



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

Dans le présent document, le BEPC décrit brièvement la procédure que doivent suivre les candidats voulant lui soumettre une plainte ou demander l'examen d'un problème. Les candidats ayant cette intention doivent lire le texte qui suit dans son intégralité, afin de bien comprendre le processus et suivre les instructions fournies.

Les candidats peuvent décider de pousser loin l'examen d'une question recevable, s'ils ne sont pas satisfaits d'une première réponse ou décision du BEPC au cours des étapes successives décrites ci-dessous. Selon le résultat obtenu ou la décision rendue, le candidat peut décider de poursuivre ou non sa démarche, le cas échéant.

Étape 1 : demande d'examen

- peut être déposée par un candidat, s'il n'est pas satisfait de la réponse ou décision écrite du personnel du BEPC; cette « demande d'examen » sera traitée par le secrétaire-trésorier du Bureau ou son représentant.

Étape 2 : requête en révision

- peut être déposée par un candidat, s'il n'est pas satisfait de la décision rendue par écrit à la suite de sa **demande d'examen**; cette requête en révision sera étudiée par les membres du comité exécutif du BEPC.

Étape 3 : appel

- peut être déposé par un candidat, s'il n'est pas satisfait de la décision, rendue par écrit à la suite de sa **requête en révision**. Un tel appel fera l'objet d'une audience formelle par des membres du comité des examens du BEPC.

On peut trouver des précisions, importantes et pertinentes, sur chacune de ces étapes dans le présent document, ainsi qu'une présentation visuelle du processus en fin de texte.

Problèmes recevables dans le cadre de la présente procédure

Deux catégories de problèmes sont recevables dans le cadre de la présente procédure :

A. Problèmes liés aux examens, soulevés par :

- une situation personnelle ou une maladie survenant après le début de l'examen; ou
- un incident lors du déroulement de l'examen affectant le rendement du candidat.

Pour qu'un problème lié à un examen soit recevable dans le cadre de la présente procédure, le candidat **doit** respecter les trois étapes ci-dessous :

1. signaler le problème à un membre du personnel pendant l'examen afin de voir si on peut le régler;
2. documenter le problème avant de terminer l'examen, et
3. faire un suivi par courriel auprès du BEPC (pebcinfo@pebc.ca) dans les **sept jours*** suivant l'examen, demandant une réaction ou une mesure précise [*Dans la présent document, la notion de « jours » renvoie toujours aux jours civils.]

B. Autres problèmes, soulevés par la réponse ou la décision rendue concernant :

- une évaluation de dossier
- une demande d'accommodement(s) en vue d'un examen
- l'admissibilité à un examen
- l'échéancier des examens à réussir afin de répondre aux exigences en vue de l'examen d'aptitude
- les sanctions imposées à la suite de tricheries ou autres infractions lors de l'examen.

Pour qu'un problème de cette catégorie soit recevable dans le cadre de la présente procédure, le candidat **doit**, dans les sept (7) jours suivant la réponse ou la décision du BEPC, aviser le Bureau de son intention de s'engager dans l'étape 1 : demande d'examen.

Problèmes NON recevables dans le cadre de la présente procédure

- Le contenu, la méthodologie, les normes, les critères d'évaluation ou la notation des examens du BEPC.
- Les politiques relatives aux nombres de reprises aux examens du BEPC.
- Tout problème **lié à un examen** pour lequel le candidat n'a pas suivi les trois étapes décrites plus haut.

Résultats possibles

La présente procédure peut mener à l'un des résultats suivants :

- Problème considéré comme étant **non recevable** dans le cadre de la présente procédure
 - La démarche ne peut être poursuivie dans le cadre de la procédure
- Demande d'examen, requête en révision ou appel **rejeté**
 - La démarche peut être poursuivie dans le cadre de la procédure; cependant, l'appel étant le recours ultime, on ne peut poursuivre la démarche, son rejet étant prononcé.
- Demande d'examen, requête en révision ou appel **prononcé en faveur du candidat, en tout ou en partie**
 - Dans le cas d'un problème **lié à un examen**, le candidat peut éventuellement reprendre l'examen dans la même plage de séances (QCM seulement) ou obtenir la mention « présence annulée » pour l'examen précis où le problème a été soulevé.
 - REMARQUE : le BEPC ne changera pas le résultat d'une tentative d'examen, même si le candidat obtient un avis favorable à la suite d'une demande d'examen, d'une requête en révision ou d'un appel (autrement dit, le BEPC ne transformera pas un échec en une réussite).
 - La mention « **présence annulée** » signifie qu'une tentative d'examen précise ne sera pas prise en compte dans le calcul du nombre maximal admissible de tentatives d'un candidat. La tentative, portant une telle mention, ne sera pas notée et le candidat ne recevra pas de résultat ni de rétroaction sur sa prestation.

Traitement initial des problèmes et des plaintes liés aux examens

Avant le jour de l'examen

Nous conseillons vivement aux candidats de ne pas tenter de passer un examen et de s'en désister, si, avant la séance, ils sont malades ou se trouvent dans une situation personnelle extraordinaire (p. ex. deuil, traumatisme physique récent pouvant affecter leur prestation à l'examen). On peut trouver la politique du BEPC en matière de désistement sur le site Web de l'organisme : <https://pebc.ca/fr/informations-generales/politiques-et-procedures/politique-en-matiere-de-desistement/>

Les candidats qui veulent demander des accommodements en vue de l'examen pour cause de limitation fonctionnelle ou autre motif protégé doivent suivre la procédure du BEPC pour l'accès aux accommodements. On peut trouver la politique du BEPC en matière d'accommodements sur le site Web de l'organisme : <https://pebc.ca/fr/informations-generales/politiques-et-procedures/accommodements-en-vue-dun-examen/>

Le jour de l'examen

Les candidats doivent faire part de leurs plaintes ou problèmes concernant un aspect quelconque de l'examen (p. ex., déroulement, installations, gestion) ou une situation personnelle (p. ex., maladie, deuil) au personnel d'examen pour attention immédiate et solution, si possible, puis rapport écrit au BEPC.

En outre,

lors des examens QCM, les candidats **doivent** documenter leurs plaintes ou problèmes dans le sondage post-examen apparaissant à la fin de la séance;

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

Toute plainte ou problème lié à l'examen, mais non documenté par le candidat sur les lieux mêmes, ne sera pas recevable dans le cadre de la présente procédure de 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 voulant obtenir la mention « présence annulée » pour cause de maladie soudaine ou autre situation d'urgence, **doit** faire parvenir par écrit des commentaires supplémentaires (y compris toute demande de mention « présence annulée »), accompagnés 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 commentaires écrits ou les demandes de mention « présence annulée » feront l'objet d'une étude/analyse dont le résultat sera transmis au candidat, par écrit, dans les trente (30) jours suivants.

Processus de demande d'examen, de requête en révision ou d'appel

Le candidat voulant poursuivre sa démarche à la suite d'une réponse ou décision écrite qu'il juge non satisfaisante, doit suivre les étapes ci-dessous tout en tenant compte des échéances à respecter et des frais pouvant être exigés.

Dans le cas de problèmes liés aux examens (et autres problèmes, le cas échéant), le BEPC ne divulguera pas les résultats d'examen, tant qu'une décision ne sera pas rendue ou que la date limite fixée pour la démarche ne sera pas atteinte, la situation la plus tardive s'appliquant.

Étape 1 : demande d'examen

Les candidats, qui ne sont pas satisfaits de la décision ou réponse du BEPC à un problème doivent informer l'organisme, par courriel, dans les sept (7) jours suivant cette décision ou réponse de leur intention de déposer une **demande d'examen**. Les candidats doivent envoyer au BEPC, par courriel, leur demande complète écrite, accompagnée de toute pièce justificative, dans les 30 jours suivant la décision ou réponse de l'organisme. Le secrétaire-trésorier (ou son représentant) étudiera la demande et rendra une décision écrite dans les 30 jours suivant le dépôt de la demande.

Étape 2 : requête en révision

Les candidats, qui ne sont pas satisfaits de la décision écrite du secrétaire-trésorier à l'égard de leur demande d'examen, doivent informer le BEPC, par courriel, dans les sept (7) jours suivant cette décision de leur intention de déposer une **requête en révision**. Les candidats doivent envoyer au BEPC, par courriel, leur requête complète écrite dans les 30 jours suivant la décision du secrétaire-trésorier; la requête doit contenir :

- le motifs de la requête;
- tout renseignement supplémentaire et pièce justificative pertinente; ET
- la solution précisément visée.

Après réception de la requête, le secrétaire-trésorier organisera une réunion (par télé/vidéoconférence) où seront convoqués trois membres du comité exécutif. Toute la documentation produite par le candidat (p. ex., requête écrite, documents justificatifs), ainsi que toute autre information pertinente (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. Les membres du comité exécutif prendront la question en délibéré et la décision du comité sera transmise au candidat, par écrit, dans les 60 jours suivant la réception de la requête.

Étape 3 : appel

Les candidats, qui ne sont pas satisfaits du résultat de leur **requête en révision**, peuvent décider de présenter un **dernier appel** au **sous-comité d'appel du comité des examens**. Pour ce faire, le candidat doit signifier son intention de faire appel, dans les sept (7) jours suivant la décision rendue par le groupe du comité exécutif.

Le candidat doit aussi, dans les 60 jours suivant le résultat de la requête en révision, présenter ce qui suit au BEPC :

- une déclaration écrite indiquant les motifs de l'appel;
- toute preuve ou documentation justificative sur laquelle le candidat appuiera son appel;

- la solution précisément recherchée;
- le paiement des frais d'appel,* fixés chaque année par le BEPC;
 - *en date de la mise à jour ci-dessous, les frais d'appel sont de 1500 \$.
- son choix d'être entendu par vidéoconférence ou en personne;
- la liste de personnes, s'il y a lieu, que le candidat a l'intention d'appeler comme témoins; et
- son choix d'être représenté par un avocat lors de l'appel et, dans ce cas, le candidat doit fournir toutes les coordonnées de cet avocat.

Le sous-comité d'appel réunira trois à cinq membres du comité des examens et l'un d'eux sera désigné pour le présider. Après examen de l'appel écrit, le sous-comité d'appel pourrait le refuser/rejeter sans l'entendre, s'il juge que : a) l'affaire est frivole ou vexatoire, b) l'appel écrit ne répond pas aux critères d'un tel recours, c) le candidat n'a pas respecté l'échéancier ou autres critères mentionnés dans la présente procédure de traitement des plaintes et problèmes.

Échéancier et date d'audience

L'audience se tiendra par vidéoconférence (ou autre mode de communication électronique approprié) ou en personne à Toronto, dans les 120 jours suivant la réception de l'appel écrit. Le candidat sera avisé de la date de l'audience au moins 30 jours à l'avance.

Dans les 60 jours suivant la réception de l'appel écrit, le secrétaire-trésorier (ou son représentant) informera le candidat des documents qu'il entend présenter au sous-comité d'appel, y compris toute preuve ou argument supplémentaire. Le candidat dispose alors de 30 jours pour répliquer à ces arguments, pourvu qu'une telle réplique vise les questions soulevées par le secrétaire-trésorier (ou son représentant) dans son argumentation et non de nouvelles questions qui auraient dû être invoquées par le candidat dans son appel écrit initial.

Le sous-comité d'appel a le droit, s'il y a lieu, de rendre une ordonnance de procédure, y compris et sans s'y limiter, déterminer la recevabilité de tout argument ou preuve et différer/reporter l'audience de l'appel, si le candidat cherche à présenter des preuves en dehors de l'échéancier mentionné plus haut (p. ex., pendant la période de 30 jours précédant la date de l'audience d'appel).

Procédure d'audience

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 de l'Ontario d'agir à titre de conseiller juridique auprès du sous-comité d'appel. Le candidat et le secrétaire-trésorier peuvent également se faire représenter par un avocat.

Après examen de l'appel écrit, des preuves et des arguments présentés à l'audience par le candidat et le secrétaire-trésorier, les membres du sous-comité rendront leur décision, par une nette majorité et par écrit, à savoir si l'appel doit être accueilli favorablement ou rejeté. Le sous-comité d'appel documentera, par écrit, sa décision, les motifs de sa décision et ses recommandations, qui seront transmises au candidat par le président du sous-comité d'appel les 60 jours suivant l'audience de l'appel.

Résultats possibles de l'audience

Les membres du sous-comité peuvent rendre un verdict favorable au candidat et accepter l'appel ou rendre un verdict défavorable et rejeter l'appel. La décision des membres du sous-comité d'appel du comité des examens est finale et ne peut faire l'objet de quelque autre pourvoi ou examen judiciaire.

En cas d'acceptation de l'appel par le sous-comité

Le sous-comité d'appel accepte la solution demandée par le candidat ou toute autre solution que le sous-comité juge appropriée dans les circonstances. Les frais afférents à l'appel seront alors remboursés au candidat.

En cas de rejet de l'appel par le sous-comité

Le sous-comité d'appel détermine que le candidat n'a pas fourni de motifs sérieux d'accepter l'appel qui est alors rejeté.

Si l'appel est rejeté, le sous-comité d'appel peut exiger du candidat qu'il paie au BEPC les frais d'appel, pouvant inclure les dépens du secrétaire-trésorier (ou de son représentant) agissant à titre de défendeur pour le BEPC, ainsi que les dépens du sous-comité d'appel pour entendre l'appel. Les frais d'appel s'appliqueront à tout dépens accordé au BEPC.

Le paiement des dépens du sous-comité d'appel et/ou du secrétaire-trésorier, advenant le rejet de l'appel, est incontournable, étant donné les frais importants engagés par le BEPC pour la tenue des audiences en bonne et due forme.

Traitement des problèmes liés aux examens

Étapes à suivre pour les problèmes liés aux examens

Étape 1 : Le candidat doit signaler le problème auprès du personnel d'examen, pour sa solution immédiate, si possible.



Étape 2 : Le candidat doit documenter le problème à la fin de l'examen dans le sondage post-examen (QCM) ou le questionnaire de rétroaction (ECOS/EPOS).



Étape 3 : le candidat doit, dans les 7 jours civils suivant l'examen, envoyer un courriel au BEPC pour une réaction ou l'adoption d'une mesure.

Le candidat contacte le BEPC après l'examen. Le personnel du BEPC donne une réponse au candidat dans les 30 jours civils suivant le courriel du candidat.

Le candidat est-il satisfait de la réponse du BEPC?

Oui

Le résultat de l'examen est annoncé dans les 10 jours civils suivant la réponse du personnel du BEPC ou à la date prévue de l'annonce des résultats, selon la date la plus tardive. Toute démarche ultérieure est irrecevable.

Non

Le candidat a-t-il suivi les 3 étapes requises?

Non

Impossible de poursuivre la démarche dans le cadre de cette procédure.

Oui

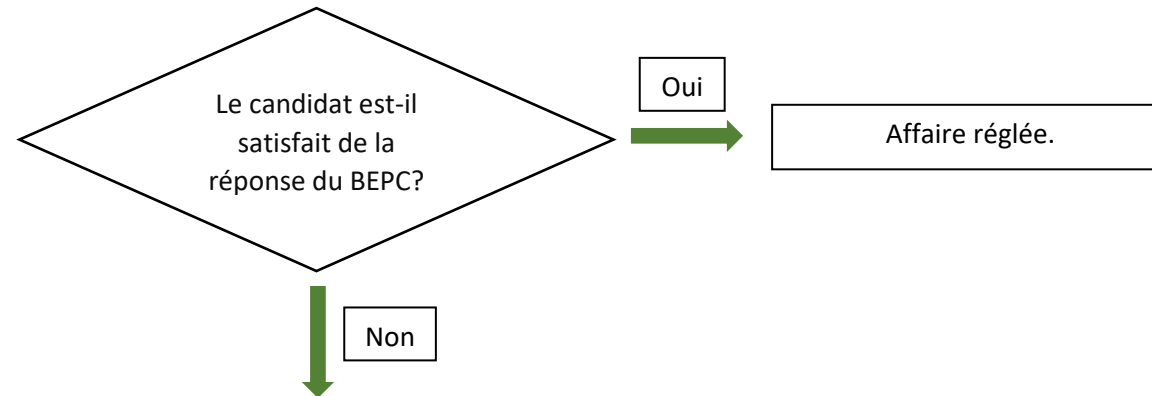
Le candidat doit, dans les 7 jours civils suivant la réponse du BEPC, aviser l'organisme de son intention de passer à l'**étape 1 : demande d'examen**.

Le BEPC suspend la divulgation du résultat de l'examen en attendant l'issue de la **demande d'examen**.

Suite de l'étape 1 : demande d'examen

Traitement des problèmes autres, non liés aux examens

Le candidat reçoit le résultat/la décision du BEPC relativement à un problème non lié à un examen.



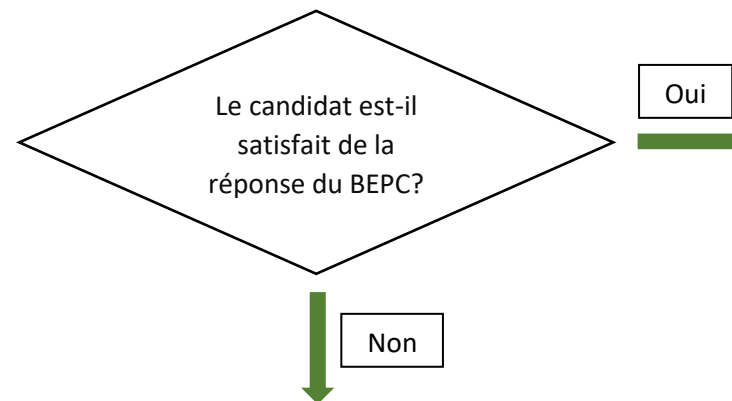
Le candidat doit, dans les 7 jours civils suivant la réponse/décision, aviser le BEPC de son intention de passer à l'**étape 1 : demande d'examen**.

Suite de l'étape 1 : demande d'examen

Étape 1 : demande d'examen

Le candidat doit présenter sa demande d'examen par écrit, en indiquant son motif et en l'accompagnant de pièces justificatives, dans les 30 jours suivant la décision du BEPC (ou le résultat, le cas échéant).

Le secrétaire-trésorier (ou son représentant) étudie le problème et rend sa décision, par écrit, dans les 30 jours suivant la réception de la demande du candidat.



Le résultat de l'examen est annoncé dans les 10 jours civils suivant la décision du secrétaire-trésorier ou à la date prévue de l'annonce des résultats, selon la date la plus tardive. Toute démarche ultérieure est irrecevable.

Le candidat doit, dans les 7 jours civils suivant la décision du secrétaire-trésorier, aviser le BEPC de son intention de passer à l'**étape 2 : requête en révision**.

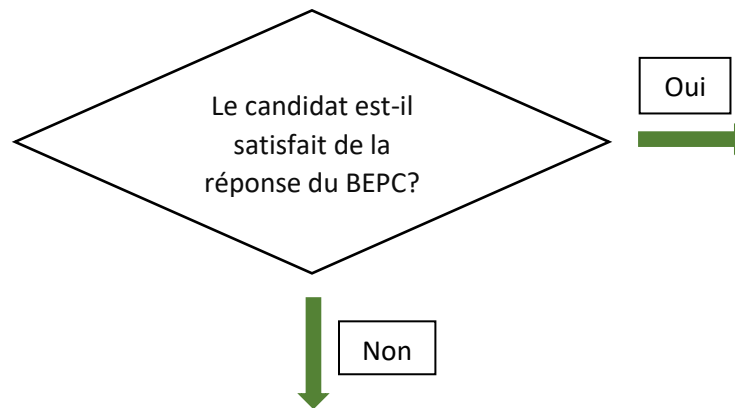
S'il y a lieu, le BEPC continue de suspendre l'annonce du résultat de l'examen en attendant l'issue de la **requête en révision**.

Suite de l'étape 2 : requête en révision

Étape 2 : requête en révision

Le candidat doit présenter sa requête en révision par écrit, en indiquant son motif et en l'accompagnant de pièces justificatives, dans les 30 jours suivant la décision du secrétaire-trésorier.

Un groupe de membres du comité exécutif du BEPC examinera le problème et rendra sa décision, par écrit, dans les 60 jours suivant la réception de la requête du candidat.



Le cas échéant, le résultat de l'examen est annoncé dans les 10 jours civils suivant la décision du comité exécutif ou à la date prévue de l'annonce des résultats, selon la date la plus tardive. Toute démarche ultérieure est irrecevable.

Le candidat doit, dans les 7 jours civils suivant la décision du comité exécutif, aviser le BEPC de son intention de passer à l'**étape 3 : appel**.

S'il y a lieu, le BEPC continue de suspendre l'annonce du résultat de l'examen en attendant l'issue de l'**appel**.

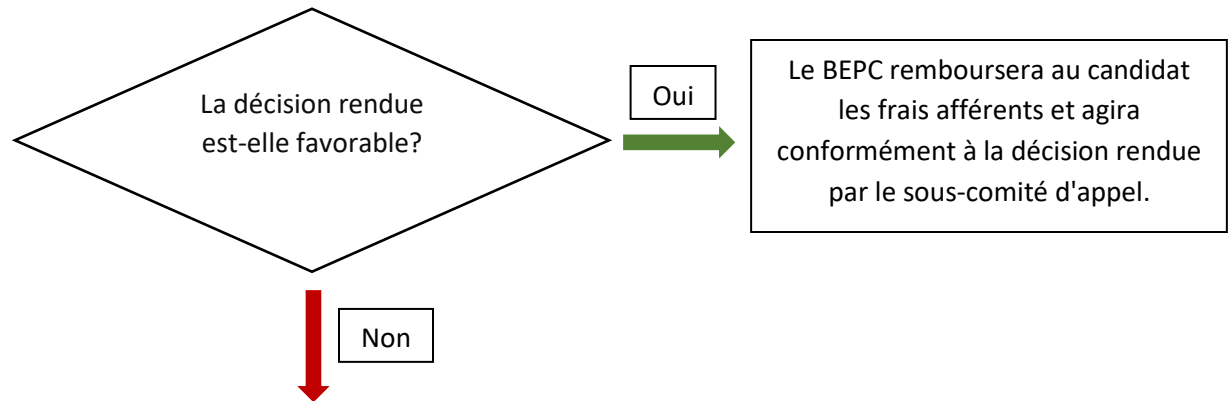
Suite de l'étape 3 : appel

Étape 3 : appel

Le candidat doit présenter son appel par écrit, en indiquant son motif et en l'accompagnant de pièces justificatives et du paiement des frais afférents, dans les 30 jours suivant la décision du comité exécutif.

Un sous-comité du comité des examens du BEPC étudiera le problème et déterminera si une audience est justifiée. Si c'est le cas, l'audience se tiendra à Toronto ou par vidéoconférence sur le Web dans les 120 jours suivant la réception de la demande d'appel.

La présentation ultérieure, par écrit, de tout argument par le secrétaire-trésorier et le candidat devra respecter l'échéancier indiqué dans le présent document. Le secrétaire-trésorier, ainsi que le candidat, peuvent se faire représenter par un avocat lors de l'audience.



La décision du sous-comité d'appel est finale et ne peut faire l'objet d'aucun autre pourvoi. Le sous-comité d'appel peut obliger le candidat à payer les frais juridiques, engagés pour l'audience par le sous-comité et le secrétaire-trésorier. S'il y a lieu, le BEPC divulguera le résultat de l'examen, une fois que le sous-comité aura rendu sa décision.