



## Assistance technique pendant le Congrès

Que vous ayez besoin d'aide avant, pendant ou après votre séance, l'équipe virtuelle du Congrès sera en ligne pour vous proposer une assistance technique.

### Personnel de la Fédération

La Fédération a recruté plus de 100 travailleurs contractuels rémunérés à court terme pour assurer la réalisation du Congrès en virtuel.

#### Techniciens de l'événement

Un technicien de l'événement (TE) sera affecté à votre séance. Cette personne procédera à la vérification de l'équipement audiovisuel pendant que vous attendez votre tour dans la salle d'attente et répondra à toutes vos questions avant le début de votre séance. Votre TE, avec l'aide du surveillant de salle, vous soutiendra durant votre réunion Zoom ou votre séance webinaire en direct ou préenregistrée. Votre TE, le surveillant de salle, ou les deux, resteront dans votre salle virtuelle pendant toute la durée de la présentation pour vous apporter une assistance continue.

#### Préposés au service à la clientèle

Si vous avez besoin d'aide à trouver votre séance, à explorer la plateforme ou vous inscrire à un événement ouvert pendant votre temps libre, un préposé au service à la clientèle (PSC) sera en ligne pour vous aider. Les membres de l'équipe de PSC surveilleront le comptoir d'inscription/information et les lignes d'assistance du Congrès entre 8 h et 17 h (HNR), du 27 mai au 4 juin.

### Bénévoles

Plus de 400 bénévoles assureront le bon déroulement du Congrès 2021.

#### Surveillants de salle

Un surveillant de salle sera affecté à votre séance et soutiendra votre présentation en assurant la coordination du diaporama, la mise en place de vos vidéos préenregistrées (le cas échéant), etc.

### Service de soutien technique de VEP

Vous disposez de nombreuses façons d'obtenir une assistance sur la plateforme d'événements virtuels. En plus de la ligne d'assistance du Congrès et du service de soutien technique virtuel, vous pouvez communiquer avec l'équipe responsable de la plateforme, Virtual Event Place (VEP), pour poser vos questions techniques, d'orientation et d'ordre général.

#### Comment utiliser le service de soutien technique de VEP

Suivez les étapes suivantes pour accéder au service de soutien technique de VEP sur la plateforme d'événements virtuels :





1. Trouvez et cliquez sur le bouton « **Helpdesk** » (Service de soutien technique) en haut de votre page Web.
2. Saisissez votre nom, votre adresse électronique et les détails de votre demande, puis cliquez sur « **Submit** » (Envoyer).
3. Vous pouvez joindre des documents pour référence en cliquant sur l'icône de trombone .

**Remarque** : Des fonctions d'appel audio, d'appel vidéo et de partage d'écran sont toutes accessibles dans le service de soutien technique.

### Heures d'ouverture du service de soutien technique de VEP

Vous pouvez accéder au service de soutien technique de VEP **entre 8 h et 17 h (HNR), du 27 mai au 30 juin.**

## Assistance après les heures de travail

Si vous cherchez à obtenir de l'aide en dehors des heures de travail, vous disposez des options suivantes :

1. Envoyez une demande par l'intermédiaire du service de soutien technique de VEP pour obtenir une assistance le lendemain.
2. Laissez un message sur la ligne d'assistance du Congrès (*à venir*) pour obtenir une réponse le lendemain matin.
3. Envoyez un courriel à [congres@ideas-idees.ca](mailto:congres@ideas-idees.ca). Les courriels seront traités sous 24 heures.

## Avez-vous des questions?

Avez-vous des questions concernant votre présentation ou vos fonctions de président/modérateur? Adressez ces questions à votre association.

