

Aide-mémoire et guide de dépannage pour l'examen par télésurveillance



CAPR
Canadian Alliance
of Physiotherapy
Regulators

ACORP
Alliance canadienne des
organismes de réglementation
de la physiothérapie

AVANT LE JOUR DE L'EXAMEN :

- 1. Téléchargez ce document** sur votre téléphone intelligent pour pouvoir le consulter facilement en cas de problème.
- 2. Préparez la pièce dans laquelle vous passerez l'examen :**
 - a) Assurez-vous que le mur qui vous fait dos est vide (retirez les photographies, les œuvres d'art, les horloges, les calendriers, etc.) ou recouvrez le mur d'un drap.
 - b) Enlevez ou recouvrez les objets susceptibles de distraire l'attention, tels que les bibliothèques et les fournitures ou équipements de bureau.
 - c) Si vous ne pouvez pas déplacer facilement votre webcam, munissez-vous d'un petit miroir (d'au moins 10 cm x 10 cm) pour faciliter la vérification de l'espace environnant.
 - d) Assurez-vous d'avoir sous la main votre numéro de confirmation à 16 chiffres, votre code identifiant (qui se trouve dans un courriel qui vous a été envoyé) et une pièce d'identité valide.
 - e) Préparez un écriteau « Ne pas entrer » que vous placerez sur la porte de la pièce où vous passerez l'examen.
 - f) Débranchez tous les appareils périphériques de votre ordinateur à l'exception des suivants :
 - a. webcam externe (si vous en utilisez une);
 - b. souris et/ou clavier Bluetooth (le cas échéant).
- 3. Préparez votre ordinateur :**
 - a) Branchez votre ordinateur à une source d'alimentation.
 - b) Utilisez une connexion Internet filaire stable, à l'aide d'un câble Ethernet OU, si vous utilisez le WiFi, installez votre ordinateur là où le signal est le plus fort.
 - c) Désactivez les bloqueurs de fenêtres contextuelles de Google Chrome.
 - d) Réglez la résolution de votre écran à 1920 x 1080.
 - e) Réglez la taille de votre texte à 100 %.
 - f) Si possible, assurez-vous que tous les autres appareils et utilisateurs soient déconnectés de votre réseau.
 - g) Effectuez la vérification du système en cliquant sur le lien suivant : <https://rpcandidate.prometric.com/Home/SystemCheck>
 - h) Téléchargez l'application ProProctor en cliquant sur le lien suivant : <https://rpcandidate.prometric.com/>

LE JOUR DE L'EXAMEN :

OBJETS AUTORISÉS



- Pièce d'identité valide : passeport canadien ou étranger, permis de conduire canadien ou carte de résident permanent canadien
- Lunettes (si nécessaire)
- Médicaments (aucun emballage et aucune notice d'emballage autorisés)
- Une bouteille d'eau en plastique transparent, dont l'étiquette a été retirée.
- Deux mouchoirs en papier

OBJETS INTERDITS



- Bloc-notes, papier, stylo, surligneur*
- Aliments et boissons (autres que l'eau)
- Accessoires pour les cheveux (sauf s'ils sont portés pour des raisons religieuses), chapeaux, vêtements d'extérieur
- Bijoux et montres
- Casques, écouteurs, bouchons d'oreille ou microphones
- Sac à main, portefeuille, porte-documents, sac
- Téléphones intelligents**, téléphones portables, calculatrices, appareils électroniques et appareils portables

* Vous pourrez utiliser la fonction « **Bloc-notes** » dans l'application ProProctor pour prendre des notes, faire des calculs, etc.

** Gardez votre téléphone portable en dehors de la pièce où se déroule l'examen de manière à pouvoir le récupérer et l'utiliser en cas de problème informatique.

LANCER L'EXAMEN :

- 1. Cliquez sur le lien suivant pour lancer l'examen :**
<https://rpcandidate.prometric.com/Home/LaunchExam> au plus tôt une heure avant le début de l'épreuve, et au plus tard 15 minutes avant.
- 2. Saisissez votre numéro de confirmation et votre code identifiant.**
- 3. Prenez place dans la file d'attente virtuelle.** Il se peut que l'on vous demande de rester dans la file d'attente deux fois après le lancement de votre examen :
 - une première fois, lorsqu'un agent de contrôle de la conformité (ACC) aura pris contact avec vous en vue de l'inscription;
 - une seconde fois, après l'inscription, mais avant qu'un surveillant ne prenne contact avec vous et que vous ne commenciez l'épreuve.
- 4. Commencez l'épreuve – bonne chance!**

DÉPANNAGE :

1. Si l'ACC ou le surveillant ne vous contacte pas après 30 minutes écoulées dans la file d'attente :

- Ne fermez pas l'application car vous perdrez votre place dans la file d'attente.
- Utilisez un autre appareil (comme votre téléphone intelligent) et contactez le **service d'assistance mondial de Prometric** à l'adresse suivante : <https://ehelp.prometric.com/proproctor/s/>
- Lorsque le problème est résolu, retirez l'appareil de la pièce où se déroule l'examen.

2. Si vous n'arrivez pas à lancer l'examen :

- Contactez le **service d'assistance mondial de Prometric** à l'adresse suivante : <https://ehelp.prometric.com/proproctor/s/>
- Attendez l'ouverture de la fenêtre de clavardage :

 I'm here to help!

- Dans la fenêtre de clavardage, répondez à la séquence de questions suivantes :
- Quand a lieu votre examen? **Aujourd'hui**
- À quel stade de l'examen êtes-vous actuellement? **Lancement de l'examen**
- Connaissez-vous les modalités de démarrage de l'examen? **Oui**
- Êtes-vous aux prises avec un problème ou une erreur? **Oui**
- Avez-vous passé en revue la rubrique FAQ/Erreurs techniques courantes? **Oui**
- Cette rubrique vous a-t-elle aidé à résoudre le problème? **Non**
- Laissez-moi vous mettre en communication avec l'un de nos agents. Pendant que vous attendez, veuillez fournir quelques renseignements essentiels. Quel est votre numéro de confirmation d'examen? **Numéro de confirmation à 16 chiffres**

3. Si vous rencontrez un problème technique, mais que vous êtes toujours en communication avec votre surveillant :

- Contactez-le à l'aide de la fonction « Clavardage ProProctor » et informez-le du problème.

4. Si vous perdez la connexion à la plateforme d'examen ou si celle-ci ne fonctionne pas :

1. Fermez la fenêtre du navigateur.
2. Redémarrez Google Chrome.
3. Accédez à la page d'accueil de ProProctor : <https://rpcandidate.prometric.com/Home>
4. Relancez l'examen.

Veuillez prendre note de ce qui suit :

- Si vous devez relancer l'examen, le temps perdu ne vous sera pas compté ou vos réponses seront sauvegardées. L'examen sera interrompu et vous reprendrez là où vous vous êtes arrêté.
- Il se peut que vous deviez recommencer la vérification de l'espace environnant et la vérification corporelle.

5. Si vous avez perdu la connexion à la plateforme et que vous ne pouvez pas relancer l'examen :

- Contactez le **service d'assistance mondial de Prometric** à l'adresse suivante : <https://ehelp.prometric.com/proproctor/s/>
- Attendez l'ouverture de la fenêtre de clavardage :

 I'm here to help!

- Dans la fenêtre de clavardage, répondez à la séquence de questions suivantes :
 - Quand a lieu votre examen? **Aujourd'hui**
 - À quel stade de l'examen êtes-vous actuellement? **Perte de connexion**
 - Connaissez-vous les modalités en cas de déconnexion? **Oui**
 - Avez-vous essayé de vous reconnecter à l'examen? **Oui**
 - Pouvez-vous relancer l'examen? **Non**
 - Laissez-moi vous mettre en communication avec l'un de nos agents. Pendant que vous attendez, veuillez fournir quelques renseignements essentiels. Quel est votre numéro de confirmation d'examen? **Numéro de confirmation à 16 chiffres**

À QUEL MOMENT CONTACTER L'ACORP AU SUJET DE DIFFICULTÉS TECHNIQUES

L'ACORP ne peut pas vous aider en cas de difficultés techniques le jour de l'examen. Toutefois, si vous rencontrez des difficultés techniques que Prometric n'est pas en mesure de résoudre (notamment un « Échec de lancement de l'examen »), et que vous ne pouvez pas terminer votre examen, envoyez-nous immédiatement un courriel. Nous vous contacterons dans les 48 heures et nous essaierons de trouver une solution.

Envoyez un courriel à Erin Gollaher à l'adresse suivante csc_exams@allaincept.org