



GUIDE D'EXAMEN SOUS SURVEILLANCE VIRTUELLE

GUIDE POUR LES CANDIDATS QUI SE PRÉSENTENT À L'EXAMEN
SOUS SURVEILLANCE VIRTUELLE/À DISTANCE

QUESTIONS? COMMUNIQUEZ AVEC certification@camrt.ca
MISE À JOUR MAI 2021 |

Table des matières

À propos de la surveillance virtuelle.

Responsabilités du surveillant virtuel.

Mesures de sécurité.

Protection de la vie privée.

Inscription à l'examen et réservation d'une place.

Instructions pour la réservation d'une place à l'examen sous surveillance virtuelle.

IMPORTANT : Préparation technique pour le jour de l'examen .

PRÉPARATION DE VOTRE POSTE INFORMATIQUE.

Aménagement de la salle.

Dépannage .

Administration de l'examen sous surveillance virtuelle .

L'examen .

Accommodements pour l'examen.

À propos de la surveillance virtuelle

Qu'est-ce que la surveillance d'examen virtuelle?

Aussi appelée surveillance d'examen à distance ou en ligne, la surveillance d'examen virtuelle permet aux candidats de se présenter à un examen dans le confort de leur foyer ou d'un autre espace privé plutôt que dans un centre d'examen formel. Les candidats utilisent leur propre ordinateur et installation, avec un logiciel fourni par le fournisseur de l'examen (ProctorU, dans ce cas). L'installation sera faite le jour de l'examen. Le logiciel d'examen est le même que celui qui est utilisé dans les centres d'examen. Un surveillant humain vérifie les candidats à l'arrivée et les suit tout au long de l'examen pour corriger les problèmes techniques et s'assurer que la sécurité est maintenue. De plus, l'intelligence artificielle est utilisée pour soutenir le surveillant dans le suivi des candidats et signaler tout enjeu potentiel de sécurité ou inconduite.

La surveillance d'examen en ligne est largement utilisée à travers le monde dans une variété de contextes, y compris pour les examens d'agrèments où les enjeux sont importants. Avec son partenaire, ProctorU, Yardstick offre la surveillance d'examen en ligne depuis 2008.

L'ACTRM a commencé à utiliser la surveillance d'examen virtuelle en réponse à la pandémie de COVID-19, pour s'assurer que les TRM nouvellement diplômés et les TRMFE ne soient pas confrontés à des délais indus pour accéder au marché du travail en raison de la fermeture des centres d'examen. L'ACTRM continuera d'utiliser cette approche pour la session d'examen de janvier et mai 2021; cependant, aucune décision n'a encore été prise sur l'utilisation de la surveillance d'examen virtuelle au-delà de mai 2021.

Responsabilités du surveillant à distance

Un surveillant d'examen humain vous sera affecté en direct pour l'examen.

Ses responsabilités sont les suivantes :

- accueillir le candidat et confirmer son identité;
- expliquer ou confirmer le nom et les règles de l'examen avec le candidat;
- sécuriser l'environnement d'examen (physique et virtuel);
- identifier et approuver les ressources et articles autorisés (p. ex. calculatrice scientifique);
- identifier et faire retirer de l'environnement d'examen les ressources et articles non autorisés;
- dépanner et résoudre les problèmes techniques, s'il y a lieu;
- débloquer l'accès à l'examen;
- surveiller et écouter le candidat tout au long de la séance d'examen;
- examiner, noter et interrompre tout comportement suspect ou de tricherie;
- Aider à l'envoi de l'examen et en donner la confirmation;
- Avant de fermer votre séance d'examen, vous devez effacer votre tableau effaçable à sec et le montrer à votre surveillant.

Les candidats peuvent parler à voix haute pour être entendus par le surveillant, ou clavarder avec le surveillant en utilisant la fonction de clavardage. Ces méthodes de communications sont disponibles pendant toute la durée de la séance d'examen.

Mesures de sécurité

Après vérification de l'identité du candidat, le surveillant effectuera une vérification rigoureuse, en constante évolution, de l'environnement d'examen du candidat, incluant un panoramique à 360 degrés à l'aide de la webcam du candidat. Le surveillant demandera aussi au candidat de lui montrer le devant de son poste de travail avec un miroir. Bien que la vérification de l'environnement vise principalement à éliminer la présence de ressources non autorisées potentielles, le surveillant s'assure également que personne d'autre n'est présent pour aider le candidat durant l'examen.

En plus de la surveillance assurée par le surveillant d'examen, des scripts d'intelligence artificielle tourneront en arrière-plan afin de signaler tout enjeu suspect ou inhabituel concernant l'environnement ou le candidat. La technologie IA sera réglée pour refuser les téléchargements, le copier/coller, la minimisation du navigateur et les autres actes de tricherie. Tout comportement potentiellement malhonnête ou suspect sera signalé, indexé et annoté dans le journal vidéo pour révision institutionnelle. Le surveillant d'examen traitera ces comportements, et ceux qu'il observe lui-même, et interviendra pour mettre fin aux actes de tricherie.

Les éléments signalés peuvent comprendre, sans s'y limiter :

- sortir de l'aire d'examen sans autorisation;
- effectuer un copier-coller à partir d'une ressource externe;
- autres navigateurs ou logiciels ouverts à l'écran;
- présence de visages multiples dans l'aire d'examen;
- parler à voix haute durant l'examen;
- regarder ailleurs qu'à l'écran de l'ordinateur;
- terminer beaucoup plus rapidement que le temps d'évaluation moyen.

Protection de la vie privée

L'administration d'un examen est un exercice d'équilibre délicat entre la protection de la vie privée et celle de la sécurité du contenu de l'examen. Durant l'examen, vous fournirez des renseignements personnels et vous serez enregistré par votre webcam pendant toute la durée de la séance d'examen. Ceci nous permet d'accéder aux enregistrements si un incident survient et entraîne une enquête de sécurité ou un appel. Le partenaire de Yardstick, ProctorU, divulgue ses renseignements sur la protection de la vie privée dans la [Politique de protection des renseignements personnels](#) et les [Conditions de service](#) de sa plateforme (en anglais seulement). Veuillez en prendre connaissance.

Inscription à l'examen et réservation d'une place

Vous devez d'abord vous inscrire auprès de Yardstick Assessment Strategies et payer les frais applicables pour la réservation d'une place. Pendant cette étape vous allez réserver votre plage horaire et votre surveillant. Les instructions de réservation sont également indiquées plus bas, à titre de référence.

Si vous ne respectez pas cette étape de réservation d'une plage horaire et d'un surveillant, vous n'aurez PAS de place pour l'examen et devrez transférer votre inscription à une session d'examen future.

Instructions de réservation d'une place à l'examen sous surveillance virtuelle

1. Préparez-vous à effectuer un paiement par carte de crédit seulement; le système n'accepte pas d'autre mode de paiement. Les frais pour l'examen sont de 75 \$ plus les taxes applicables.

IMPORTANT : la politique de l'administrateur de centre d'examen (Yardstick) est de permettre le remboursement complet pour les annulations faites au plus tard 3 jours ouvrables avant la date d'examen. Après ce moment, les frais seront perdus en raison d'absence à l'examen ou du transfert à une autre date d'examen.

2. Allez sur <https://camrt.ysasecure.com/?locale=fr> pour réserver une place à l'examen. Il s'agit d'une plateforme différente, ainsi vous ne pourrez pas vous connecter à l'aide du nom d'utilisateur et mot de passe de l'ACTRM.
 - a. Si vous avez fait un examen d'agrément de l'ACTRM auparavant, vous avez déjà un compte sur le site web de Yardstick. Cliquez sur «Connexion» (*LOGIN*) et saisissez vos renseignements.
 - b. Si vous êtes un nouvel utilisateur, cliquez sur «S'inscrire» (*SIGNUP*) pour créer un profil et vous connecter. Saisissez votre numéro d'identification de l'ACTRM et un mot de passe de votre choix.
3. Assurez-vous d'utiliser la même adresse courriel que vous avez utilisée pour créer votre profil de l'ACTRM.
4. Cliquez sur «Produits» (*PRODUCTS*) pour voir les 4 options d'examen offertes et choisir l'examen que vous allez passer. Assurez-vous de sélectionner la bonne discipline.
5. Cliquez sur l'examen que vous voulez acheter et entrez votre information de paiement.
6. Une fois le paiement effectué, cliquez sur EXAMENS (*EXAMS*).
7. Sous les examens disponibles (*AVAILABLE EXAMS*) le bouton de réservation apparaîtra à l'écran. Cliquez sur "réserver" (*BOOK*)
8. Cliquez sur l'option «Surveillance en ligne» (*REMOTE PROCTORING*) et saisissez les renseignements requis pour la réservation :
 - a. Choisissez le fuseau horaire qui correspond le mieux à celui à partir duquel vous allez faire l'examen.

- b. Un calendrier apparaîtra pour vous permettre de choisir parmi les dates disponibles pour la réservation. Cliquez sur la date à laquelle vous voudriez passer l'examen.
 - c. Une fois la date choisie, un menu déroulant apparaîtra avec les heures de réservation disponibles. **REMARQUE : CES HEURES SONT EN FORMAT 24 HEURES.** Pour confirmer que l'heure choisie est correcte, vous pouvez utiliser ce [tableau de conversion](#).
 - d. Une fois l'heure choisie, vous verrez le bouton «Réserver» (*BOOK*) avec lequel vous pouvez confirmer votre réservation.
9. Votre paiement sera confirmé, et vous recevrez un courriel de confirmation de la part de support@yardstickmeasure.com; assurez-vous d'ajouter cette adresse à votre liste de courriels sécuritaires.

Si vous avez de la difficulté à faire votre réservation d'une place, veuillez communiquer directement avec Yardstick.

Yardstick Assessment Strategies
1-888-900-0005 Option 1
testingsupport@getyardstick.com

Pour vous assurer d'un soutien adéquat durant l'examen, vous devez choisir l'heure de **début** de votre examen entre **6 h 00 et 13 h 00 HAR (ajusté selon votre fuseau horaire)**.

IMPORTANT : Préparation technique pour la journée de l'examen

PRÉPARATION DE VOTRE POSTE INFORMATIQUE

- Il est **OBLIGATOIRE** pour tous les candidats de tester l'ordinateur qu'ils utiliseront pour l'examen **AVANT** la date de l'examen pour s'assurer qu'il répond à toutes les exigences.
- Si un candidat n'est pas en mesure d'accéder à l'examen en raison d'un défaut de réaliser la vérification de préparation informatique avant l'examen, ce candidat perdra sa réservation.
- Assurez-vous que votre poste de travail est prêt avant l'heure de connexion prévue afin de réduire les risques de problèmes de connexion.
- VOUS DEVREZ INSTALLER UN PROGRAMME APRÈS AVOIR ÉTABLI LA CONNEXION AVEC UN SURVEILLANT D'EXAMEN. Assurez-vous de confirmer que vous êtes en mesure d'installer des programmes sur l'ordinateur que vous avez l'intention d'utiliser pour l'examen. Ce programme n'est pas disponible pour téléchargement avant le jour de l'examen.
- Pour vérifier les capacités de votre ordinateur, veuillez effectuer une vérification du terminal que vous utiliserez le jour de l'examen en consultant les exigences disponibles [ici](#).
- Avant de vous connecter à un surveillant d'examen, assurez-vous que votre bloqueur de fenêtres contextuelles est désactivé en suivant les instructions données ici : [Désactivation des fenêtres contextuelles dans vos navigateurs](#).
- Il est préférable d'utiliser une connexion filaire. Une connexion sans fil peut être utilisée, mais peut parfois être plus instable, avec un risque de déconnexion pendant l'examen. Si vous

choisissez une connexion sans fil, nous recommandons un débit d'au moins 10 Mb/s. Vous voudrez peut-être vérifier votre vitesse de connexion avant l'examen. Vous pouvez le faire en utilisant l'un des tests ci-dessous.

- Une vitesse inférieure à 10 Mb/s ne permettra pas d'obtenir une performance optimale pendant l'évaluation. Il est recommandé de trouver une meilleure connexion internet avant le début de votre examen. En cas de déconnexion durant l'examen en raison d'une mauvaise liaison internet, vous pourriez ne pas être autorisé à revenir à l'examen. Pour cette raison, il est TRÈS important de vous assurer que vous disposez d'une connexion internet stable.

<http://speedtest.googlefiber.net/>

<http://beta.speedtest.net/>

<https://fast.com>

- Votre espace de travail physique doit être complètement dégagé, à l'exception du matériel approuvé (*voir la liste du matériel approuvé ci-dessous*).
 - Il est recommandé d'utiliser [Google Chrome](#) comme navigateur Web.
 - Vous aurez besoin d'une caméra Web que vous pouvez utiliser pour donner une vue panoramique de la salle ou de l'environnement d'examen (on vous demandera de la déplacer).
 - Un seul écran (moniteur) peut être allumé pendant l'examen.
 - Si vous utilisez plus d'un moniteur, veuillez le débrancher et le retourner pour que l'écran ne soit pas face à vous lorsque vous établirez la connexion avec le surveillant d'examen.
- **Vous devez être en mesure de satisfaire à TOUTES les exigences de système pour participer à une séance d'examen su surveillance virtuelle. Il n'y aura aucune exception.**

Aménagement de la salle

- Assurez-vous d'être dans une pièce privée, calme, bien éclairée, loin de toute autre personne. Si vous êtes dans une salle bruyante ou s'il s'y trouve d'autres personnes, votre accès à l'examen sera interrompu.
- Assurez-vous que votre bureau et l'espace entourant votre aire de travail soit entièrement libre de tous articles (papier, appareils électroniques, photographies ou images, etc.) Seuls les éléments autorisés doivent se trouver dans la pièce (voir ci-dessous pour la liste des éléments autorisés).

Dépannage

Problèmes techniques avant la journée de l'examen

Si vous éprouvez des difficultés avec le test des exigences de système ou le réglage de votre poste informatique, veuillez communiquer avec :

ProctorU – Soutien de l'évaluation

Téléphone : 1-855-772-8678 Option 1

Submit Online Ticket : <https://www.proctoru.com/contact-us>

Cliquez sur « *Having Trouble with an Exam* » puis sur « *I am a test-taker* ».

Les options s'afficheront au bas de l'écran

Heures d'ouverture : 24/7

Problèmes techniques le jour de l'examen

- Si vous avez des problèmes avec votre compte Yardstick ou des problèmes pour lancer l'examen, veuillez contacter Yardstick au 1-888-900-0005
- Si vous avez des problèmes techniques ou des problèmes pour connecter avec un surveillant, veuillez contacter Proctor U au 1-855-772-8678, Option 1

Les problèmes techniques seront traités par le personnel de Yardstick/ProctorU. Ils sont en mesure de répondre à 90 % des demandes qui leur seront soumises. S'il devait survenir une situation à laquelle ils sont incapables de répondre, la question est relayée à l'équipe d'examen de Yardstick pour complément d'examen. Si vous avez un problème technique pendant l'examen (comme un problème de connectivité internet), ne paniquez pas. Yardstick/ProctorU travaillera avec vous pour corriger le problème, au cas par cas; cependant, les problèmes techniques prolongés ou graves (et plus particulièrement ceux qui découlent d'une mauvaise préparation technique ou du non-respect des exigences de système) pourrait entraîner la perte de l'accès à l'examen. Il est obligatoire pour vous de vérifier vos exigences de système, incluant la connexion internet et la vitesse de celle-ci avant le jour de l'examen et le jour même de l'examen. Si vous ne disposez pas d'une connexion internet fiable, nous vous recommandons fortement de reporter votre examen à une date ultérieure, après la réouverture des centres d'examen. Si vous vous présentez quand même à l'examen avec une connexion internet de mauvaise qualité ou peu fiable, vous le faites à vos propres risques. Veuillez consulter la FAQ de Yardstick pour l'assistance technique à <https://www.getyardstick.com/online-proctoring-faq/>

Administration de l'examen sous surveillance virtuelle

Le jour de l'examen

Avant l'heure prévue de l'examen

- Vérifiez de nouveau vos exigences de système pour vous assurer que tout fonctionne correctement.

- 30 minutes avant l'heure de connexion prévue : assurez-vous que votre poste de travail est prêt (voir la section Préparation de votre poste de travail). À ce moment, assurez-vous également que votre environnement d'examen est prêt, incluant l'éclairage, les articles autorisés (incluant une pièce d'identité avec photo émise par un organisme gouvernemental) et que personne d'autre ne se trouve dans l'aire d'examen ou ne peut être vu de celle-ci.
- Il est recommandé aux candidats d'utiliser la salle de bain à ce moment pour réduire le besoin de l'utiliser durant l'examen.
- Un peu avant l'heure prévue de votre examen, ouvrez une session dans votre compte Yardstick : <https://camrt.ysasecure.com/>
- L'examen ne vous permettra pas de vous connecter à un surveillant avant l'heure prévue, mais le système affichera un compte à rebours.
- À l'heure prévue pour la connexion, votre statut d'examen changera pour « write exam ». Cliquez dessus pour vous connecter à l'interface de surveillance d'examen.
- À ce moment, vous serez connecté à un surveillant d'examen virtuel/en ligne qui vous fera franchir la procédure d'inscription. **IMPORTANT**: Il est possible (mais peu probable) qu'il y ait un **délai pouvant aller jusqu'à 45 minutes** pendant que vous attendez pour être connecté à un surveillant. Bien que Yardstick fasse tout en son possible pour ordonnancer les surveillants de façon appropriée, le processus dépend entièrement de la vitesse à laquelle les autres candidats complètent leur examen. Soyez patient et un surveillant d'examen se joindra à vous dès que possible.

Orientation de l'examen

- Une fois la connexion établie avec un surveillant d'examen, ce dernier vous guidera à travers le processus d'inscription, qui prend habituellement entre 5 et 15 minutes. **NOTE** : votre chronomètre d'examen ne démarre pas tant que vous n'avez pas commencé l'évaluation. Le temps d'inscription ne compte pas dans le calcul du délai autorisé pour compléter l'examen.
- On vous demandera de présenter une pièce d'identité (le surveillant d'examen prendra une photo de vous et de votre pièce d'identité) de visualiser/vérifier la salle d'examen (assurez-vous que votre caméra est petite et mobile pour être en mesure de la déplacer tout autour de votre poste de travail).
- On vous demandera aussi d'utiliser un miroir pour montrer votre portable ou votre écran avant le début de l'examen.
- Un logiciel sera installé sur votre ordinateur pour vous permettre de passer l'examen.
- Une fois le processus d'inscription terminé, on vous demandera de lire et d'accepter une « Déclaration de compréhension du candidat »; vous aurez ensuite accès à l'examen et pourrez commencer à répondre.

Pour visionner une vidéo de 3 minutes sur le fonctionnement du processus le jour de l'examen, [cliquez ici](#).

L'examen

- Vous disposerez de quatre heures pour faire l'examen.
- Vous serez suivi par le surveillant d'examen tout au long de l'examen. Le surveillant peut vous voir et vous entendre par la webcam et peut aussi voir l'écran de votre ordinateur.
- Vous serez enregistré tout au long de l'examen.

Articles autorisés

- Preuve d'identité (pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement)
- On demandera aux candidats de disposer un miroir ou une autre surface réfléchissante pour permettre de visualiser leur poste de travail.
- Les candidats peuvent avoir quelque chose à boire dans un contenant transparent avec un couvercle contre les éclaboussures.
- Calculatrice non programmable.
- Pour des raisons de sécurité, vous n'aurez pas le droit d'avoir avec vous du matériel de prise de note traditionnel (papier, crayon, stylo) durant l'examen. Si vous devez prendre des notes durant l'examen, vous aurez deux options :
 1. Il existe une application de bloc-notes en ligne dans le logiciel d'examen, dans laquelle vous pouvez prendre des notes.
 2. Vous pourrez apporter avec vous un tableau effaçable à sec, dont les dimensions ne doivent pas dépasser 8 ½ X 11 pouces (aucune exception), et un marqueur effaçable à sec/efface. Veuillez noter que les tablettes ou les écritaires électroniques ne SONT PAS autorisées. Vous devrez montrer au surveillant d'examen votre tableau effaçable à sec et votre marqueur/efface avant de commencer l'examen. IMPORTANT : Vous DEVEZ effacer votre tableau et le montrer à votre surveillant d'examen avant de fermer votre examen. Il s'agit d'une exigence obligatoire, et le défaut de s'y conformer entraînera une enquête pour violation potentielle de l'Entente du candidat (Déclaration d'adhésion). La violation de cette entente peut entraîner l'invalidation des résultats de l'examen ou d'autres pénalités, à la discrétion de l'ACTRM. Le tableau effaçable à sec doit demeurer dans la salle d'examen durant toute la durée de celui-ci.
Exemple de tableau effaçable à sec autorisé :

<https://www.bureauengros.com/products/2763777-fr-quartet-tableau-effacable-a-sec-a-cadre-en-aluminium-mince-8-12-po-x-11-po-6447415859>

Les seuls articles autorisés dans l'aire d'examen sont ceux de la liste ci-dessus. De plus, les candidats ne doivent pas porter ou avoir en leur possession aucun appareil intelligent (par exemple, une montre intelligente) ou bijou de grande taille.

Arrivée tardive

- Votre heure de connexion prévue est cruciale pour une administration réussie de l'examen. Vous pouvez vous connecter à votre surveillant d'examen à l'heure de connexion prévue. Si vous tentez d'établir la connexion plus tôt, vous verrez un chronomètre de compte à rebours jusqu'à l'heure prévue.
- Si vous vous connectez **plus de 15 minutes après** l'heure prévue, l'accès à l'examen vous sera refusé et l'examen affichera « expired ».
- Tous les candidats qui rateront leur séance d'examen seront redirigés vers leur association, qui les informera des étapes suivantes. Dans la plupart des cas, les candidats perdront leur créneau d'examen et devront transférer leur inscription à une sessions ultérieure.

Pauses pour salle de bain

Les candidats ont la permission de quitter la salle d'examen pour utiliser les toilettes, au besoin seulement; cependant, le chronomètre ne s'arrête pas et aucun temps compensatoire n'est ajouté. Au retour dans la salle d'examen, le surveillant demandera au candidat de refaire une prise de vue panoramique de la salle avec la webcam. Des pauses fréquentes pour utiliser la salle de bain ou toute pause de plus de 10 minutes seront inscrites comme incidents et feront l'objet d'une enquête à titre d'inconduite académique potentielle ou d'infraction à l'Entente du candidat.

Accommodements pour l'examen

La plupart des accommodements pour l'examen peuvent être supportés dans le contexte de la surveillance virtuelle; cependant, si vous avez besoin d'un logiciel texte-parole (par exemple, un lecteur Kurzweil), vous devrez vous présenter à l'examen dans un centre d'examen approuvé.