

## PROTOCOLE D'EXAMEN POUR LES FORMATEURS ET LES SURVEILLANTS D'EXAMEN

### TRAINCAN, INC.

Le **formateur** est une personne qui a respecté tous les critères d'adhésion émis par TRAINCAN INC. lui permettant de tenir des séances de formation BASICS. fst® et ADVANCED.fst®.

Le **surveillant d'examen** est une personne qui assure l'intégrité des examens et les procédures qui y sont rattachées pour les formations BASICS. fst® et ADVANCED.fst®. Les surveillants sont des formateurs agréés de TRAINCAN INC. ou des personnes qui ont fait une demande d'autorisation à TrainCan et qui ont été approuvées par nous pour remplir ce rôle.

Il s'ensuit que nul n'a le droit de faire passer un examen BASICS. fst® ou ADVANCED.fst® sans y être autorisé par TRAINCAN INC. Une telle action aurait pour effet d'annuler l'examen.

Le **centre d'examen** est une salle préapprouvée par TRAINCAN INC., dans laquelle un candidat se présentera à l'examen BASICS. fst® ou ADVANCED.fst®.

### SECTION I : EXAMEN GÉNÉRAL RENSEIGNEMENTS ET DIRECTIVES

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

Si vous avez besoin d'obtenir plus de renseignements, le personnel de TRAINCAN, INC. pourra répondre à toute question, urgente ou non, 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  
85 chemin Scarsdale, Bureau 101  
Toronto ON M3B 2R2

Par le site web : [www.TrainCan.com](http://www.TrainCan.com)  
Par courriel : info@traincan.com

Par téléphone : **1.888.687.8796 ou 416.447.9588**

Dans vos communications avec TRAINCAN INC. veuillez indiquer votre nom, votre numéro de formateur ou surveillant d'examen et le nom de l'organisateur, l'entreprise, l'association ou l'école qui offre le cours.

### **Responsabilités des surveillants d'examen**

En tant que surveillant d'examen, votre responsabilité est d'assurer la confidentialité et la sécurité de l'examen, de le faire passer de façon efficace, de fournir aux candidats un endroit calme et de retourner tout le matériel d'examen sans délai. Vous devez compter **un surveillant par groupe de 25 personnes**. Si le groupe comprend plus de **25 personnes**, vous devez avoir un deuxième surveillant d'examen pour vous aider à préparer et à faire passer l'examen. De plus, si l'examen

se déroule en même temps dans plus d'une salle, il faut prévoir un surveillant d'examen par salle. Prévoyez également la présence de surveillants supplémentaires 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 supplémentaires doivent être préapprouvés par TRAINCAN INC. et avoir reçu la formation complète du surveillant principal en matière de sécurité. **Les surveillants ne doivent pas avoir moins de 19 ans ni être un membre de la famille.** Leur nom doit être inscrit lorsque vous retournez les examens.

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

### **Confidentialité et sécurité de l'examen**

Le surveillant a la responsabilité d'assurer la confidentialité des examens dès leur réception jusqu'à leur retour à **TRAINCAN, INC.**. Toute violation en matière de sécurité doit être signalée à **TRAINCAN, INC.** soit en appelant au **888.687.8796** ou au **416.447.9588** ou en envoyant un courriel à info@traincan.com.

**Seul le candidat qui passe l'examen a le droit de voir le contenu de cet examen. Nul, y compris le surveillant, n'est autorisé à copier ou à conserver les questionnaires d'examen. Les surveillants ne sont pas autorisés à compiler une feuille-réponses pour leur propre usage, ni à passer eux-mêmes l'examen, ni à le faire passer à un membre de leur famille.**

### **Salle d'examen**

Les examens doivent avoir lieu dans une salle qui permet de surveiller tous les candidats et doit :

1. avoir éclairage adéquat et une régulation adéquate de la température et de la ventilation;
2. avoir un espace physique adéquat, chaises et tables appropriées pour écrire;
3. être absent de tableaux, d'affiches ou d'autre matériel qui pourraient suggérer des réponses;
4. offrir la possibilité de poser des questions
5. offrir un espace pour déposer tous les effets personnels (sacs à mains, manuels, notes de cours et papiers)
6. être accessible aux candidats ayant un handicap (p.ex. accessible en fauteuil roulant)
7. être conforme au code du bâtiment local

Il doit y avoir assez d'espace entre les candidats qui passent l'examen pour empêcher une personne de voir l'examen d'une autre personne.

La salle d'examen doit faire partie des centres d'évaluation approuvés de TRAINCAN INC.

- **Crayons** Les surveillants doivent avoir une provision de crayons à mine n° 2 munis de gommes à effacer, ainsi qu'un taille-crayon si possible.
- **Visiteurs** Aucune personne n'est autorisée à entrer dans la salle après le commencement de celui-ci.
- **Dictionnaires** Tout candidat dont la langue française n'est pas une première langue peut utiliser un dictionnaire, mais celui-ci doit être inspecté par le surveillant afin de prévenir toute tricherie. **Les dictionnaires électroniques ne sont pas permis.**
- **Papier brouillon** Pendant l'examen, les candidats doivent n'avoir rien d'autre qu'un questionnaire d'examen, une feuille de réponses et un crayon. ***L'utilisation du papier brouillon n'est pas permise.*** Cependant, les candidats peuvent écrire dans les marges du questionnaire d'examen si nécessaire.

## SECTION II : MATÉRIEL D'EXAMEN

### **Commande de matériel d'examen**

Pour commander le matériel d'examen, vous devez être inscrit comme formateur pour les cours BASICS. *fst®* et *ADVANCED.fst®* ou être surveillant d'examen dans un des centres approuvés de TRAINCAN INC. Vous pouvez vous inscrire comme formateur, en remplissant le *Formulaire d'inscription pour formateur*. Assurez-vous de joindre la documentation requise au formulaire signé et envoyer à TRAINCAN INC. Les formateurs recevront un code d'identification unique.

Pour inscrire un centre d'évaluation au registre de TRAINCAN INC. il faut remplir la *Demande d'agrément : Centre d'évaluation*. TRAINCAN INC. se chargera d'approuver ou non le centre d'évaluation après avoir examiné la demande.

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 formateur auprès de TRAINCAN INC.

Ce formulaire est aussi disponible sur le site Web [www.traincan.com](http://www.traincan.com). Veuillez envoyer la *Demande de matériel d'examen* au service de gestion des cours au plus tard deux semaines avant la date de votre examen. Il est conseillé de commander votre matériel d'examen au moins deux semaines avant la date de l'examen. Si vous ne passez pas votre commande au moins 14 jours avant l'examen, TRAINCAN INC. ne garantit pas la livraison des examens en temps opportun. Si vous souhaitez utiliser la livraison express, veuillez inclure un numéro de carte de crédit et indiquer une livraison express de moins de 14 jours.

Votre matériel d'examen est envoyé par courrier retraçable avant la date de l'examen. Nous envoyons les examens uniquement à une adresse commerciale et nous exigeons une signature à la réception des examens. ***Si vous n'avez pas reçu votre matériel d'examen trois jours avant la date de l'examen, vous avez la responsabilité en tant que formateur ou surveillant de contacter le Service de gestion des cours au 888.687.8796 ou au 416.447.9588.***

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

- Remplir la *Demande de matériel d'examen* en entier et de façon lisible.
- Utiliser un stylo à bille ou crayon-feutre de couleur foncée si vous envoyez votre demande par télécopieur.
- Envoyer votre *Demande de matériel d'examen* par télécopieur pendant les heures d'ouverture et appeler le Service de gestion de cours pour vérifier si votre demande a bien été reçue; votre demande risque d'être plus difficile à trouver, si vous attendez trop longtemps pour vérifier sa réception.
- Lorsque vous demandez un accusé de réception de votre *Demande de matériel d'examen*, veuillez donner le nom du formateur, de l'administrateur de l'examen ainsi que la date de l'examen.
- Lorsque vous télécopiez plus d'une demande, assurez-vous d'en informer le Service de gestion des cours lors de votre appel téléphonique.
- Veuillez commander le nombre d'examens et en ajouter quelques-uns; mieux vaut avoir quelques exemplaires supplémentaires que d'attendre au dernier moment pour en faire le décompte exact.

Veuillez poser toutes les questions concernant 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'examen à moins d'en avoir fait la demande. 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 repasser le test. Pour commander les feuilles de réponses,appelez le Service de gestion des cours au **888.687.8796** ou au **416.447.9588**. Les feuilles de réponses ne peuvent n'être ni retournées, ni remboursées.

## **Réception du matériel d'examen**

Seul le formateur ou, dans certains cas, le surveillant 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 différence entre le nombre de questionnaires commandés et le nombre de questionnaires reçus, veuillez immédiatement appeler le Service de gestion des cours au **888.687.8796** ou au **416.447.9588**.

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

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

L'examen BASICS.<sup>®</sup> comprend 15 questions à choix vrai ou faux et 35 questions à choix multiple. L'examen ADVANCED.<sup>®</sup> consiste en 80 questions à choix multiple. Le temps alloué pour répondre aux questions de l'examen BASICS. <sup>®</sup> est de 60 minutes et de 90 minutes pour l'examen ADVANCED.<sup>®</sup>.

***Personne, sauf les candidats à qui on a distribué le questionnaire d'examen, n'est autorisé à passer en revue ce questionnaire, à moins qu'il soit nécessaire au formateur ou au surveillant de vérifier une anomalie.***

Le matériel d'examen doit être distribué individuellement aux candidats. Chaque candidat doit avoir son propre questionnaire. Dès que tous les candidats ont reçu leur questionnaire et leur feuille-réponses, les surveillants doivent mettre de côté tout matériel supplémentaire qui devra par la suite être retourné à **TRAINCAN, INC.**

### ***Rapport de vérification de l'identité des candidats***

Le rapport de vérification de l'identité des candidats doit être rempli par les candidats et les surveillants avant le début de l'examen. Les candidats doivent inscrire leur nom en caractères d'imprimerie et signer dans l'espace approprié. Les surveillants doivent vérifier l'identité des candidats en leur demandant de présenter une pièce d'identité avec photo. Après l'examen, assurez-vous d'indiquer que le questionnaire d'examen et la feuille-réponses ont été retournés par le candidat en cochant la case appropriée du Rapport de vérification des candidats.

### ***Comment remplir la feuille-réponses***

Avant l'examen, veuillez donner toute information relative à la feuille-réponses aux candidats y compris leur expliquer comment inscrire leur nom et la version (le numéro de code) du questionnaire. ***Veuillez prendre le temps qu'il faut pour expliquer la façon de répondre aux questions afin qu'elles soient inscrites correctement. Il y a des frais de 25 \$ pour les corrections.*** Si nécessaire, utilisez la vidéo « Scantron Video » (en anglais seulement) mise à votre disposition sur le site Web de TRAINCAN INC. [www.TrainCan.com](http://www.TrainCan.com) pour aider les candidats à comprendre la procédure.

## **Suivi du matériel pendant l'examen**

Pendant que les candidats remplissent leurs renseignements personnels, veuillez déterminer si le nombre de candidats qui passent l'examen ajouté au nombre de questionnaires inutilisés correspond au nombre de questionnaires envoyés par **TRAINCAN, INC.**

S'il existe une irrégularité, vérifiez auprès des candidats s'ils ont reçu un exemplaire supplémentaire. Dans l'affirmative, demandez-leur de vous le rendre avant le début de l'examen. Si personne ne répond, poursuivez l'examen. Ne pas permettre aux candidats de sortir avant la fin de la séance d'examen. Faites un schéma de la salle qui indique l'emplacement de chaque candidat, son nom ainsi que la version du questionnaire de chacun avant de permettre au groupe de sortir. Veuillez noter les circonstances dans votre rapport d'irrégularités. Ne retournez pas les questionnaires d'examen; 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 particulièrement vous assurer que les candidats ne trichent pas et qu'ils suivent correctement les directives de l'examen. 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 peuvent quitter la salle s'il ne manque aucun questionnaire. Assurez-vous de reprendre le matériel d'examen approprié de chacun des candidats qui quittent avant la fin. Les candidats peuvent aller aux toilettes pendant l'examen. Ne permettez pas à plus d'une personne de s'absenter en même temps.

## **Retour du matériel d'examen et sortie**

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

Lorsque les candidats vous remettent leur matériel d'examen, assurez-vous de cocher les colonnes appropriées dans le Rapport de vérification des candidats. Vous devez consigner la remise du questionnaire et la feuille-réponses.

## **SECTION IV : INSTRUCTIONS SPÉCIFIQUES À LIRE AUX CANDIDATS**

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

**« Veuillez enlever tous vos effets personnels sur votre bureau et n'avoir qu'un crayon à mine n° 2, une gomme à effacer et votre feuille-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. Il est interdit d'utiliser du papier brouillon. Cependant, il est permis d'écrire dans la marge de votre questionnaire d'examen. Pendant l'examen, il est interdit de consulter des livres ou des notes, et de parler aux autres candidats. Veuillez garder vos yeux sur votre propre feuille-réponses.»**

**« Votre note ainsi que votre certificat vous seront donnés par (nom de la personne qui est chargée de distribuer les notes et les certificats). Si vous n'obtenez pas la note de passage, vous pourrez reprendre l'examen jusqu'à deux fois sans suivre de formation complémentaire.»**

**« 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 leurs renseignements personnels requis sur la feuille-réponses.**

**Veuillez donner les directives suivantes aux candidats :**

« Les cases des réponses doivent être complètement noircies afin de permettre une correction à l'ordinateur. Tous vos changements ou marques faites par erreur doivent être parfaitement effacés. 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 directement copié des cases que vous avez remplies. Vous êtes entièrement responsable de l'orthographe de votre nom sur votre certificat. Il y a des frais de 22 \$ 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-réponses que de questions sur la feuille d'examen, l'espace supplémentaire doit être laissé en blanc.

« Après avoir terminé votre examen, vous devez remettre votre feuille-réponses au surveillant. Les feuilles-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-réponses ne doivent jamais sortir de la salle d'examen. »

« La plupart des candidats terminent leur examen en 60 minutes, mais si vous le désirez, nous pouvons vous accorder plus de temps. Veuillez prendre le temps de bien lire les directives 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. Pour les groupes plus nombreux, assurez-vous d'alterner la version d'examen entre chaque candidat.**

**Dès que tous les candidats ont lu les directives, posez la question suivante :**

*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.
- **Dès qu'il n'y a plus de questions à répondre et que tous les effets personnels ont été rangés, veuillez donner les directives suivantes :**

« Veuillez inscrire votre nom sur la page couverture de votre questionnaire d'examen. Après avoir inscrit 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 consigner dans le *Rapport de surveillance d'examen*.

## **Cas particuliers concernant le groupe**

- Situations d'urgence** Événements sur lesquels vous n'avez pas de contrôle (p.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, la version (code) de l'examen et la nature de l'erreur possible. Ne faites pas de commentaires sur la question aux candidats.

## **Cas particuliers concernant un seul candidat**

Veuillez consigner tous les renseignements (nom du candidat, numéro du questionnaire, etc.) dans le *Rapport de surveillance d'examen*, dans les 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 inscrire votre numéro de surveillant ou formateur et les mots « Matériel défectueux » et indiquer la nature et l'endroit du défaut. N'oubliez pas 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 tout candidat qui tombe malade pendant l'examen et doit quitter la salle. Si le candidat revient, il faut lui redonner le même matériel. Veuillez consigner l'incident dans le *Rapport de surveillance d'examen*. Si un candidat doit abandonner définitivement l'examen pour cause de maladie, reprenez son matériel d'examen et consignez cette irrégularité dans le *Rapport de surveillance d'examen*.
- Tricherie**. Si vous êtes certain au-delà de tout doute raisonnable que quelqu'un triche, faites preuve de jugement lorsque vous avertissez le candidat et assurez-vous de reprendre son matériel d'examen. Sur le dessus de feuille-réponses du candidat, veuillez inscrire en lettres majuscules ANNULÉ (de préférence au crayon-feutre noir). Vous devez mettre tout le matériel utilisé par le candidat dans l'enveloppe de retour du matériel d'examen, consigner les cas particuliers 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 recopier ses réponses sur la feuille réponse. Pour tout autre cas particulier, veuillez communiquer avec le Service de gestion des cours.

Veuillez consigner 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 arrangements spéciaux et des mesures d'adaptation seront offerts aux candidats, tels que des examens imprimés en gros caractères ou des installations adaptées. Veuillez consigner ces arrangements dans le *Rapport de surveillance d'examen*.

Les candidats doivent faire une demande d'arrangements spéciaux en 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 formateurs et les surveillants seront mis au courant des arrangements spéciaux à faire pour certains candidats.

Les candidats dont le français est une langue seconde et ceux qui présentent des problèmes d'alphabétisation ne sont pas considérés comme des personnes ayant des besoins particuliers 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 un candidat ayant un handicap visuel a besoin d'aide (et que sa demande d'accommodation a été approuvée), veuillez suivre les directives suivantes pour lire les questions d'examen à voix haute.

1. Remplissez les renseignements nécessaires sur la feuille-réponses.
2. Lisez chaque question clairement et à voix haute. Répétez si nécessaire.
3. Sur la feuille-réponses, noircissez la case correspondant à la réponse que le candidat a indiquée.

Toute personne qui aide un candidat à passer l'examen n'est pas autorisée à passer l'examen au cours de 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 voix haute dans la même salle où se trouvent d'autres candidats qui passent l'examen.

- **Traduction dans une langue étrangère** TRAINCAN INC. interdit l'utilisation de lecteurs, les interprètes ou les traducteurs pendant l'examen. Cependant, les candidats pour lesquels le français est une langue seconde et qui désirent passer l'examen en français peuvent utiliser un dictionnaire bilingue français - langue maternelle, pendant l'examen. **Les dictionnaires électroniques ne sont pas permis.** Veuillez consigner l'utilisation de dictionnaires dans le *Rapport de surveillance d'examen*. (**Veuillez noter que les dictionnaires français unilingues ne sont pas autorisés.**)

Pour le moment, les examens *BASICS.fst<sup>®</sup>* et *ADVANCED.fst<sup>®</sup>* ne sont disponibles qu'en français et en anglais.

## **SECTION VII : RETOUR DU MATÉRIEL D'EXAMEN ET CORRECTION**

*Veuillez suivre attentivement les directives suivantes 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 retracé. 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.

N'oubliez pas qu'il faut immédiatement retourner le matériel d'examen afin que TRAINCAN INC. puisse produire les notes dans un délai de deux 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 retourner le matériel, vous devez remplir, signer et dater le Rapport de surveillance d'examen ainsi que le Rapport de Vérification des candidats. Retournez l'enveloppe *Retour du matériel d'examen* et tout le matériel supplémentaire à TRAINCAN INC.

Utilisez la liste de contrôle suivante pour vérifier le matériel à joindre 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 indiqué sur chaque article.

Veuillez retourner tout le matériel **dans les 24 heures par courrier retracable** (p.ex. Purolator, Federal Express ou un autre Service de courrier) à **TRAINCAN, INC.**, à l'adresse indiquée à la page UN de ce protocole. Vous pouvez aussi conserver l'original du rapport d'examen dans vos dossiers. Veuillez noter que le matériel d'examen doit être retourné au Service de gestion des cours de **TRAINCAN, INC.**. Le formateur ou l'organisme est responsable des frais d'expédition.

Si le matériel retourné au Service de gestion des cours porte la mention « facturer le destinataire », il sera retourné à l'expéditeur qui devra assumer les frais d'envoi. Veuillez vous assurer de prendre les dispositions nécessaires pour payer les frais d'expédition du matériel envoyé pour correction afin d'éviter le retard des résultats.

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 relative au matériel manquant ne soit réglée. S'il y a des irrégularités dans les examens retournés (par exemple, des choix identiques de réponses erronées), TRAINCAN Inc. n'émettra aucun résultat d'examen jusqu'à ce que ce problème soit résolu à sa satisfaction.

### **Certificats, cartes pour portefeuille et relevés de notes**

TRAINCAN Inc. enverra les relevés de notes au formateur dans un délai de trois jours suivant la réception des examens au bureau de TRAINCAN. Les certificats et les cartes pour portefeuille seront envoyés au formateur dans un délai de dix jours suivant l'envoi du relevé de notes. Les candidats recevront leur certificat et carte pour portefeuille de la part de leur formateur. Le formateur 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. Les candidats qui ont suivi le cours de leur propre gré recevront directement leur relevé de notes et leur certification.

Seuls les fonctionnaires des services de santé publique et les formateurs peuvent obtenir les notes des candidats par téléphone. Les certificats sont valables pendant cinq ans, mais les candidats certifiés **doivent** suivre les exigences 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 qu'il n'a pas utilisé un crayon à mine n° 2 et aucune note n'a pu être donnée. Le candidat qui a reçu un code « INC » devra reprendre l'examen et bien noircir les cases choisies sur la feuille-réponses. *Il y a des frais pour la feuille-réponses lors de la reprise de l'examen.*

### **Erreurs de correction**

Si un formateur croit qu'il y a des erreurs de correction, il doit soumettre une *Demande de révision* dans un délai de 30 jours suivant la date de réception des relevés de notes du groupe. TRAINCAN, INC. s'engage à résoudre le problème dans un délai de 5 à 7 jours ouvrables. TRAINCAN, INC. conserve les feuilles de réponses sous clé pendant 90 jours, après quoi elles sont détruites.

### **Copies de certificats**

Pour obtenir une copie de certificat supplémentaire, remplacer un certificat perdu, changer de nom de famille, faire la correction d'une erreur d'orthographe ou recevoir votre numéro de certification, veuillez remplir la *Demande de copie de certificat* et la retourner. Il y a des frais de 22 \$.

S'il s'agit d'une erreur d'orthographe du nom du candidat sur le certificat, le candidat doit mentionner dans le formulaire *Demande de copie de certificat* qu'il y a une modification de l'orthographe à faire. 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 obtenir un formulaire de *Demande de copie de certificat* sur le site Web de TRAINCAN, INC. – [www.TrainCan.com](http://www.TrainCan.com). Le formulaire doit être dûment rempli et envoyé à l'adresse indiquée en page 1 de ce protocole; il peut être envoyé par courriel à l'adresse [info@traincan.com](mailto:info@traincan.com) ou être télécopié au Service de gestion des cours au **416.646.0877**, si le paiement se fait par carte de crédit.

## **SECTION VIII : PROCÉDURES DE SÉCURITÉ NON CONFORMES**

À la réception des examens retournés, TRAINCAN, INC. signalera au formateur ou au surveillant s'il y a des questionnaires d'examen manquants ou s'il y a des irrégularités dans la correction des examens. Si c'est le cas, le formateur ou surveillant devra remplir un rapport d'enquête sur l'incident et fournir les circonstances et la résolution de celle-ci. Les notes d'examen 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 le formateur ou surveillant en probation ou de retirer ses priviléges.

## **SECTION IX : PROCÉDURES D'APPEL**

Un candidat qui s'est vu refuser le privilège de passer l'examen, qui a échoué l'examen ou que son certificat lui a été révoqué peut faire appel de ces décisions en envoyant une demande écrite.

## **SECTION X : ACCUSÉ DE RÉCEPTION DES POLITIQUES**

*Veuillez signer ce formulaire et le télécopier au Service de gestion des cours, 416.646.0877. Ce document sera conservé dans votre dossier.*

**J'ai lu, je comprends les politiques et les procédures d'examen *BASICS.fst<sup>®</sup>* / *ADVANCED.fst<sup>®</sup>*, et j'accepte de m'y conformer. Je serai tenu responsable de la mise en pratique de ces directives.**

Nom (en caractères d'imprimerie) \_\_\_\_\_

Nom de l'entreprise ou organisme \_\_\_\_\_

Numéro d'identité du formateur \_\_\_\_\_

Signature\_\_\_\_\_

Date\_\_\_\_\_



85 chemin Scarsdale, bureau 101 Toronto, ON, M3B 2R2 416 447 9588 888 687 8796  
[www.traincan.com](http://www.traincan.com) info@traincan.com