



The Pharmacy Examining Board of Canada

Le Bureau des examinateurs en pharmacie du Canada

Procédure du BEPC pour le traitement des plaintes, problèmes et appels

Plusieurs modalités de révision, de réexamen ou d'appel s'offrent aux candidats du BEPC dans certaines circonstances. Plus précisément, la procédure vise les inquiétudes ou plaintes des candidats relatives aux questions suivantes :

Questions liées aux examens :

- Résultat d'une demande de mention « présence annulée » à un examen pour cause de situation personnelle soudaine (à condition que la demande soit faite dans les sept (7) jours suivant l'examen)
- Étude d'un incident influant sur le rendement d'un candidat lors d'un examen (à condition que l'incident soit documenté par le candidat et /ou le personnel d'examen le jour même de l'examen ET documenté par le candidat auprès du BEPC, par écrit, dans les sept (7) jours suivant l'examen, si une action ou une réponse est requise).

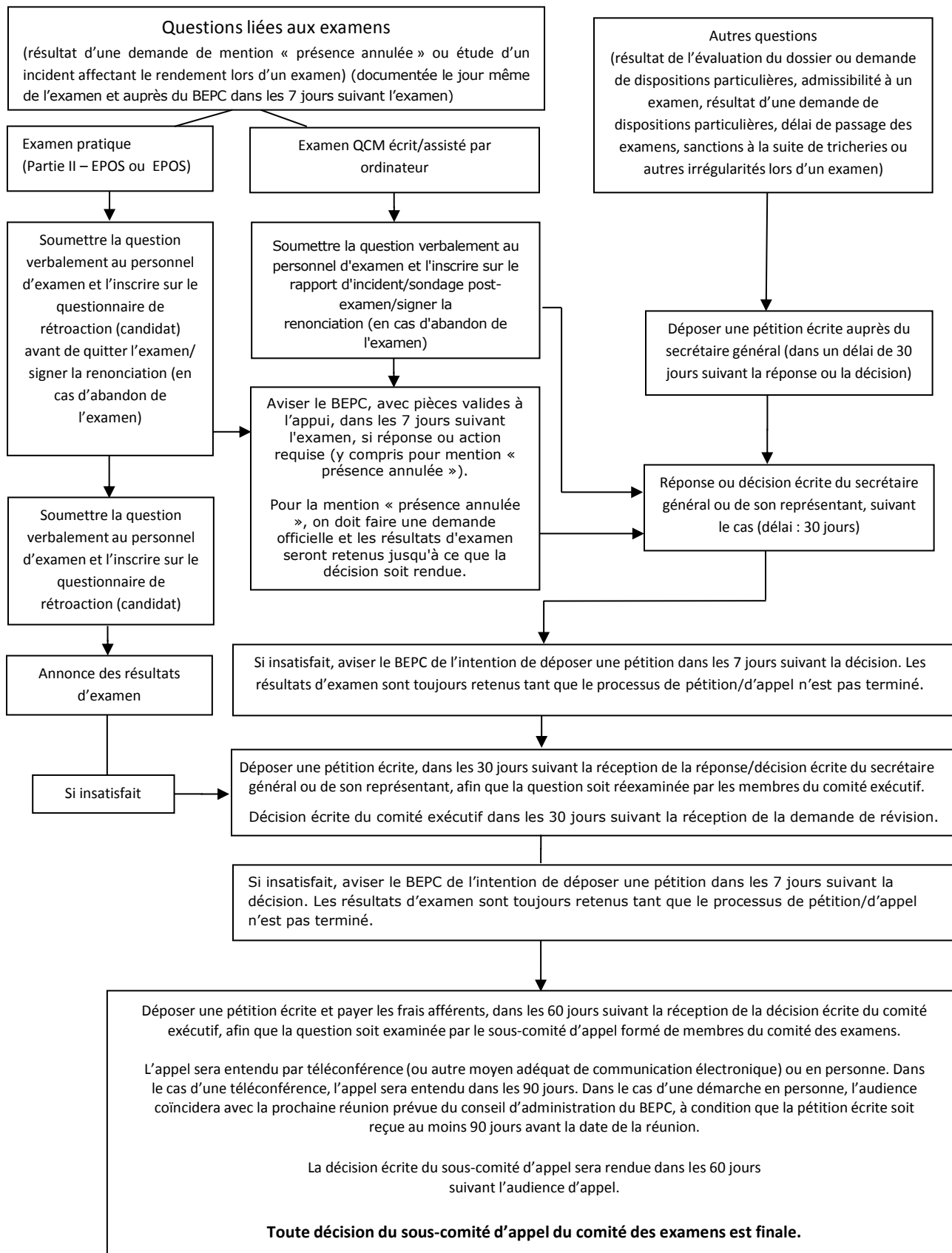
Autres questions :

- Résultat de l'évaluation du dossier
- Décision relative à l'admissibilité à un examen
- Résultat d'une demande de dispositions particulières en vue d'un examen
- Décision relative au délai de passage des examens
- Décision relative aux conséquences des incidents de tricherie ou autres irrégularités lors d'un examen

Ne peuvent être l'objet d'un appel :

- Le contenu, la méthodologie, les normes, les critères d'évaluation ou la notation des examens du BEPC.
- Les politiques relatives aux nombres de tentatives aux examens du BEPC.

Survol de la procédure du BEPC pour le traitement des plaintes, problèmes et appels



I. Traitement initial des problèmes et plaintes

(i) Problèmes en lien avec les examens

Le jour de l'examen

Les candidats doivent adresser verbalement toute plainte ou problème en lien avec un aspect quelconque de l'examen (p. ex., déroulement, installations, administration de l'examen) ou avec la situation personnelle du candidat (p. ex., maladie, deuil) au personnel d'examen pour solution immédiate, si possible, et rapport écrit au BEPC.

Pour les examens écrits (QCM), les candidats doivent demander au responsable de l'examen un exemplaire du formulaire *Rapport d'incident* à la fin de l'examen pour y documenter les plaintes ou problèmes avant de quitter le centre d'examen.

Pour les examens assistés par ordinateur (QCM), les candidats doivent documenter leurs plaintes ou problèmes dans le sondage post-examen apparaissant à la fin de la séance.

Pour la partie II de l'examen d'aptitude (ECOS/EPOS), les candidats doivent documenter leurs plaintes ou problèmes par écrit sur le *Questionnaire de rétroaction*, avant de quitter le centre d'examen.

Toute plainte ou problème non documenté par le candidat sur les lieux mêmes de l'examen ne sera pas recevable dans le cadre du traitement des plaintes, problèmes et appels.

Après l'examen

Tout candidat considérant qu'une affaire précise, documentée le jour même de l'examen, mérite une réponse ou une action supplémentaire, ou tout candidat voulant obtenir la mention « présence annulée » pour cause de maladie soudaine ou autre situation d'urgence, doit faire parvenir par écrit ses commentaires supplémentaires ou sa demande, accompagnée de pièces justificatives, au secrétaire-trésorier du BEPC qui doit les recevoir dans les sept (7) jours civils suivant la fin de l'examen. Les plaintes ou préoccupations écrites ou les demandes de mention « présence annulée » font l'objet d'une étude et d'une analyse par le secrétaire adjoint ou le secrétaire gestionnaire adjoint, ainsi que par le secrétaire-trésorier. Le secrétaire-trésorier ou son représentant fera parvenir une réponse écrite au candidat dans les trente (30) jours suivants, l'informant des éléments pris en compte, de la décision prise et des motifs la justifiant.

De plus, dans le cas des plaintes ou préoccupations relatives à la partie II (ECOS/EPOS) de l'examen d'aptitude, le comité d'assurance de la qualité, qui se réunit après chaque examen, examine les données de l'examen, les plaintes écrites des candidats et les rapports des centres d'examen, afin de s'assurer que les résultats des candidats reposent sur une évaluation juste et fidèle de leur rendement. Tous les incidents rapportés et les plaintes/préoccupations documentées par écrit par les candidats font l'objet d'un examen. Le comité d'assurance de la qualité de la partie II de l'examen donne son avis au secrétaire adjoint sur le suivi à donner à ces affaires lors de l'attribution de la note finale, mais ne répond pas directement aux candidats.

Le candidat, qui n'est pas satisfait de la réponse, peut présenter une pétition écrite en vue d'une révision par le comité exécutif (détails à la section II). Le candidat doit, par écrit, aviser le BEPC de son intention de déposer une pétition dans les sept (7) jours suivant la décision écrite, et la pétition dûment remplie doit parvenir au BEPC dans les trente (30) jours suivant la décision écrite.

Les résultats d'examen d'un candidat demandant la mention « présence annulée » sont retenus tant que le processus de pétition/appeal n'est pas terminé.

(ii) Autres questions

Tout candidat, considérant qu'une affaire non liée à la tenue d'un examen précis mérite une attention ou un examen plus poussé, doit communiquer ses préoccupations et tous les documents justificatifs, par écrit, au secrétaire-trésorier du BEPC les 30 jours civils suivant la survenue du problème. Les problèmes ainsi soulevés par écrit font l'objet d'une étude et d'une analyse par le secrétaire adjoint ou le secrétaire gestionnaire adjoint, ainsi que par le secrétaire-trésorier. Le candidat concerné recevra, dans les 30 jours, une réponse écrite de la part du secrétaire-trésorier ou de son représentant lui indiquant les faits pris en compte, la décision rendue et son explication.

Le candidat, qui n'est pas satisfait de la réponse, peut, dans les trente (30) jours, présenter une pétition en vue d'une révision par des membres du comité exécutif (détails à la section II).

II. Pétition en vue d'une révision par le comité exécutif

Le candidat, qui n'est pas satisfait de la réponse initiale du secrétaire-trésorier ou de son représentant à sa plainte ou préoccupation, sera avisé, par écrit, de l'existence d'une étape suivante de révision des plaintes par les membres du comité exécutif. On lui indiquera qu'une pétition en vue d'une révision du problème doit être présentée, par écrit et accompagnée de documents justificatifs, dans les 30 jours suivant la réception de la réponse initiale du secrétaire-trésorier ou de son représentant. La pétition doit contenir les motifs la justifiant, ainsi que la solution recherchée. Après avoir reçu la pétition, le secrétaire-trésorier organisera une réunion (par téléconférence) où seront convoqués trois membres du comité exécutif. Toute la documentation produite par le candidat (p. ex., pétition écrite, documents justificatifs), ainsi que toutes les autres informations pertinentes (p. ex., réponse initiale écrite du secrétaire-trésorier ou de son représentant, dossiers d'administration de l'examen, rapports d'incidents, documents d'assurance de la qualité, etc.) seront rassemblées par le personnel du BEPC et distribuées aux membres du comité exécutif avant la tenue de la réunion (téléconférence). Les membres du comité exécutif prendront la question en délibéré pour ensuite informer le secrétaire-trésorier de leur décision; celui-ci transmettra alors, par écrit, la réponse au candidat dans les 30 jours suivant la réception de la pétition.

Le candidat, qui n'est pas satisfait de la réponse, peut porter la question en appel auprès du sous-comité d'appel du comité des examens (détails à la section III). Dans ce cas, le candidat doit aussi faire connaître son intention d'en appeler de la décision, dans les sept (7) suivant la décision écrite du comité exécutif.

III. Recours au sous-comité d'appel du comité des examens

Le candidat, qui n'est pas satisfait du résultat de sa pétition pour révision par des membres du comité exécutif, sera avisé, par écrit, de la possibilité de porter son cas en appel auprès du sous-comité d'appel. Le candidat sera informé du fait qu'il devra faire une déclaration écrite, précisant les motifs de l'appel et la solution recherchée, et nous la faire parvenir dans les 60 jours suivant la réception de la réponse du comité exécutif. L'appel doit être accompagné des frais afférents établis chaque année par le Bureau. À la date de révision apparaissant ci-dessous, les frais afférents sont de 1000 \$. Dans son appel écrit, le candidat doit aussi indiquer s'il veut que l'audience se déroule par téléconférence ou en personne et s'il sera représenté par son conseiller juridique.

Le sous-comité d'appel réunira trois à cinq membres du comité des examens et l'un deux sera désigné pour le présider. Après examen de l'appel écrit, le sous-comité d'appel pourrait le débouter sans l'entendre, s'il juge l'affaire frivole ou vexatoire, qu'elle ne répond pas aux critères d'un appel ou si le candidat n'a pas respecté une ou l'autre des dates limites imposées.

Si l'appel doit être entendu par téléconférence (ou autre moyen électronique de communication adéquat), l'audition de l'appel aura lieu dans les 90 jours suivant la réception de l'appel écrit. Si l'appel doit être entendu en personne, l'audience sera planifiée afin de coïncider avec la prochaine réunion du conseil d'administration du BEPC (deux fois par année), à condition que la pétition écrite soit reçue au moins 90 jours avant la date de la réunion. Le candidat sera avisé de la date de l'audience au moins 30 jours à l'avance.

Toutes les parties [c.-à-d., le candidat ou le secrétaire-trésorier (ou son représentant)] auront le droit d'appeler des témoins à témoigner ou de contre-interroger les témoins de la partie adverse. Les membres du sous-comité pourront poser des questions au candidat et à tout autre témoin.

Le président peut demander à un membre du Barreau du Haut-Canada d'agir comme conseiller juridique auprès du sous-comité d'appel. La partie adverse peut, également se faire représenter par un avocat.

Après examen de l'appel écrit, des preuves présentées à l'audition et des conclusions déposées, les membres du sous-comité décideront, par une nette majorité, si l'appel doit être accueilli favorablement ou débouté. Le sous-comité d'appel documentera, par écrit, sa décision, les motifs de sa décision et ses recommandations, pour les transmettre au secrétaire-trésorier (ou son représentant). Ce dernier informera le candidat de l'arrêt et des motifs de la décision dans les 60 jours suivant l'audition de l'appel.

Si la décision est favorable au candidat, on lui remboursera les frais de la procédure. Si l'appel est débouté par le sous-comité, on pourrait exiger du candidat malheureux qu'il paie les dépens au secrétaire-trésorier (ou son représentant) à titre de défendeur pour le BEPC et les dépens liés au traitement de l'appel par le sous-comité d'appel.

La décision des membres du sous-comité d'appel du comité des examens est finale.

26 octobre 2012

Révision : 24 février 2018