais seulement)</a></p>
Tenue vestimentaire	<p>Une tenue d’affaires décontractée est recommandée</p>
Murs	<p>Nus/vides (pas d’objets accrochés ou suspendus). Les fenêtres doivent être couvertes.</p> <p>Tout mur ou partition en verre doit se trouver derrière le.la candidat.e et être visible sur la caméra. Une pièce avec de multiples murs en verre n’est pas un emplacement acceptable pour l’examen.</p>
Éclairage	<p>La pièce doit être bien éclairée par une source située derrière et/ou au-dessus de votre ordinateur/webcam (i.e., pas derrière le.la candidat.e)</p>
Objets/articles	<p>Tous les articles non essentiels (i.e., papiers, livres, appareils électroniques, etc.) doivent être retirés. Tout écran ou télévision situé dans la pièce doit être débranché, et être recouvert d’une couverture ou d’une serviette.</p>
Occupation des locaux	<p>Aucune autre personne ne doit se trouver dans la pièce/l’espace pendant la durée de l’examen, et de même pour les animaux domestiques</p>

## EMPLACEMENT DE VOTRE ORDINATEUR ET DE VOTRE WEBCAM

Il est fortement recommandé de prévoir l’emplacement de votre ordinateur et de votre caméra avant le jour de l’examen, et de procéder à une Séance d’essai technique dans le même emplacement où vous serez le jour de l’examen. Si vous comptez utiliser un espace auquel vous n’avez pas accès avant le jour de l’examen, prévoyez du temps supplémentaire avant l’épreuve afin de pouvoir placer correctement votre ordinateur et votre caméra et vous habituer à cet espace.



**CRCDC**

LE COLLÈGE ROYAL DES CHIRURGIENS  
DENTISTES DU CANADA

# EXIGENCES TECHNIQUES

---

## INTRODUCTION

L'Examen de Fellowship sera administré au moyen de deux logiciels: une application de surveillance à distance ([Navigateur Guardian - Guardian Browser](#)) créée par un service appelé [ProctorU/Meazure Learning](#), et un service de visioconférence, [Zoom](#).

Les candidat.e.s à l'examen en Orthodontie utiliseront aussi la plateforme [/risr](#) pour visionner du matériel de support avant leur examen oral.

Tout.e.s les candidat.e.s doivent s'assurer que leur système informatique est conforme aux conditions d'utilisation de ces technologies. Cette vérification doit être effectuée bien avant la date de l'examen afin de faciliter le déroulement de l'épreuve du point de vue technique.

Un outil de vérification de l'équipement est disponible sur le site web de ProctorU. Connectez-vous à votre compte au [go.proctoru.com/users/3358520/system-metrics/new](https://go.proctoru.com/users/3358520/system-metrics/new) pour y accéder.

## OBJECTIFS DE CE MODULE

### CE MODULE PRÉSENTE:

- les exigences en termes de matériel informatique, de logiciels et de réseau en vue de l'Examen de Fellowship
- des conseils visant à protéger le fonctionnement de votre système pendant l'examen.

## CONFIGURATION DU SYSTÈME

Les tableaux ci-dessous fournissent des précisions sur les exigences en termes de matériel informatique, de logiciels et de réseau en vue de l'Examen de Fellowship.

*Exigences concernant le matériel informatique :*

Matériel informatique	Configuration système recommandée
Ordinateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateur portable ou de bureau</li> <li>• Mac ou PC</li> <li>• Pas de tablettes, de téléphones intelligents, <i>Chromebooks</i>, etc.</li> </ul>
Vitesse de l'unité centrale de traitement (CPU)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 cœurs à 2.4 GHz ou plus</li> </ul>
Espace libre sur le disque dur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1+ GB</li> </ul>
Mémoire vive (RAM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8+ GB</li> </ul>
Navigateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Navigateur <a href="#">Guardian</a></li> </ul>
Écran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un écran unique</li> <li>• Résolution de 1366 x 1080 ou plus</li> <li>• Pas de configurations à double écran</li> </ul>
Caméra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonome ou intégrée, résolution minimale de 640 × 480</li> <li>• Si la caméra est intégrée, vous devez pouvoir soulever votre ordinateur et orienter la caméra dans n'importe quelle direction, y compris de haut en bas (pendant la durée du processus d'ouverture de session)</li> <li>• Pas d'arrière-plans virtuels ou d'effets vidéo</li> </ul>
Microphone/haut-parleurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microphone et haut-parleurs intégrés</li> <li>• Casques ou écouteurs filaires <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de casques ou d'écouteurs sans fil</li> </ul> </li> </ul>
Alimentation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Branchement direct à une source d'alimentation</li> </ul>

*Exigences concernant les logiciels:*

Logiciels	Caractéristiques minimales du système
Système d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Windows 10 ou version plus récente (Windows 10 – non compatible avec le mode S)</li> <li>MacOS 11.0 ou version plus récente</li> </ul>
Navigateur Guardian <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Version actuelle du navigateur Guardian</li> </ul>
Zoom <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Version actuelle du client Zoom</li> </ul>
Logiciel de bureau à distance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tout logiciel de bureau à distance (e.g.: Remote Desktop, Teamviewer, AnyDesk, etc.) doit être complètement désinstallé avant le jour de l'examen</li> <li>S'il n'est pas possible de désinstaller le logiciel, il faudra utiliser un autre ordinateur</li> <li>Les surveillant.e.s refuseront de continuer en présence d'un tel logiciel, et ne vous aideront pas non plus à le désinstaller</li> </ul>
Logiciel antivirus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les logiciels antivirus externes et les bloqueurs de fenêtres contextuelles doivent être désactivés</li> </ul>

**NOTE:**



Assurez-vous de désinstaller tout logiciel de bureau à distance avant le jour de l'examen. Les surveillant.e.s **refuseront de continuer** en présence d'un tel logiciel, et ne vous aideront pas non plus à le désinstaller. Si vous ne savez pas comment désinstaller un tel logiciel, veuillez recourir à une assistance technique **bien à l'avance**.

Si vous n'êtes pas en mesure de désinstaller le logiciel vous devrez utiliser un autre ordinateur.

<sup>1</sup> Téléchargez gratuitement le Navigateur Guardian au [guardian.meazurelearning.com](https://guardian.meazurelearning.com)

<sup>2</sup> Pour télécharger Zoom gratuitement, cliquez sur le lien suivant : [zoom.us/fr/download](https://zoom.us/fr/download)

*Exigences concernant le réseau :*

Réseau	Configuration système recommandée	Caractéristiques minimales du système
Connexion Internet stable <sup>3</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vitesse de téléchargement de 15 Mo/s</li> <li>• Vitesse de téléversement de 3 Mo/s</li> <li>• Connexion Internet filaire pour réduire les risques de problèmes de connectivité pendant l'examen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vitesse de téléchargement : 3 Mo/s</li> <li>• Vitesse de téléversement : 3 Mo/s</li> <li>• Wi-Fi – seulement si vous ne pouvez pas utiliser une connexion filaire<sup>4</sup></li> <li>• Il est déconseillé d'utiliser le point d'accès mobile de votre téléphone</li> </ul>
Aucun autre appareil branché en réseau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déconnecter les dispositifs inutiles ou interdits tels que les imprimantes, les écrans supplémentaires, etc., et les sortir de la pièce.</li> <li>• Personne d'autre ne doit utiliser votre réseau Internet pendant l'examen, car des activités telles que les jeux en ligne et la diffusion de musique et de vidéos en continu pourraient limiter la bande passante disponible et pourraient causer des problèmes de connectivité</li> </ul>	--

<sup>3</sup> Pour évaluer la vitesse de votre connexion Internet, vous pouvez utiliser [speedtest.net](http://speedtest.net), [fast.com](http://fast.com) ou tout autre service de votre choix

<sup>4</sup> Si vous devez utiliser une connexion WiFi et que vous avez des doutes quant à la stabilité de votre connexion Internet, nous vous conseillons vivement de demander de l'assistance technique afin de renforcer votre connexion bien avant la date de votre examen.



**CRCDC**

LE COLLÈGE ROYAL DES CHIRURGIENS  
DENTISTES DU CANADA

**A NOTER:**



Le CRCDC recommande fortement une connexion Internet filaire (e.g. : un câble Ethernet branché directement dans le modem ou le routeur, avec un adaptateur de port USB, si nécessaire).

*Liste sommaire des technologies non autorisées :*

**Liste sommaire des technologies non autorisées**

- Pas de tablettes, de téléphones intelligents, etc.
- Pas de configurations à double écran ou de station d'accueil
- Tous les logiciels antivirus externes et les bloqueurs de fenêtres contextuelles doivent être désactivés
- Tout logiciel de bureau à distance doit être désinstallé
- Pas d'arrière-plans virtuels
- Pas de casques ou d'écouteurs sans fil



**CRCDC**

LE COLLÈGE ROYAL DES CHIRURGIENS  
DENTISTES DU CANADA

# UTILISATION DES PLATEFORMES D'EXAMEN

---

## INTRODUCTION

Cette ressource a été conçue pour permettre aux candidat.e.s de se familiariser avec les logiciels qui serviront à présenter l'Examen de Fellowship et leur expliquer, étape par étape, comment utiliser ces plateformes.

## OBJECTIFS DE CE MODULE

### CE MODULE PRÉSENTE:

- Les plateformes qui serviront à surveiller et à présenter l'Examen de Fellowship
- Les étapes d'installation nécessaires avant l'épreuve
- Comment utiliser le Navigateur Guardian de ProctorU
- Comment utiliser la plateforme /risr (le cas échéant)
- Comment utiliser la plateforme Zoom

## PRÉSENTATION DES PLATEFORMES LOGICIELLES DE L'EXAMEN

Pendant l'examen, vous interagirez avec deux ou trois plateformes en ligne : ProctorU et Zoom, puis /risr pour les candidat.e.s en Orthodontie seulement

 	<p>ProctorU est un service de surveillance à distance. Le Navigateur Guardian est leur plateforme à travers laquelle vous vous connecterez et sur laquelle vous effectuerez votre inscription chaque jour de votre épreuve.</p> <p>ProctorU et CRCDC vous fourniront les renseignements relatifs à votre compte avant l'examen. Ne créez pas votre propre compte.</p>
	<p><b>Pour Orthodontie seulement:</b></p> <p>/risr est une plateforme d'administration d'examen. Vous l'utiliserez pour voir du matériel de support avant de vous diriger vers l'Examen oral dans Zoom.</p> <p>Vous y serez connecté par votre surveillant.e ProctorU après avoir complété les vérifications. Une fois que vous avez terminé avec /risr, votre surveillant.e vous placera dans Zoom.</p>
	<p>Zoom est une plateforme de communication virtuelle qui offre des services de vidéo et de clavardage.</p> <p>Vous serez connecté.e à la plateforme par le/la surveillant.e ProctorU une fois que vous aurez complété votre inscription.</p>

## ÉTAPES D'INSTALLATION À EFFECTUER AVANT L'EXAMEN

Avant le premier jour de votre examen, effectuez les étapes préparatoires suivantes.

### 1.1 Visionnez la vidéo « What to Expect » (disponible en anglais seulement)

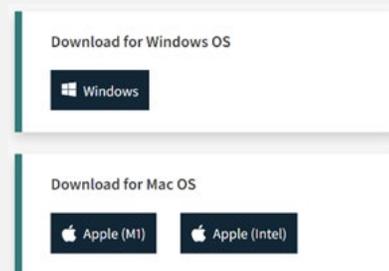
1. Rendez-vous au [meazurelearning.wistia.com/medias/x8sicg86fm](https://meazurelearning.wistia.com/medias/x8sicg86fm) pour visionner la vidéo
2. **Note:** lors de l'Examen de Fellowship, votre surveillant.e quittera lorsque vous arrivez dans la session Zoom, et le personnel du CRCDC vous aidera à partir de ce moment



### 1.2 Téléchargez le Navigateur Guardian

Téléchargez le Navigateur Guardian gratuitement sur l'Internet. Pour ce faire :

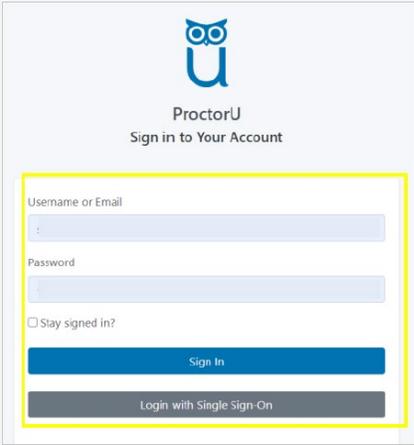
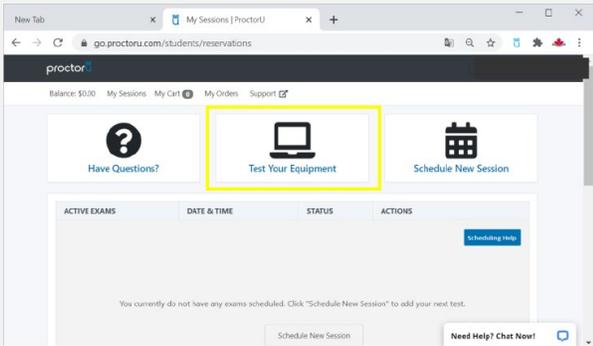
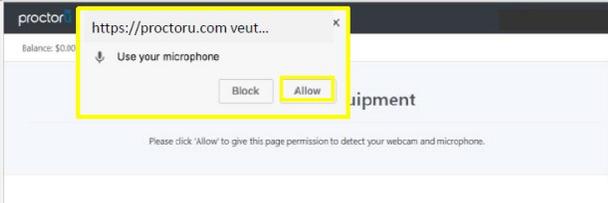
1. Rendez vous au [guardian.meazurelearning.com](https://guardian.meazurelearning.com)
2. Cliquez sur « Download for Windows OS » ou « Download for Mac OS »



Si vous avez besoin d'aide afin de déterminer la version du téléchargement Apple que vous devriez utiliser, [cliquez ici](#), puis dirigez-vous vers la section *Troubleshooting MacOS Installation of the Guardian Browser* (anglais seulement)

### 1.3 Vérifiez votre équipement

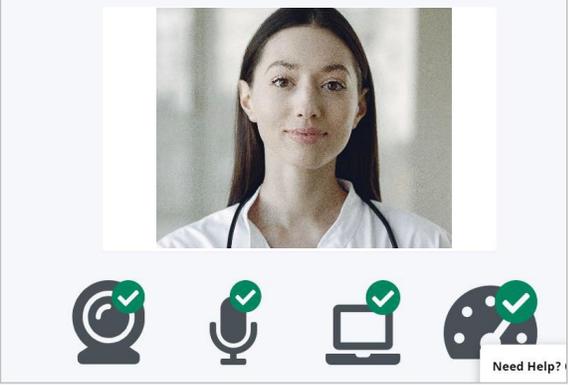
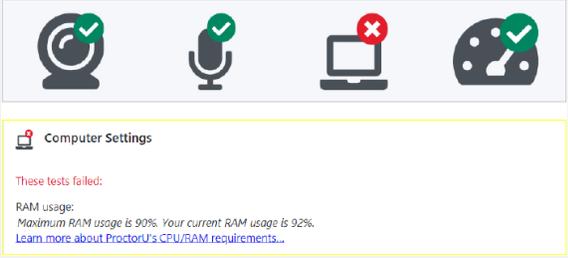
Le CRCDC et ProctorU vous fourniront les renseignements permettant de vous connecter à votre compte ProctorU avant l'examen. Pour confirmer que votre équipement informatique et votre réseau sont conformes aux exigences, vous pouvez effectuer un test dans la plateforme ProctorU. Pour effectuer le test, vous devez d'abord télécharger le Navigateur Guardian (voir ci-dessus) et fermer tous les autres programmes en cours d'exécution sur votre ordinateur.

Instructions	Aide visuelle
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accédez au <a href="https://go.proctoru.com">go.proctoru.com</a></li> <li>2. Connectez-vous à votre compte ProctorU.</li> </ol>	
<p>3. Cliquez sur l'icône « Test Your Equipment » dans la partie supérieure centrale de votre tableau de commande.</p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Cliquez sur « Autoriser » pour permettre à ProctorU d'accéder à votre caméra et à</li> </ol>	



**CRCDC**

LE COLLÈGE ROYAL DES CHIRURGIENS  
DENTISTES DU CANADA

votre microphone.	
<p>ProctorU effectuera le test de votre équipement.</p> <p>Une vérification réussie est indiquée par des coches vertes.</p>	
<p>Une vérification non réussie est indiquée par un X rouge.</p> <p>En cas d'échec, faites défiler la page vers le bas pour obtenir plus de précisions.</p>	
<p>REMARQUE : Si vous utilisez une webcam, un microphone ou un haut-parleur externe, vous pouvez sélectionner manuellement l'équipement concerné avant d'effectuer votre test.</p>	

## 1.4 Consultez les conditions d'utilisation et la politique de confidentialité de ProctorU

Au cours du processus d'inscription, vous serez invité.e à accepter les conditions d'utilisation et la politique de confidentialité de ProctorU.

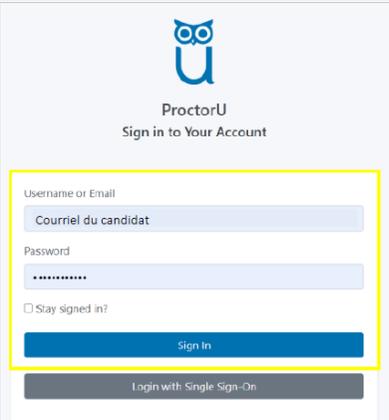
Pour consulter ces documents avant l'examen, cliquez sur les liens ci-dessous.

- [Politique de confidentialité de ProctorU](#)
- [Conditions d'utilisation de ProctorU](#)

## UTILISATION DE LA PLATEFORME ProctorU

Le(s) jour(s) de votre épreuve, vous vous connecterez à la plateforme ProctorU pour commencer l'examen. Vous pourrez vous connecter dans les 30 minutes qui suivent l'heure prévue du début de l'épreuve.

Une vidéo présentant ce à quoi vous devriez vous attendre est disponible [ici](#).

Instructions	Aide visuelle
<i>Ouvrir une session</i>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ouvrez le Navigateur Guardian</li><li>2. Accédez au <a href="https://go.proctoru.com">go.proctoru.com</a></li><li>3. Connectez-vous à votre compte ProctorU.</li></ol>	



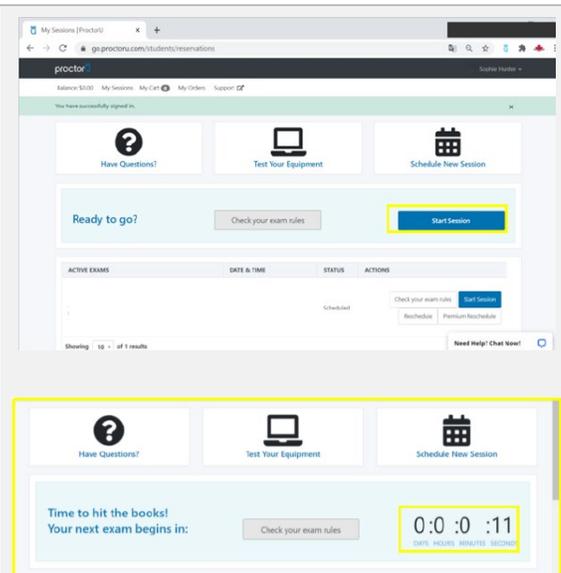
**CRCDC**

LE COLLÈGE ROYAL DES CHIRURGIENS  
DENTISTES DU CANADA

Votre tableau de bord ProctorU apparaîtra.

4. Cliquez sur « Démarrer la session ».

REMARQUE : S'il est trop tôt pour commencer à vous inscrire, vous verrez un compte à rebours au lieu de l'option « Démarrer la session ».

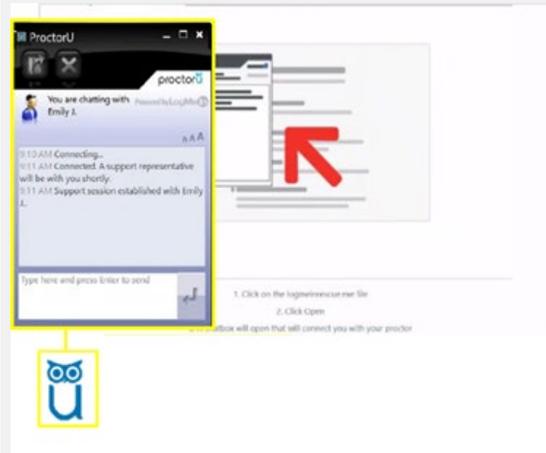


### Mise en communication avec un.e surveillant.e

L'application *Proctor Chat* affichera « En attente » (*waiting*) en attendant que la connexion soit établie avec un.e surveillant.e. Lorsque la communication est établie avec un.e surveillant.e, la fenêtre de clavardage indiquera que « Vous parlez maintenant avec [nom] ».

Vous pouvez maintenant utiliser la fenêtre de clavardage pour communiquer avec votre surveillant.e.

REMARQUE : Si vous ne voyez pas la fenêtre de clavardage, vérifiez dans votre barre des tâches si l'icône du hibou ProctorU est visible. Si c'est le cas, cliquez sur l'icône pour ouvrir la fenêtre de clavardage. Si vous ne voyez pas le hibou, cliquez sur le bouton de clavardage pour contacter le personnel d'assistance technique de ProctorU, ou appelez-les au 1-855-772-8678.

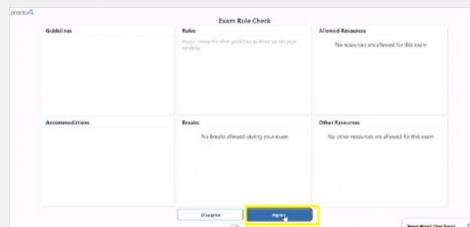


## Pré-inscription

Vous devrez compléter une « pré-inscription » en attendant votre surveillant.e., ce qui pourrait inclure :

- Accepter de partager votre écran et votre vidéo
- Accepter les conditions d'utilisation
- Passer en revue les règles d'examen
- Passer en revue la liste d'objets permis
- Passer en revue la liste d'accommodements auxquels vous avez accès, le cas échéant
- Prendre une photo de vous-même
- Prendre une photo de votre pièce d'identité

REMARQUE : les images affichées sont fournies à titre indicatif seulement



## Vérification du système

Le/la surveillant.e pourrait communiquer avec vous en vous écrivant dans la fenêtre de clavardage, ou en utilisant la fonction d'appel vocal du navigateur Guardian.

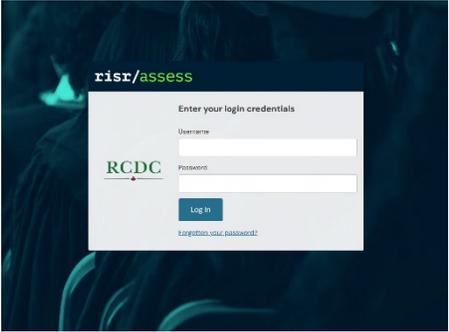
Votre surveillant.e vérifiera ensuite que vous, votre ordinateur, ainsi que la pièce où vous êtes sont conformes aux exigences de l'examen. Ces vérifications pourraient inclure, dans n'importe quel ordre :

- **Vérification de l'équipement informatique** : votre surveillant.e utilisera à présent ses fonctions d'accès à distance pour vérifier les paramètres de votre ordinateur pour s'assurer qu'ils satisfont aux règles de sécurité de l'examen
- **Vérification ses candidat.e.s** : votre surveillant.e vérifiera vos oreilles (écouteurs) et vos poignets (montres) et pourra vous demander de revoir votre carte d'identité avec photo
- **Vérification des objets autorisés** : votre surveillant.e vérifiera ensuite les articles que vous êtes autorisé.e à utiliser (e.g. : tableau effaçable, eau)
- **Vérification de l'environnement** : votre surveillant.e vous dirigera dans la vérification de l'environnement pour s'assurer qu'il n'y ait aucune personne ou aucun objet interdit dans votre pièce

**ORTHODONTIE SEULEMENT**  
**UTILISATION DE LA PLATEFORME ProctorU**

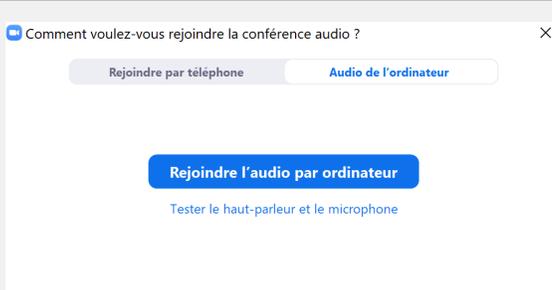
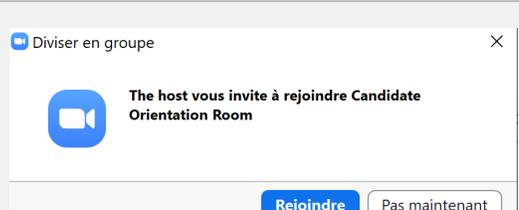
Si vous ne faites **pas** l'Examen de Fellowship en Orthodontie, votre surveillant.e vous dirigera directement vers Zoom une fois leurs vérifications complétées.

Si vous faites l'Examen de Fellowship en Orthodontie, vous passerez d'abord en revue du matériel de support après avoir complété les vérifications avec votre surveillant.e, avant de vous diriger vers Zoom pour votre examen oral. Les informations suivantes serviront à vous familiariser avec la plateforme /risr.

Instructions	Aide visuelle
<i>Transfert vers /risr</i>	
<p>Après avoir terminé les vérifications, votre surveillant.e vous apportera à la page de connexion de /risr. Vous devrez y entrer l'adresse3 courriel que nous avons à votre dossier. Votre surveillant.e entrera le mot de passe.</p> <p>Une fois que vous êtes connecté.e, vous pourrez voir les instructions et le matériel qui vous est fourni. Vous pouvez déplacer, agrandir et tourner les fichiers en utilisant le bouton pour ces actions dans la barre d'outils.</p>	
<p>Lorsque vous avez terminé de passer en revue le matériel, ou lorsque le temps alloué est écoulé, veuillez en aviser votre surveillant.e afin qu'il.elle vous dirige vers Zoom pour la portion orale de votre examen.</p>	

## UTILISATION DE LA PLATEFORME Zoom

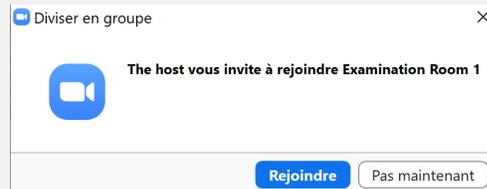
L'Examen de Fellowship s'effectuera sur la plateforme Zoom. Les informations suivantes vous permettront de vous familiariser avec les fonctionnalités de la plateforme.

Instructions	Aide visuelle
<i>Transfert à Zoom</i>	
<p>Après avoir complété leurs vérifications, le/la surveillant.e vous dirigera vers la réunion Zoom. Vous serez placé.e dans la salle d'attente Zoom jusqu'à ce que vous soyez admis.e par un membre du personnel du CRCDC.</p> <p>Il se peut que vous ayez à entrer votre nom lors de la connexion. S'il y a une erreur dans votre nom et que vous n'êtes pas en mesure de le corriger, un membre du personnel du CRCDC fera la modification à votre entrée.</p>	 <p>Veillez patienter, l'hôte de la réunion vous laissera bientôt entrer.</p> <p>Meeting Room</p>
<p>Une fois que vous avez rejoint la réunion, vous verrez une fenêtre au milieu de l'écran.</p> <p>Dans l'onglet « Audio de l'ordinateur », cliquez sur « rejoindre avec l'audio de l'ordinateur ».</p>	 <p>Comment voulez-vous rejoindre la conférence audio ?</p> <p>Rejoindre par téléphone   <b>Audio de l'ordinateur</b></p> <p><b>Rejoindre l'audio par ordinateur</b></p> <p>Tester le haut-parleur et le microphone</p> <p><input type="checkbox"/> Rejoindre automatiquement l'audio par ordinateur en rejoignant une réunion</p>
<p>Lorsque que vous êtes admis.e dans la réunion, un membre du personnel du CRCDC confirmera que votre audio et vidéo fonctionnent et vérifiera votre nom et votre spécialité.</p>	
<p>Après avoir vérifié vos paramètres et votre identité, le personnel du CRCDC vous placera dans une salle d'orientation jusqu'à ce que votre session d'examen commence.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cliquez sur « rejoindre » si la fenêtre s'affiche</li> </ol>	 <p>Diviser en groupe</p> <p><b>The host vous invite à rejoindre Candidate Orientation Room</b></p> <p><b>Rejoindre</b>   Pas maintenant</p>

### L'Examen

Vous serez invité.e à rejoindre une salle d'examen lorsque votre session d'examen est prête à commencer. Vos Examineur.trice.s y seront déjà.

1. Cliquez sur « rejoindre » si la fenêtre s'affiche



Une fois que vous êtes connecté.e, votre examen commencera. Les Examineur.trice.s partageront leur écran pour afficher du matériel de support si nécessaire.

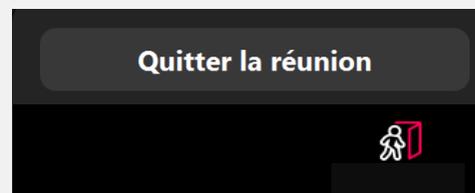
Au bas de l'écran, vous verrez les fonctionnalités suivantes: « Participants », « Partager l'écran », et « Demander de l'aide ». Si vous cliquez sur « Demander de l'aide », le personnel du CRCDC sera avisé et sera appelé à rejoindre votre salle.

1. Cliquez sur « Demander de l'aide » dans la barre des tâches.
2. Confirmez que vous avez besoin de l'assistance en cliquant « inviter l'animateur ».



### Terminer l'Examen

Les Examineur.trice.s vous informeront lorsque vous avez terminé votre examen et lorsque vous êtes libre de quitter la réunion.





**CRCDC**

LE COLLÈGE ROYAL DES CHIRURGIENS  
DENTISTES DU CANADA

# GUIDE DE DÉPANNAGE ET MESURES D'URGENCE

## INTRODUCTION

Cette ressource a été conçue pour permettre aux candidat.e.s de se familiariser avec les mesures d'urgence et pour fournir une guide de dépannage pour l'Examen de Fellowship.

## OBJECTIFS DE CE MODULE

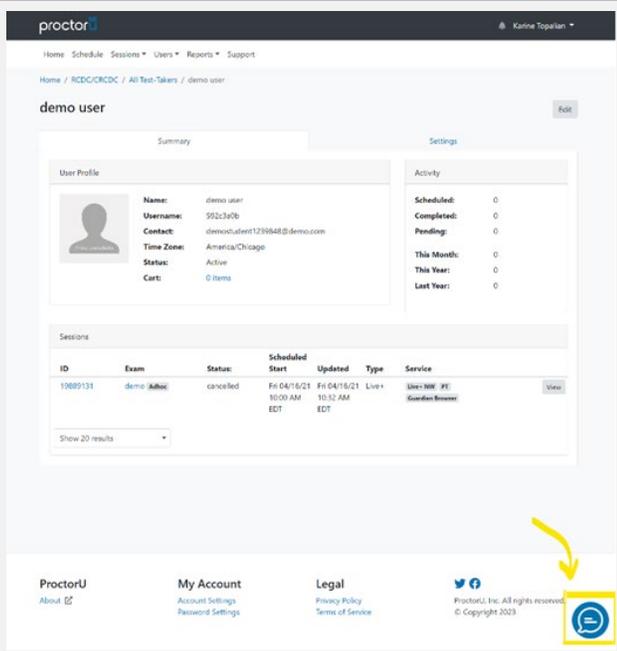
### CE MODULE PRÉSENTE:

- Les mesures d'urgence mises en place en cas de problème technique lors de l'examen
- Guide pour résoudre les problèmes techniques sur la plateforme de l'examen

## 1. GUIDE DE DÉPANNAGE

### 1.1 PROBLÈME LORS DU DÉMARRAGE D'UNE SESSION AVEC PROCTORU

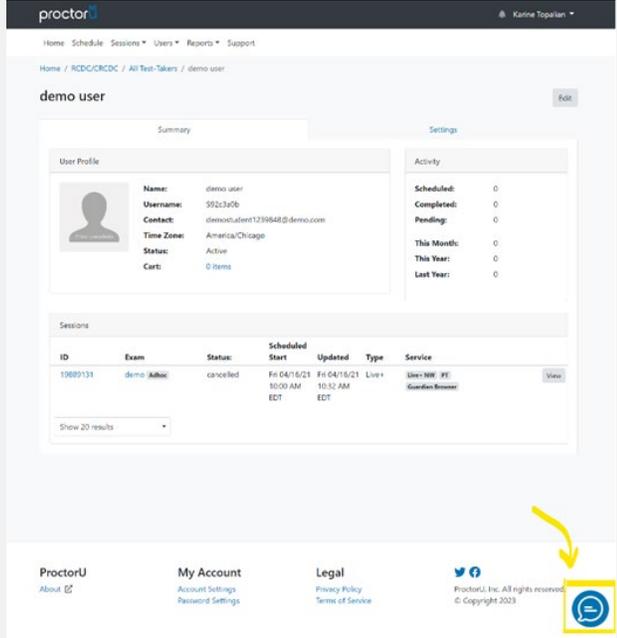
Dans le cas où vous êtes connecté à la plateforme, mais que vous ne parvenez pas à démarrer votre session.

Instructions	Aide visuelle
<ol style="list-style-type: none"> <li>Appuyez sur le bouton de clavardage bleu</li> <li>Répondez aux questions, ou demandez à parler avec un.e agent.e de l'équipe de soutien</li> <li>Cliquez sur « Need Help? Chat with our Team! »</li> <li>Complétez le formulaire et cliquez sur « Start Chat ».</li> </ol> <p style="text-align: center; font-weight: bold; margin: 10px 0;">OU</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Contactez le support technique ProctorU au 1-855-772-8678</li> </ol>	

**NOTE:** Pour aider à éviter tout problème le jour de votre examen, le CRCDC vous recommande fortement de participer à une Séance d'essai technique en utilisant le même équipement et dans le même endroit où vous serez le jour de l'examen.

## 1.2 PROBLÈMES AVEC LA CONNEXION AVEC UN.E SURVEILLANT.E

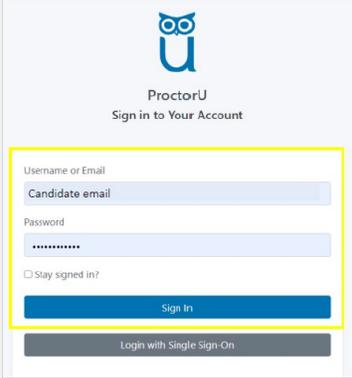
Dans le cas où vous avez commencé votre session, mais que vous ne parvenez pas à vous connecter avec un.e surveillant.e :

Instructions	Aide visuelle
<ol style="list-style-type: none"> <li>Appuyez sur le bouton de clavardage bleu</li> <li>Répondez aux questions, ou demandez à parler avec un.e agent.e de l'équipe de soutien</li> <li>Cliquez sur « Need Help? Chat with our Team! »</li> <li>Complétez le formulaire et cliquez sur « Start Chat ».</li> </ol> <p>OU</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Contactez le support technique ProctorU au 1-855-772-8678</li> </ol>	 <p>The screenshot shows the ProctorU user profile page for a 'demo user'. It includes sections for 'User Profile' (Name, Username, Contact, Time Zone, Status, Cart), 'Activity' (Scheduled, Completed, Pending, This Month, This Year, Last Year), and 'Sessions' (a table with columns for ID, Exam, Status, Scheduled Start, Updated, Type, and Service). A yellow arrow points to a blue chat icon in the bottom right corner of the page.</p>

**NOTE:** Pour aider à éviter tout problème le jour de votre examen, le CRCDC vous recommande fortement de participer à une Séance d'essai technique en utilisant le même équipement et dans le même endroit où vous serez le jour de l'examen.

### 1.3 PERTE DE CONNEXION PENDANT UNE SESSION DE PROCTORU

Dans le cas où vous perdez la connexion avec un.e surveillant.e pendant votre session, avant d'être dirigé.e vers la plateforme Zoom :

Instructions	Aide visuelle
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Reconnectez-vous à votre compte ProctorU.</li><li>2. Cliquez sur « Démarrer la session ».</li></ol> <p>OU</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Contactez le support technique ProctorU au 1-855-772-8678</li></ol>	

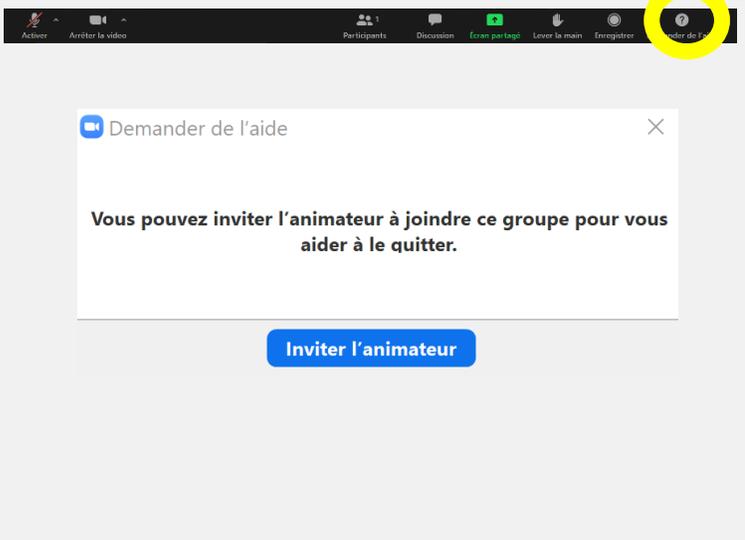
## 1.4 PERTE DE CONNEXION À LA PLATEFORME ZOOM

Dans le cas où vous perdez la connexion pendant votre session dans Zoom (y compris la salle d'attente, la salle d'orientation des candidat.e.s ou la salle d'examen) :

Instructions	Aide visuelle
<p>1. Écrivez au <a href="mailto:membership@rcdc.ca">membership@rcdc.ca</a></p> <p><b>OU</b></p> <p>2. Contactez le CRCDC au 416-512-6571, poste 522</p> <p>Le personnel d'examen surveillera votre connectivité pendant la session et pourrait également essayer de vous contacter.</p>	

## 1.5 UN.E EXAMINATEUR.TRICE PERD LA CONNEXION PENDANT L'EXAMEN

Dans le cas où un.e Examinateur.trice perd la connexion pendant l'examen.

Instructions	Aide visuelle
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cliquez sur « Demander de l'aide »</li> <li>2. Confirmez que vous souhaitez recevoir de l'aide en cliquant « Inviter l'animateur ».</li> <li>3. Décrivez le problème au personnel d'examen qui se joindra à votre session.</li> </ol> <p>Note : dans cette situation, l'autre Examinateur.trice informera également le personnel d'examen.</p>	

## 1.6 PROBLÈMES AUDIO OU VIDEO PENDANT L'EXAMEN

En cas de problème audio ou vidéo pendant l'examen.

Instructions	Aide visuelle
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cliquez sur « Demander de l'aide »</li><li>2. Confirmez que vous souhaitez recevoir de l'aide en cliquant « Inviter l'animateur ».</li><li>3. Décrivez le problème au membre du personnel du CRCDC qui se joindra à votre session.</li></ol>	

## 2. MESURES D'URGENCE

Dans le cas où votre examen est interrompu par un problème technique hors de votre contrôle, les Examineur.trice.s mettront le chronomètre en pause jusqu'à ce que le problème soit résolu.

### 2.1 Si la durée de la perturbation est inférieure à 15 minutes :

Les Examineur.trice.s ajouteront du temps supplémentaire à la fin de votre session pour terminer l'examen.

### 2.2 Si la durée de la perturbation est supérieure à 15 minutes :

L'Examineur.trice-en-chef ou une personne désignée étudiera les informations disponibles et prendra la décision de soit :

1. Ajouter du temps supplémentaire à la fin de la session
2. Reporter la session d'examen à un autre créneau horaire avec les mêmes Examineur.trice.s
3. Reporter la session d'examen à un autre créneau horaire avec de nouveaux.elles Examineur.trice.s
4. Toute autre action jugée appropriée par L'Examineur.trice-en-chef ou la personne désignée.