



PROTOCOLE D'EXAMEN POUR LES INSTRUCTEURS ET LES SURVEILLANTS D'EXAMEN

SECTION I : EXAMEN GÉNÉRAL INFORMATION ET INSTRUCTIONS

TRAINCAN, INC. a élaboré ce protocole pour vous aider à administrer l'examen de certification **ADVANCED.fst**®. Veuillez vous familiariser avec ces directives avant la date de l'examen. Après avoir lu ces directives, veuillez signer le formulaire à la fin du protocole et le télécopier à **TRAINCAN, INC.** (Il est nécessaire de faire ceci la première fois seulement).

Si vous avez besoin de plus de renseignements, le personnel de **TRAINCAN, INC.** pourra répondre à toute question, urgente ou pas, avant pendant ou après l'examen. N'hésitez pas à communiquer avec **TRAINCAN, INC.:**

Par la poste : **TRAINCAN, INC.**
À l'attention de: Service de gestion des cours
23 Rue Lesmill, Bureau 103
Toronto ON M3B 3P6

Site web: www.TrainCan.com

Par téléphone : **1.888.687.8796**
416.447.9588 poste 275

Dans vos communications avec **TRAINCAN, INC.** veuillez indiquer votre nom, votre numéro d'instructeur/surveillant d'examen et le nom de l'organisateur, entreprise, association ou école du cours.

Responsabilités des surveillants d'examens

En tant que surveillant d'examen, votre responsabilité est d'assurer la confidentialité/sécurité de l'examen, d'administrer correctement l'examen, de vous assurer que l'examen se déroule dans le calme et de nous retourner tout le matériel d'examen rapidement. Il doit y avoir un surveillant par groupe de 35 personnes. Si le groupe comprend plus de 35 personnes, vous devez avoir un deuxième surveillant d'examen. De plus, si l'examen prend place dans plus d'une salle, vous devez affecter un surveillant d'examen à chaque salle. Des surveillants d'examen additionnels doivent être disponibles en tout temps pendant l'examen en cas d'urgence ou si le surveillant principal doit quitter la salle pour quelque raison que ce soit. Tous les surveillants additionnels doivent être informés des mesures de sécurité par le surveillant principal et vous devez donner leur nom en même temps que vous retournez les examens.

Tous les surveillants additionnels doivent s'inscrire auprès de **TRAINCAN, INC.** (voir la *Demande d'autorisation à faire passer l'examen*); ils doivent lire le protocole et signer l'*Accord de confidentialité* qui doit être joint aux examens retournés.

Confidentialité/sécurité de l'examen

Le surveillant a la responsabilité d'assurer la confidentialité des examens du moment de leur réception jusqu'à leur retour à **TRAINCAN, INC.** Toute violation de la confidentialité doit être signalée à **TRAINCAN, INC.** en téléphonant au **888.687.8796** ou au **416.447.9588**, poste **275**.

Seule la personne qui passe l'examen a le droit de voir le contenu de cet examen. Personne, y compris le surveillant, n'est autorisé à copier ou à conserver les questionnaires d'examens. Les surveillants ne sont pas autorisés à compiler une feuille de réponses pour leur propre usage, ni à passer eux-mêmes l'examen.

Salle d'examen

Les examens doivent être tenus dans un endroit qui permet de surveiller toutes les personnes passant l'examen; il doit :

1. être éclairé, chauffé, climatisé et ventilé de manière adéquate.
2. être équipé de chaises et de surfaces appropriées pour écrire
3. être exempt de tableaux, d'affiches ou d'autre matériel qui pourraient suggérer des réponses.
4. permettre de poser des questions
5. être équipé d'espaces pour déposer les effets personnels (sacs à mains, manuels, notes de cours et papiers)
6. être accessible aux candidats ayant un handicap (ex. accessible en chaise roulante)
7. être conforme au code du bâtiment local

Il doit y avoir assez d'espace entre les personnes qui passent l'examen pour empêcher une personne de voir l'examen d'une autre personne (ou toute autre méthode).

- ❑ **Crayons** Les surveillants doivent avoir une provision de crayons n° 2 munis de gommes à effacer, ainsi qu'un taille-crayon si possible.
- ❑ **Visiteurs** Aucune personne n'est autorisée à pénétrer dans la salle pendant l'examen.
- ❑ **Dictionnaires** Les candidats pour lesquelles le français est une langue seconde sont autorisés à utiliser un dictionnaire français - langue maternelle, mais celui-ci doit être inspecté par le surveillant afin de prévenir la tricherie.
- ❑ **Papier brouillon** Pendant l'examen, les candidats ne doivent avoir rien d'autre qu'un questionnaire d'examen, une feuille de réponses et un crayon. **Le papier brouillon est prohibé.** On peut écrire dans les marges du questionnaire d'examen si nécessaire.

SECTION II : MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT POUR FAIRE PASSER L'EXAMEN

Commande de matériel d'examen

Pour commander le matériel d'examen, vous devez être inscrit comme instructeur **ADVANCED.fst®**. Vous pouvez vous inscrire comme instructeur, en remplissant la *Demande d'inscription comme instructeur ADVANCED.fst®*; il faut ensuite le signer et le retourner, accompagné de la documentation requise, à **TRAINCAN, INC.**

Vous pouvez commander le matériel d'examen en utilisant le formulaire de *Demande de matériel d'examen*. Vous recevrez la *Demande de matériel d'examen* lors de votre inscription comme instructeur auprès de **TRAINCAN, INC.** Une *Demande de matériel d'examen* est aussi incluse dans chaque envoi de matériel d'examen.

Veillez envoyer le *Demande de matériel d'examen* au service de gestion des cours au minimum quatre semaines avant la date de votre examen. Il est impératif de commander votre matériel d'examen au minimum quatre semaines à l'avance. Si vous ne pouvez pas nous avertir trois semaines à l'avance, vous devrez nous fournir le numéro du compte d'un service de courrier ou le numéro d'une carte de crédit pour l'envoi en service ultra rapide. Si cette information ne nous est pas fournie, cela peut retarder l'envoi des examens. Nous percevons des frais de 50 \$ pour toute demande tardive qui nous arrive dans un délai de

cinq jours ouvrables avant la date de l'examen — ces frais seront ajoutées aux frais d'expédition; Veuillez également inclure un numéro de carte de crédit avec toute demande tardive.

Votre matériel d'examen est envoyé par courrier retraceable trois semaines avant la date de l'examen. ***Si vous n'avez pas reçu votre matériel d'examen trois jours avant la date de l'examen, veuillez communiquer au Service de gestion des cours au 888.687.8796 ou au 416.447.9588, poste 275***

Vous pouvez faciliter le processus de commande de matériel d'examen en vous assurant de respecter les points suivants :

- ❑ Veuillez remplir la *Demande de matériel d'examen* de façon lisible et complète.
- ❑ Veuillez utiliser un stylo à bille ou feutre foncé si vous envoyez votre demande par télécopieur.
- ❑ Veuillez envoyer votre *Demande de matériel d'examen* par télécopieur pendant les heures d'ouverture et appeler le Service de gestion des cours tout de suite après pour vérifier si votre demande a été bien reçue; Si vous attendez avant de vérifier, cela risque de prendre plus de temps pour la trouver.
- ❑ Lorsque vous demandez un accusé de réception de votre *Demande de matériel d'examen*, veuillez donner le nom de l'instructeur, de l'administrateur de l'examen ainsi que la date de l'examen.
- ❑ Lorsque vous télécopiez plus d'une demande, veuillez vous assurer d'en informer le Service de gestion des cours lors de votre téléphone.
- ❑ Veuillez commander quelques questionnaires d'examen de plus que le nombre dont vous avez besoin; mieux vaut en avoir quelques uns de surplus que d'attendre au dernier moment pour en faire le décompte exact.

Veuillez poser toutes les questions sur la commande de matériel d'examen au Service de gestion des cours.

Feuilles de réponses

Veuillez noter que les feuilles de réponses ne sont pas jointes aux questionnaires d'examens. Les feuilles de réponses pour les étudiants qui passent l'examen pour la première fois sont jointes aux manuels. Vous devez commander les feuilles de réponses pour les étudiants qui doivent passer un retest. Pour commander les feuilles de réponses, communiquez au **888.687.8796** ou au **416.447.9588**, poste **275**.

Réception du matériel d'examen

Seul l'instructeur est autorisé à ouvrir les enveloppes contenant le matériel d'examen. À la réception du matériel d'examen, veuillez en vérifier le contenu d'après le *Rapport de surveillance d'examen* qui est inclus dans l'envoi.

S'il y a divergence entre le nombre de questionnaires commandés et le nombre reçus, veuillez immédiatement communiquer avec le Service de gestion des cours au **888.687.8796** ou au **416.447.9588**, poste **275**.

Après vérification, veuillez placer le matériel d'examen sous clé dans un endroit où vous seul aurez accès. Ne laissez jamais de matériel d'examen sans surveillance dans un endroit non protégé.

SECTION III : DIRECTIVES GÉNÉRALES SUR LA SURVEILLANCE DE L'EXAMEN

L'examen de certification **ADVANCED.fst[®]** est un examen à durée non limitée qui consiste en 80 questions à choix multiple. Il est recommandé que les candidats prennent au moins 60 minutes pour le terminer mais ils peuvent prendre plus de temps.

Personne d'autre que les étudiants à qui l'on a distribué le questionnaire d'examen n'est autorisé à examiner ce questionnaire, à moins que le surveillant doive vérifier un défaut qu'on lui a signalé.

Le matériel d'examen doit être distribué à chaque étudiant individuellement. Une fois que tous les étudiants ont reçu leur questionnaire et leur feuille de réponses, les surveillants doivent mettre de côté tout matériel de surplus, qui devra être retourné à **TRAINCAN, INC.**

Comment remplir la feuille de réponses

Avant l'examen, veuillez expliquer la procédure pour inscrire les noms des étudiants qui passent l'examen, le nombre de questionnaires et autre identification à inscrire sur les feuilles réponses. Pour noircir les cases de la feuille de réponses, seulement les crayons n° 2 doivent être utilisés. ***Veuillez prendre le temps qu'il faut pour donner toutes les explications nécessaires de façon à vous assurer que les réponses seront inscrites correctement. Il y a des frais de 22 \$ pour la correction.***

Suivi du matériel pendant l'examen

Pendant que les étudiants écrivent les renseignements qui les identifieront, veuillez déterminer si le nombre des étudiants qui passent l'examen plus le nombre de questionnaires inutilisés est égal au nombre de questionnaires envoyés par **TRAINCAN, INC.**

Si vous constatez une différence, demandez si quelqu'un a un questionnaire de trop et demandez qu'on vous le rende avant le début de l'examen. Si personne ne répond, poursuivez l'examen, mais interdisez que les étudiants sortent avant la fin de la session d'examen. Faites un tableau indiquant la position et le nom de chaque étudiant dans la salle avant de permettre au groupe de sortir. Veuillez noter les circonstances dans votre rapport d'irrégularités. Ne retournez pas les questionnaires d'examens; conservez-les dans un endroit sécuritaire et sous clé jusqu'à ce que vous puissiez rejoindre **TRAINCAN, INC.**

Pendant l'examen

En tant que surveillant d'examen, vous devez vous assurer avant tout que les étudiants ne trichent pas et qu'ils suivent correctement les instructions. Les surveillants doivent souvent faire le tour de la salle d'examen sans faire de bruit.

Sortie avant la fin de l'examen

Les candidats qui ont terminé leur examen sont autorisés à quitter la salle s'il n'y a aucun questionnaire manquant. Assurez-vous de reprendre le matériel pertinent lorsqu'un candidat quitte avant la fin. Pendant l'examen, les candidats sont autorisés à s'absenter pour aller aux toilettes. N'autorisez jamais plus d'une personne à s'absenter en même temps.

Reprise du matériel d'examen et clôture

À la fin de l'examen, reprenez les feuilles réponses ainsi que les questionnaires d'examens. Classez les examens et les feuilles réponses dans l'ordre alphabétique.

Lorsque les étudiants vous remettent leur matériel d'examen après avoir terminé, faites-les signer le Rapport de Vérification des candidats. Ils doivent inscrire leur nom en caractères d'imprimerie et signer dans la case appropriée. Les instructeurs doivent vérifier l'identité de l'étudiant en lui demandant de présenter une pièce d'identité avec photo. Dans le cas où l'étudiant ne peut pas présenter une pièce d'identité avec photo, l'instructeur doit noter quelle sorte de pièce d'identité a été présentée pour vérification. Assurez-vous également d'indiquer que l'étudiant vous a remis le questionnaire d'examen et la feuille réponse (scantron).

SECTION IV : INSTRUCTIONS SPÉCIFIQUES À LIRE AUX CANDIDATS

- ❑ **Juste avant de distribuer l'examen, veuillez informer les candidats des points suivants :**

***Vous ne devez avoir sur votre bureau et aux alentours immédiats que des crayons n° 2, des gommes à effacer et votre feuille de réponses.** Si le français est une langue seconde pour vous, vous êtes autorisé à utiliser un dictionnaire français - langue maternelle. Pour noircir les cases de la feuille de réponses, servez-vous seulement d'un crayon n° 2. Le papier brouillon est prohibé. Par contre, il est permis d'écrire dans la marge de votre questionnaire d'examen. Pendant l'examen, vous ne pouvez pas consulter de livres ou de notes, et il vous est interdit de parler aux autres candidats. Veuillez garder vos yeux sur votre propre feuille réponse.*

L'examen est composé de 80 questions à choix multiple. Vous réussissez l'examen si vous répondez à 60 des 80 questions correctement.

_____ (Nommez ici la personne qui distribuera les certificats et donnera l'information sur les notes) vous informera de votre note et vous donnera le certificat

ADVANCED.fst[®]

Si vous ne réussissez pas cet examen, vous êtes autorisé à passer l'examen (retest) deux autres fois sans suivre d'autre formation.

Si vous ne comprenez pas un terme dans l'examen, veuillez lever la main et je viendrai vous voir. Je peux vous donner la définition du terme s'il n'est pas relié à la réponse. Pour tout autre problème au cours de l'examen, veuillez lever la main.

- ❑ **Ensuite, veuillez demander aux candidats d'inscrire l'information personnelle requise sur la feuille de réponses.**

Veuillez donner les instructions suivantes aux candidats :

Les cases des réponses doivent être complètement noircies afin de permettre une correction à l'ordinateur. Vous devez effacer complètement tous les changements ou les marques faites par erreur. Veuillez laisser des espaces entre les noms et les mots. Veuillez vous assurer d'écrire votre nom et votre adresse correctement dans les cases réservées à cet usage. Le nom qui sera inscrit sur votre certificat est copié directement des cases que vous avez remplies. Vous êtes seul responsable de l'orthographe de votre nom sur votre certificat. Il y a des frais de 20 \$ pour une réimpression.

Vous devez répondre à toutes les questions. Vous ne devez choisir qu'une seule réponse à chaque question. S'il y a plus d'espace sur la feuille réponse que de questions d'examen, veuillez laisser les autres espaces vides.

*Après avoir terminé votre examen, vous devez remettre votre feuille de réponses au surveillant. Les feuilles de réponses non accompagnées du questionnaire d'examen ne seront pas corrigées par **TRAINCAN, INC.** Il s'agit d'un examen réglementé et protégé par des droits d'auteur. Les questionnaires et les feuilles de réponses ne doivent jamais sortir de la salle d'examen.*

La plupart des candidats terminent leur examen en 60 minutes, mais vous pourrez prendre plus de temps si vous le désirez. Veuillez prendre le temps de lire les instructions qui se trouvent sur la page couverture du questionnaire d'examen.

Veuillez distribuer les questionnaires d'examen qui se trouvent dans l'enveloppe scellée en dernier lieu, immédiatement avant le début de l'examen. Veuillez distribuer les questionnaires d'examen un par un, directement aux candidats assis à leur place. Ne permettez pas aux candidats de passer du matériel d'examen à d'autres candidats.

Après que tout le monde a lu les instructions, posez la question :

Avez-vous des questions?

- ❑ Si les candidats demandent s'ils doivent deviner une réponse dont ils ne sont pas certains, dites-leur de se référer aux instructions sur la page couverture de leur questionnaire d'examen.
- ❑
- ❑ **Après avoir répondu à toutes les questions et vous être assuré que tous les effets personnels ont été ôtés de l'aire d'examen, veuillez donner les instructions suivantes :**

Veuillez signer votre nom en haut à droite de la page couverture de votre questionnaire d'examen. Après avoir signé votre nom, vous pouvez ouvrir votre questionnaire et commencer.

SECTION V : CAS PARTICULIERS LORS DE L'EXAMEN

Si les irrégularités suivantes se présentent, veuillez les indiquer dans le *Rapport de surveillance d'examen*.

Cas particuliers pour tout le groupe

- ❑ **Situations d'urgence** Événements sur lesquels vous n'avez pas de contrôle (ex. inondation, tempête, panne d'électricité) qui dérangent les candidats.
- ❑ **Erreurs possibles dans les questions d'examen** Si les candidats vous posent des questions sur des erreurs typographiques possibles, ou des ambiguïtés dans l'énoncé de l'examen, veuillez indiquer le numéro de la question et la nature de l'erreur possible. Ne faites pas de commentaires sur la question aux candidats.

Cas particuliers concernant un seul candidat

Veuillez noter toute l'information (nom du candidat, numéro du questionnaire etc.) dans le *Rapport de surveillance d'examen*, dans chacun des cas suivants :

- ❑ **Candidats ayant des besoins spéciaux et dont la langue maternelle est étrangère** Veuillez vous référer à la Section VI, Candidats ayant des besoins particuliers, pour plus de détails.
- ❑ **Matériel d'examen défectueux** Si un questionnaire d'examen est défectueux, veuillez remettre un nouvel exemplaire du questionnaire au candidat. Le candidat doit écrire son nom sur le nouveau questionnaire. Le candidat doit commencer par répondre à la question où il s'est arrêté dans le questionnaire défectueux.

Veuillez retourner les questionnaires défectueux dans l'enveloppe *Retour du matériel d'examen*. Sur la page couverture de chaque questionnaire défectueux, veuillez écrire notre numéro de surveillant/instructeur et les mots « Matériel défectueux ». Veuillez aussi indiquer la nature et l'endroit du défaut. Souvenez-vous de noter l'information permettant d'identifier le candidat dans le *Rapport de surveillance d'examen*.

- ❑ **Interruption pour cause de maladie** Veuillez reprendre et conserver le matériel d'évaluation de quiconque tombe malade pendant l'examen et doit quitter la salle. Si le candidat revient, il faut lui redonner le même matériel. Veuillez noter l'incident dans le *Rapport de surveillance d'examen*. Si quelqu'un doit s'absenter pour cause de maladie sans pouvoir revenir, veuillez reprendre son matériel d'examen et noter cette irrégularité dans le *rapport de surveillance d'examen*.
- ❑ **Tricherie.** Si vous êtes certain au delà de tout doute raisonnable que quelqu'un triche, veuillez exercer votre jugement, avertir le candidat et vous assurer de reprendre son matériel d'examen. Veuillez écrire ANNULÉ en gros caractères sur la feuille de réponses du candidat (si possible avec un crayon feutre noir). Vous devez mettre tout le matériel utilisé par le candidat dans l'enveloppe de retour du matériel d'examen, noter les irrégularités dans le *Rapport de surveillance d'examen*, et retourner le tout à **TRAINCAN, INC.**

Autres cas particuliers

Si un candidat écrit ses réponses dans le questionnaire d'évaluation, veuillez lui demander de transcrire ses réponses sur la feuille réponse. Pour tout autre cas particulier, veuillez communiquer avec le Service de gestion des cours.

Veuillez noter tous les cas particuliers dans le *Rapport de surveillance d'examen*.

SECTION VI : CANDIDATS AYANT DES BESOINS PARTICULIERS

- ❑ **Comment aider les candidats ayant des besoins spéciaux.** En accord avec le Plan d'action du gouvernement du Canada concernant les personnes handicapées, des accommodations particulières seront offertes aux candidats, telles que des examens imprimés en gros caractères ou des installations adaptées. Veuillez noter toutes ces accommodations dans le *Rapport de surveillance d'examen*.
Les candidats doivent faire une demande d'accommodation un utilisant le formulaire *Demande d'accommodation pour l'examen*. Ce formulaire doit être acheminé; en même temps que le formulaire de demande d'examen. **TRAINCAN, INC.** traitera ces demandes sur une base individuelle. Les instructeurs et les surveillants seront informés des accommodations particulières à faire pour des candidats spécifiques.
Les candidats dont le français est une langue seconde et ceux qui présentent des problèmes d'alphabétisation ne sont pas considérés comme des personnes aux besoins spéciaux et ne sont pas couverts par le Plan d'action du gouvernement du Canada concernant les personnes handicapées (voir traduction dans une langue étrangère ci-dessous).
Si une personne présentant un handicap visuel a besoin d'aide (et sa demande d'accommodation a été approuvée), veuillez suivre les directives suivantes pour lire les questions d'examen à haute voix.
 1. Remplissez les renseignements demandés sur la feuille de réponses.
 2. Lisez chaque question clairement et à voix haute. Répétez si nécessaire.
 3. Sur la feuille de réponses, noircissez la case correspondant à la réponse que le candidat a indiquée.

Tout personne qui aide un candidat n'est pas autorisé à passer l'examen à ce moment ni pendant toute l'année suivante. De plus, toute personne qui aide un candidat doit remplir, signer et retourner un *Accord de confidentialité* avant l'examen. Veuillez noter que les questions d'examen ne doivent pas être lues à haute voix dans la même salle où d'autres candidats passent l'examen.

- ❑ **Traduction dans une langue étrangère** *TRAINCAN, INC.* prohibe l'usage de lecteurs, interprètes ou traducteurs pendant l'examen. Par contre, les candidats pour lesquels le français est une langue seconde et qui désirent passer l'examen en français sont autorisés à utiliser un dictionnaire français - langue maternelle pendant l'examen. Veuillez signaler l'usage de dictionnaires dans le *Rapport de surveillance d'examen*. (Veuillez noter que les dictionnaires français unilingues ne sont pas autorisés.)

Actuellement, l'examen *ADVANCED.fst*[®] n'est disponible qu'en français et en anglais.

SECTION VII : RETOUR DU MATÉRIEL D'EXAMEN ET CORRECTION

Veuillez suivre les instructions ci-dessous avec soin afin d'éviter tout retard dans la communication des résultats aux candidats.

Le matériel d'examen doit être envoyé dans les 24 heures après la date de l'examen. Prière de l'envoyer à **TRAINCAN, INC.** par courrier normal retraçable. Conservez le matériel d'examen dans un endroit sécuritaire et sous clé jusqu'à ce que vous puissiez l'expédier à **TRAINCAN, INC.** Veuillez conserver pendant un mois au minimum tous vos dossiers personnels concernant la distribution et le traitement du matériel d'examen, et tout autre aspect relié à l'administration de l'examen.

Rappel: le matériel d'examen doit être renvoyé immédiatement afin que **TRAINCAN, INC.** puisse rendre les notes dans un délai de vingt jours ouvrables à compter de la réception du matériel.

Retour du matériel

Insérez toutes les *feuilles réponses* classées par ordre alphabétique dans l'enveloppe Retour du matériel d'examen, accompagnées du *Rapport de surveillance d'examen* et du *Rapport de Vérification des candidats* que vous avez reçu avec votre matériel d'examen original.

Avant de renvoyer le matériel, vous devez remplir, signer et dater le Rapport de surveillance d'examen ainsi que le Rapport de Vérification des candidats. Renvoyez l'enveloppe Retour du matériel d'examen et tout le matériel restant à **TRAINCAN, INC.**

Utilisez la liste ci-dessous pour vérifier le matériel à inclure dans l'envoi.

___ L'enveloppe Retour du matériel d'examen avec les feuilles réponses remplies, le Rapport de surveillance d'examen et le Rapport de Vérification des candidats.

___ Tous les questionnaires d'examen classés par ordre alphabétique, ainsi que les questionnaires non utilisés.

___ Le matériel défectueux, avec l'indication « Défectueux », la nature et l'endroit du défaut indiquée sur chaque article.

Veuillez renvoyer tout le matériel **dans les 24 heures par courrier retraçable** (ex. Purolator, Federal Express ou un autre Service de courrier) à **TRAINCAN, INC.** à l'adresse indiquée à la page 1 de ce protocole. Vous pouvez aussi conserver dans vos dossiers l'original du rapport d'examen. Veuillez noter que les frais d'expédition pour le retour du matériel d'examen au Service de gestion des cours de **TRAINCAN, INC.** sont la responsabilité de l'instructeur ou de l'organisme qui fait passer l'examen de certification.

Si le matériel retourné au Service de gestion des cours porte la mention « facturer au destinataire », il sera retourné à l'expéditeur qui devra assumer les frais d'envoi. Veuillez vous assurer de faire les arrangements nécessaires pour payer les frais d'expéditions du matériel envoyé pour correction afin d'éviter les retards pour les candidats qui attendent leurs notes.

Le Service de gestion des cours signalera immédiatement aux surveillants par téléphone ou par lettre tout matériel manquant. **TRAINCAN, INC. ne corrigera aucun examen avant que toute question sur du matériel manquant ne soit élucidée.**

Si à TRAINCAN, INC. nous détectons des irrégularités dans les examens retournés (par exemple, des choix identiques de réponses erronées), nous ne publierons aucun résultat d'examen jusqu'à ce que ce problème soit résolu à notre satisfaction.

Certificats et relevés de notes

TRAINCAN, INC. enverra les relevés de notes et les certificats à l'instructeur dans un délai de 20 jours ouvrables à compter de la réception des examens. **L'instructeur remettra aux candidats leur relevé de note et leur certificat ADVANCED.fst[®] (s'ils ont réussi l'examen).**

En effet, l'instructeur ou l'organisme qui organise le cours a la responsabilité de remettre aux candidats leurs notes et de distribuer les certificats à ceux qui ont réussi l'examen.

Seuls les fonctionnaires des services de santé publique et les instructeurs sont autorisés à recevoir les notes des candidats par téléphone. Les certificats sont valables pendant cinq ans, mais les personnes certifiées **doivent** suivre les directives régionales ou celles de leur entreprise.

Si le code "inc" est inscrit au lieu d'une note, cela signifie que le candidat n'a pas noirci les réponses aux questions sur la feuille réponses ou il n'a pas utilisé un crayon n° 2 et aucune note n'a pu être donnée. Le candidat qui a reçu un code "inc" devra repasser l'examen et bien noircir les cases choisies sur la feuille réponses. La feuille réponse de ce candidat vous sera retournée pour utilisation lors du nouvel examen. *Il y a des frais de 22 \$ pour un re-test.*

Erreurs de notation

Si un instructeur croit qu'il y a des erreurs de correction, il doit remettre une *Demande de révision* dans un délai de 30 jours à compter de la réception des relevés de notes du groupe. **TRAINCAN, INC.** s'engage à résoudre le problème dans un délai de 5 à 7 jours. **TRAINCAN, INC.** conserve les feuilles de réponses sous clé pendant 30 jours, après quoi elles sont détruites.

Copies de certificats

Pour demander une copie de certificat, le remplacement d'un certificat perdu, un changement de nom de famille, la correction d'une erreur d'orthographe, des numéros de certification, veuillez remplir la *Demande de copie de certificat* et la renvoyer accompagné de 22 \$.

S'il s'agit d'une erreur d'orthographe dans le nom, la personne doit mentionner dans le formulaire *Demande de copie de certificat* qu'elle demande une modification de l'orthographe. L'orthographe du nom de la personne provient directement de l'information inscrite dans les cases de la feuille réponses, et les erreurs sont la responsabilité du détenteur du certificat.

Vous pouvez demander un formulaire de *Demande de copie de certificat* en téléphonant au **888.687.8796** ou au **416-447-9588**, poste **275**. Une fois rempli, le formulaire peut être expédié par la poste à l'adresse indiquée en page 1 de ce protocole; il peut aussi être télécopié au Service de gestion des cours au **416.447.5333**, si le paiement se fait par carte de crédit.

SECTION VIII : PROCÉDURES DE SÉCURITÉ NON CONFORMES

À la réception des examens renvoyés, **TRAINCAN, INC.** signalera à l'instructeur/au surveillant s'il y a des questionnaires d'examens manquants ou s'il y a des irrégularités dans la notation des examens. Si c'est le cas, l'instructeur/surveillant devra remplir un rapport d'enquête sur l'incident. Les notes d'examens seront retenues tant que le rapport d'enquête n'aura pas été renvoyé et étudié. Aucun nouvel examen ne pourra être commandé pendant ce temps.

Pendant l'étude de ces événements, **TRAINCAN, INC.** se réserve le droit de mettre l'instructeur/surveillant sous probation ou de retirer ses privilèges.

SECTION IX : PROCÉDURES D'APPEL

Une personne candidate qui s'est vue refuser de passer l'examen, qui a échoué à l'examen, ou dont le certificat **ADVANCED.fst**® a été révoqué peut faire appel de ces décisions au moyen du formulaire *Appel d'une décision*; ce formulaire est disponible en téléphonant au **888.687.8796** ou au **416.447.9588**, poste **275**.

SECTION X : ACCUSÉ DE RÉCEPTION DES POLITIQUES D'EXAMEN

*Veillez signer le formulaire suivant et le télécopier au Service de gestion des cours au **416.447.5333**. Ce document sera conservé dans votre dossier.*

✂-----

ACCUSÉ DE RÉCEPTION DES POLITIQUES DE TRAINCAN, Inc CONCERNANT L'EXAMEN **ADVANCED.fst**®

J'ai lu, je comprends et j'accepte de me conformer aux politiques et procédures d'examen, et je serai responsable de la mise en pratique de ces directives.

Nom (en caractères d'imprimerie)

Nom de l'entreprise/organisme

Numéro d'identité de l'instructeur _____

Signature _____

Date _____