

# FAQ sur la surveillance à distance

## Pour les personnes qui passent leur examen sur la plateforme d'examen Measure à l'aide du navigateur Guardian

La présente page contient de l'information détaillée pour les personnes candidates qui passent leur examen sur la plateforme Measure tout en étant surveillées grâce à la plateforme ProctorU.

### Comment obtenir du soutien:

**Clavardage en direct:** [Le moyen le plus rapide d'obtenir de l'aide!](#)

**Soumettre un billet:** [Pour les questions non urgentes](#)

**Appelez-nous:** [1-855-772-8678, option 1](tel:1-855-772-8678)

## Préparation pour un jour d'examen réussi

1. Assurez-vous à l'avance d'avoir les permissions pour installer des programmes sur l'ordinateur que vous allez utiliser pour l'examen. Il vous faudra installer un programme au moment de la connexion avec le surveillant. Autrement, vous pouvez installer le navigateur Guardian Browser avant votre examen.
2. Téléchargez le navigateur sécurisé pour la surveillance d'examen Guardian
  - [Windows](#)
  - [Mac \(Intel\)](#)
  - [Mac \(M1\)](#)
  - Si vous avez besoin d'aide pour déterminer quelle version d'Apple (Intel ou M1) utiliser, veuillez lire [cet article](#).
3. Confirmez que votre caméra (webcam) est installée, fonctionne et est allumée.
4. Vous avez droit d'utiliser un (1) seul moniteur allumé durant l'examen. Si vous en avez plusieurs, veuillez déconnecter tout moniteur supplémentaire et les retourner pour que l'écran ne soit pas face à vous au moment de vous connecter avec le surveillant.
5. Pour tester les capacités de votre ordinateur, veuillez effectuer la vérification des [exigences système](#) (en anglais, traduction en cours) pour l'ordinateur que vous utiliserez le jour de l'examen.
6. Effectuez la vérification de la préparation du système en naviguant sur votre site d'examen et en cliquant sur le lien dans le bas « Tester tout » (*Test it Out*). Une nouvelle fenêtre s'ouvrira et vous mènera à la page de ProctorU où vous pourrez tester vos caméra, haut-parleurs et microphone, ainsi que la vitesse de votre connexion Internet et vérifier qu'il n'y a pas d'autres appareils connectés à votre ordinateur.
7. Confirmez que votre vitesse de téléchargement Internet est acceptable. Il est préférable d'utiliser une connexion Internet avec fil. Il est toutefois possible d'utiliser une connexion sans fil, mais celles-ci sont parfois instables; ce qui augmente le risque de déconnexion durant l'examen. Si vous optez pour une connexion sans fil, il est recommandé d'utiliser une vitesse d'au moins **10 Mbps**. Il est préférable de tester la vitesse de votre connexion avant l'examen. Vous pouvez le faire en utilisant un des tests suivants:
  - <http://speedtest.googlefiber.net/>

- <http://beta.speedtest.net>
  - <https://fast.com>
8. Confirmez votre combinaison de nom d'utilisateur et de mot de passe avant le jour de l'examen.
  9. Fermez tous les autres programmes et applications à l'exception du site Web de l'examen.
  10. Vous devez retirer tout matériel non autorisé de votre espace de travail.
  11. Ayez votre pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement prête pour la montrer au surveillant. La pièce d'identité doit être valide (non expirée) et comporter votre signature (p. ex., un permis de conduire ou un passeport).

## À quoi s'attendre le jour de l'examen

1. **Prévérifications :** Si vous n'avez pas déjà installé le navigateur Guardian, on vous demandera de le télécharger. Il vous faudra accepter les consignes pour l'examen les [Conditions d'utilisation](#) (en anglais, traduction en cours) et la [Politique de confidentialité](#) (en anglais, traduction en cours). Le navigateur vous demandera la permission de partager votre écran; ce qui fait partie des exigences de la surveillance en ligne. Vous serez automatiquement guidé à travers une série de vérifications de l'équipement pour vous assurer que votre système respecte les exigences minimales.
2. **Téléchargement de la boîte de clavardage (chat) :** On vous demandera de télécharger et d'exécuter l'appli « LogMeIn Rescue » qui ouvre la boîte de clavardage vous permettant de communiquer avec votre surveillant par texte. Lorsque le système vous le demandera, assurez-vous de cliquer sur « ouvrir » ou « permettre » pour permettre l'exécution du fichier. Quand la boîte de clavardage indique « en attente » (« waiting »), cela indique que vous êtes en file d'attente pour vous connecter avec un surveillant. Lorsque votre statut indique « en attente » (« waiting »), évitez de retélécharger le fichier d'appli, car cela vous déplacera à la fin de la file d'attente.
3. **Photos et authentification :** Il vous faudra prendre une photo de vous et de votre pièce d'identité à des fins de vérification.
4. **Connexion avec le surveillant et confirmations :** Le surveillant vous accueillera, puis confirmera que vous avez passé les étapes de vérification d'identité. Vous allez prendre connaissance des règles pour l'examen avec le surveillant, et cette personne vous demandera de montrer toute ressource permise pendant l'examen.
5. **Vérification du système à distance :** Votre surveillant vous demandera la permission de prendre le contrôle à distance de la souris et du clavier grâce à l'appli LogMeIn Rescue pour s'assurer qu'aucun programme non autorisé n'est en cours d'exécution. Vous pourrez voir tout ce que fera le surveillant durant cette étape, et il sera impossible qu'il accède à des fichiers sans que vous ne le sachiez.
6. **Tour panoramique de caméra en 6 points :** Le surveillant vous demandera de présenter à la caméra (webcam) les quatre (4) murs de la pièce, ainsi que la surface de votre bureau et le dessous de votre bureau. Il se pourrait qu'il vous demande aussi de présenter votre moniteur d'ordinateur. Le surveillant s'assurera aussi que votre téléphone cellulaire est hors de votre portée.
7. **Vérification corporelle :** Le surveillant vous demandera de présenter vos avant-bras et vos oreilles pour s'assurer que vous ne portez pas de montre ou d'appareil d'écoute.
8. **Passer l'examen :** Le surveillant va vous redonner les commandes de votre ordinateur et vous pourrez commencer l'examen lorsque vous serez prête ou prêt à le faire.
9. **Avertissez le surveillant quand vous avez terminé l'examen :** Avertissez le surveillant à l'aide de la boîte de clavardage pour lui indiquer que vous avez terminé. On pourrait également exiger que

vous effaciez la tablette effaçable ou déchiriez les feuilles de papier brouillon utilisées durant l'examen.

10. **Déconnexion du site de l'examen et du navigateur :** Après que vous avez passé en revue vos résultats, le surveillant doit vous observer vous déconnecter du site de l'examen et fermer tous les onglets du navigateur.
11. **Fermez la boîte de clavardage ProctorU :** Cela mettra fin à votre session avec ProctorU. Une fois la boîte de clavardage fermée, on vous invitera à remplir un sondage de satisfaction de clientèle.
12. **Fini!** Vous avez fini! Passez une excellente journée!

## Questions fréquentes :

### Comment puis-je tester mon système pour m'assurer qu'il respecte les exigences pour la surveillance en ligne?

- Consulter la page sur les [exigences système](#) (en anglais, traduction en cours).
- Pour effectuer la vérification de la préparation du système, allez sur le site d'examen dans votre portail Measure et cliquez sur le lien dans le bas « Tester tout » (*Test it Out*). Une nouvelle fenêtre s'ouvrira et vous mènera à la page de ProctorU où vous pourrez tester vos caméra, haut-parleurs et microphone, ainsi que la vitesse de votre connexion Internet et vérifier qu'il n'y a pas d'autres appareils connectés à votre ordinateur.
- Si vous optez pour une connexion sans fil, il est recommandé d'utiliser une vitesse d'au moins 10 Mbps.
- Avant votre connexion en direct avec un surveillant, assurez-vous d'avoir [désactivé le bloqueur de fenêtre instantanée \(pop-up\)](#) de votre navigateur.

### Comment puis-je avoir accès à mon compte?

Connectez-vous au portail des candidats à l'aide de votre nom d'utilisateur et votre mot de passe reçu dans votre courriel d'inscription.

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur le lien à ce sujet sur l'écran de connexion et suivez les étapes.

### Lorsque j'entre mon adresse courriel, je reçois une erreur qui dit : « Cet utilisateur n'existe pas. » (*This user does not exist.*)

Ce champ reconnaît les majuscules et les minuscules. Assurez-vous d'entrer votre courriel en utilisant seulement des lettres minuscules. Si vous obtenez toujours une erreur, communiquez avec Yardstick Stratégies en évaluation.

### Y a-t-il un examen tutoriel que je peux utiliser?

- Vous avez accès à un tutoriel sur l'interface d'examen. Nous vous recommandons fortement d'utiliser le tutoriel avant l'examen pour vous familiariser avec l'interface.
- Veuillez aller sur le site de l'examen et entrer les mêmes nom d'utilisateur et mot de passe qui vous ont été fournis pour accéder à l'examen.
- Vous pouvez utiliser le tutoriel autant de fois que vous le souhaitez et le temps passé n'affectera pas le temps disponible pour d'autres examens.

**Mon examen commence-t-il lorsque je me connecte à ProctorU?**

Non, le décompte du temps alloué à votre examen ne commence pas tant que l'examen n'a pas été débloqué par votre surveillant.

**À quelle heure dois-je me présenter pour mon examen?**

Arrivez 15 minutes avant l'heure de début prévue de votre rendez-vous. Cela vous donnera l'occasion de vous familiariser avec le poste de travail et vous assurer qu'il n'y a pas de problème technique qui risque de se produire le jour de l'examen.

**Le surveillant pourra-t-il accéder à mes fichiers et documents informatiques personnels à mon insu?**

- Les surveillants ProctorU ne peuvent pas accéder secrètement à vos fichiers informatiques. Avec votre permission, les surveillants ont la possibilité de visualiser votre écran et d'utiliser la souris et le clavier comme s'ils étaient assis à côté de vous.
- Une fois l'examen commencé, le surveillant surveillera tout sur l'écran, mais n'utilisera plus votre souris et votre clavier. Pendant tout le processus, une boîte de clavardage (chat) demeure en cours d'exécution, et vous pouvez voir de quelles autorisations le surveillant dispose à tout moment.
- L'ensemble du clavardage est enregistré, y compris un registre des actions effectuées par le surveillant lors de l'accès à votre ordinateur.

**Je suis sur la page de surveillance en ligne, mais je ne vois pas mon surveillant. Qu'est-ce que je dois faire?**

- Assurez-vous que vous vous êtes connecté au bon compte et cliquez sur le bouton « Lancer l'examen » (*Launch exam*). On vous demandera d'effectuer une vérification de base de votre ordinateur, de prendre une image de votre visage et d'une pièce d'identité, puis de télécharger et installer et exécuter le programme Support-LogMeInRescue pour vous connecter avec le surveillant.
- Si vous n'avez pas effectué l'une ou l'autre de ces étapes, ou si vous avez encore des problèmes, veuillez communiquer avec le soutien de ProctorU.

**Je me suis connecté à mon heure de rendez-vous prévue, mais mon examen ne me permet pas de continuer.**

Si vous vous êtes connecté avant l'heure de rendez-vous prévue et que vous ne pouvez pas continuer, actualisez votre navigateur Web. Si l'examen n'est toujours pas disponible, il est recommandé d'effacer l'historique du navigateur, puis de se reconnecter.

**Avis important pour les utilisateurs de MacOS X Catalina et Big Sur**

Apple a introduit de nouvelles fonctionnalités de sécurité au moment du lancement des systèmes d'exploitation Catalina et celles-ci s'appliquent également à la version Big Sur. Si vous utilisez la version 10.15 ou ultérieure de MacOS Catalina ou toute version de Big Sur, vous devez autoriser Guardian à accéder à la nouvelle autorisation d'enregistrement d'écran pour partager votre écran durant une séance d'examen avec surveillance de ProctorU.

[Apprendre à autoriser le partage d'écran pour votre navigateur \(en anglais, traduction en cours\)](#)