



# The Pharmacy Examining Board of Canada

## Le Bureau des examinateurs en pharmacie du Canada

200-59 Hayden Street, Toronto, ON M4Y 0E7 · Tél (416) 979-2431 · Téléc. (416) 599-9244 · [www.pebc.ca](http://www.pebc.ca)

### Examens surveillés à distance - Conseils de dépannage

#### pour examens assistés par ordinateur (QCM) du BEPC et *Surveillance à distance : examen simulé*

##### Avant de lancer votre examen

1. Téléchargez ce document sur votre téléphone intelligent; vous le retrouverez facilement, si jamais l'ordinateur utilisé pour l'examen se déconnecte de la plateforme d'examen.
2. Préparez l'ordinateur (portable/de bureau) et la pièce où se déroulera l'examen :
  - avant le jour prévu de l'examen
  - encore une fois, 15 minutes avant de démarrer votre examen le jour même de la séance
3. Faites les aménagements suivants :
  - le mur derrière vous doit être vide - enlevez toutes les photos, horloges, etc., ou couvrez d'un drap le mur entier
  - retirez ou couvrez tout objet distrayant comme les étagères, le matériel de bureau, etc.
  - gardez un miroir (10 cm x 10 cm) à votre poste de travail
  - placez une affichette « Ne pas entrer » sur la porte
  - débranchez tous les appareils de votre ordinateur et retirez-les de la pièce
    - un clavier et une souris Bluetooth sont autorisés
    - une webcaméra/microphone/haut-parleurs branchées par un fil sont autorisés
  - désactivez les bloqueurs de fenêtres pop-up dans Google Chrome
  - **vérifiez bien que votre système d'exploitation est Windows 8 ou supérieur/ MacOS 10.13 ou supérieur**
  - **le BEPC recommande d'utiliser un écran d'au moins 14 pouces (35,5 cm)**
  - fixez la résolution de l'écran à 1920 x 1080 à l'échelle de 100 %
  - branchez votre ordinateur à l'Internet au moyen d'un câble Ethernet et d'un adaptateur, au besoin, afin d'une connexion stable; si vous utilisez une connexion Wi-Fi, aménagez votre poste de travail où le signal Internet est le plus puissant
  - éteignez et débranchez tous les autres appareils (les vôtres et ceux de toute autre personne) branchés sur votre Internet; avisez toute personne susceptible de partager votre Internet de s'en abstenir pendant votre examen
  - faites la [vérification du système](#)

##### Lancer votre l'examen :

4. Lancez votre examen en utilisant la [plateforme de surveillance à distance de Prometric, ProProctor](#) :
  - le plus tôt possible, jusqu'à une heure avant l'heure prévue de la séance
  - pas plus tard que 15 minutes après l'heure prévue de la séance
5. Si vous n'arrivez pas à lancer votre examen dans un délai de deux (2) heures, votre système informatique n'est vraisemblablement pas compatible avec la plateforme d'examen (QCM) surveillé à distance. Contactez le BEPC par courriel pour connaître la marche à suivre dans ce cas.
6. Après le lancement de l'examen, vous vous retrouvez dans une file d'attente virtuelle. La patience est de mise. Vous pourriez être dans la file d'attente virtuelle à deux reprises après le lancement de votre examen :
  - une fois avant qu'un agent contrôleur (AC) se connecte avec vous pour l'inscription, et
  - une fois après l'inscription, en attendant qu'un surveillant se connecte avec vous pour commencer l'examen.
7. Si un AC ou un surveillant ne se connecte pas avec vous au bout de 30 minutes :
  - utilisez un autre appareil (comme votre téléphone intelligent) pour contacter le service de soutien technique, [Global Help Desk](#) (offert en anglais seulement), et restez en file d'attente jusqu'à ce qu'un agent vous réponde en direct (voir la page suivante)

- **ne fermez pas** l'application [plateforme de surveillance à distance de Prometric, ProProctor](#), même si le temps d'attente se prolonge (si vous fermez l'application, vous perdrez votre place dans la file d'attente)
- une fois le problème réglé, éteignez l'appareil et déposez-le en dehors de la pièce où se déroule l'examen.

### Pendant l'examen

8. En cas de difficulté technique, signalez-la au surveillant par messagerie instantanée.
9. Si la calculatrice ou le bloc-notes cache plus ou moins les questions, on peut faire un zoom arrière (Zoom -) sur l'option au haut de l'écran, afin de réduire la taille des questions et de la calculatrice/du bloc-notes jusqu'à ce qu'ils ne se nuisent pas, puis faire un zoom avant (Zoom +) quand on n'a plus besoin de la calculatrice/du bloc-notes :



10. Si vous voulez faire une pause non programmée, envoyez un message au surveillant via la fonction clavardage et faites la pause après avoir reçu la réponse de ce dernier. Cependant, il se peut que les surveillants soient occupés avec d'autres candidats; donc, après trois (3) minutes d'attente, si le surveillant ne répond toujours pas :
  - envoyez-lui le message : « Je prends une pause maintenant » par clavardage; puis
  - partez en pause en quittant votre poste de travail.
11. Au retour d'une pause, envoyez un message au surveillant par clavardage pour l'informer de votre retour. Si le surveillant n'est pas accessible, reprenez votre examen. Le surveillant fera un contrôle complet des lieux et de votre personne à son retour.
12. Si la connexion avec la plateforme d'examen coupe ou si la plateforme ne répond plus :
  - le compte à rebours s'arrête et vous ne perdez pas de temps
  - suivez les étapes suivantes :
    1. fermez la fenêtre
    2. ouvrez Google Chrome à nouveau
    3. cliquez sur la [page d'accueil de ProProctor](#)
    4. relancez votre examen
  - en cas d'échec, débranchez votre ordinateur/forcez le redémarrage, puis relancez votre examen :
    - vous pourriez vous retrouver dans la file d'attente virtuelle et devoir passer à nouveau le contrôle des lieux et de votre personne; soyez patient(e)
  - ne communiquez pas avec le BEPC, sauf si le service mondial d'assistance (*Global Help Desk*) :
    - n'est pas en mesure de vous aider; et
    - vous a donné un numéro d'autorisation
13. Si, par accident, vous mettez fin à votre examen ou êtes incapable de relancer votre examen :
  - n'appellez pas le BEPC
  - envoyez un courriel au BEPC ([cbt@pebc.ca](mailto:cbt@pebc.ca)) :
    - en objet : URGENT N° BEPC (votre numéro BEPC à six ou cinq chiffres)
    - dans le message: indiquez votre numéro de confirmation de la séance (Prometric), les détails de l'incident et la meilleure façon de vous contacter
    - le BEPC essaiera de répondre dans les 48 heures
    - le BEPC établira, au cas par cas, quelle est la meilleure façon de régler le problème.

### Contacter le service de soutien technique (Global Help Desk)

14. Le jour de l'examen, si vous avez besoin de soutien technique parce que **vous n'arrivez pas à lancer votre examen** ou **vous êtes déconnecté(e) de votre examen** et de la plateforme d'examen, contactez le service de soutien technique, [Global Help Desk](#) (offert en anglais seulement)

15. La fenêtre pop-up de clavardage, habituellement dans le coin inférieur droit de l'écran, pourrait afficher le message « Agent Offline »; soyez patient, attendez de voir le message « I'm here to help! », puis cliquez dessus :



16. Le jour de l'examen, les candidats ayant besoin d'une assistance immédiate sont placés en tête de la file d'attente du service en direct Global Help Desk. Pour vous retrouver en tête de la file d'attente, donnez votre numéro de confirmation et votre nom complet, puis répondez aux premières questions par messagerie instantanée, présentées ci-dessous. Si vous ne répondez pas aux questions ci-dessous, vous **n'obtiendrez pas** de connexion directe avec un agent.

### **Vous n'arrivez pas à lancer votre examen**

1. Quand votre examen est-il prévu?  
**Aujourd'hui**
2. À quel stage de votre examen vous trouvez-vous actuellement?  
**Lancement de l'examen**
3. Êtes-vous au courant du processus de lancement des examens?  
**Oui**
4. Êtes-vous confronté à un problème ou une erreur?  
**Oui**
5. Avez-vous parcouru la rubrique des questions fréquemment posées / erreurs techniques courantes?  
**Oui**
6. La FAQ / les erreurs techniques courantes vous ont-elles aidé à résoudre votre problème?  
**Non**
7. Quel type d'examen passez-vous?  
**Autre**

### **Vous êtes déconnecté(e) de votre examen**

1. Quand votre examen est-il prévu?  
**Aujourd'hui**
2. À quel stage de votre examen vous trouvez-vous actuellement?  
**Déconnecté de l'examen**
3. Connaissez-vous la procédure de reconnexion?  
**Oui**
4. Avez-vous essayé de reconnecter l'examen?  
**Oui**
5. Êtes-vous en mesure à relancer votre examen?  
**Non**
6. Quel type d'examen passez-vous?  
**Autre**