

yardstick

Examens avec surveillance en ligne

Guide d'utilisation pour les candidats

Version 1.1 – Juillet 2020

Table des matières

Survol et information importante.....	3
Partie 1 – Connexion à votre compte avant l'examen	5
Partie 2 – Connexion avec ProctorU	8
Partie 2.1 – Connexion à la plateforme de ProctorU	8
Partie 2.2 – Étapes d'authentification automatisées	12
Partie 2.3 – Connexion avec le surveillant avec Logmein.....	16
Partie 3 – Liste de vérifications préliminaires avec votre surveillant.....	18
Partie 4 – Début de votre examen.....	19
Partie 5 – Fin de votre examen.....	20
Annexe A – Résolution de problèmes et demande d'aide.....	22
Annexe B – Exigences liées à la pièce d'identité.....	24
Annexe C – Matériel autorisé.....	25
Annexe D – Désinstallation de l'extension ProctorU.....	26

Survol et information importante

Merci de vous être inscrit à votre examen en ligne offert en collaboration avec votre organisme responsable de l'examen, Yardstick et ProctorU.

Veillez lire le présent Guide au complet avant votre séance d'examen. Il vous aidera à vous familiariser avec l'interface de la plateforme d'examen et à vous connecter avec votre surveillant en ligne le jour de l'examen. Veillez prendre note que l'interface de la plateforme de ProctorU est présentement offerte en anglais seulement. Une version anglaise du Guide est également disponible. Pour le clavardage, du soutien en français est offert sur demande.

Les candidats qui n'ont pas suivi les étapes ci-dessous, en plus de celles de l'[Annexe A](#) en cas de difficultés techniques, se verront refuser toute nouvelle réservation ou reprise pour l'examen.

Les candidats qui sont en retard à leur examen ne seront dans aucun cas considérés pour une reprise d'examen.

Avant le jour de l'examen, veuillez vous assurer de compléter les étapes suivantes :

- Téléchargez ou imprimez une copie de ce Guide
- Assurez-vous d'être capable de vous connecter à votre compte. Conservez votre nom d'utilisateur et mot de passe dans un endroit sûr et facilement accessible pour le jour de l'examen.
- Testez votre microphone et votre caméra (*webcam*).
- Obtenez la dernière version du [navigateur Google Chrome](#) et celle d'[Adobe Flash](#).
- Assurez-vous que votre ordinateur passe la vérification automatisée du système. Celle-ci est disponible sur votre portail d'examen, où les examens disponibles y sont listés.



- Assurez-vous d'être bien inscrit pour l'examen, et vérifiez la date et l'heure de votre réservation avant la date limite d'inscription.
- Utilisez le tutoriel de l'examen afin de vous assurer d'être à l'aise avec la plateforme d'examen. Vous pouvez le faire autant de fois que vous le désirez; ces résultats ne sont pas pris en compte.
- [Installez l'extension de ProctorU](#) pour Google Chrome. Vous n'aurez pas besoin de vous connecter ou de créer un compte à ce moment; tout sera pris en charge le jour de l'examen.
- Si vous utilisez un ordinateur de travail ou un ordinateur avec accès restreint, assurez-vous de pouvoir installer un logiciel de source externe. Durant le processus de connexion, vous devrez installer le logiciel Logmein Rescue pour joindre votre surveillant.

- Pratiquez-vous à faire les étapes de la [Partie 1](#) de ce Guide.
- Revoyez le matériel autorisé (tel que décrit par votre institution) et préparez-le à l'avance.
- Revoyez les exigences quant à la pièce d'identité à l'[Annexe B](#). L'utilisation d'un passeport est recommandée pour accélérer et faciliter le processus d'authentification.
- Testez votre connexion Internet en utilisant un service comme speedtest.net, et assurez-vous d'avoir une vitesse d'**au moins 5 Mbps**. Une vitesse inférieure à 5 Mbps risque de rendre la connexion avec votre surveillant instable. Faites le test à un moment semblable à celui où vous passerez l'examen pour vous assurer de tester la connexion dans des conditions et un trafic Internet comparables.

Le jour de l'examen, avant de commencer votre examen, assurez-vous de faire ce qui suit :

- Connectez-vous à votre compte au moins **15 minutes** avant votre heure d'examen. Ceci vous donnera assez de temps pour résoudre les problèmes ou demander de l'aide, au besoin.
- Ayez un téléphone à portée de main pour contacter ProctorU en cas de problèmes de connexion : **1 (855) 772-8678** (en anglais seulement)
- Faites la [vérification automatisée du système](#) une fois de plus pour vous assurer que votre système est à jour.
- Utilisez une connexion Internet stable (une connexion avec fil est plus fiable qu'une connexion sans-fil/WiFi).
- Ayez un exemplaire de ce Guide pour vous aider à vous connecter avec votre surveillant.
- Faites les étapes de la [Partie 1](#) de ce Guide et attendez avant de commencer la [Partie 2](#).
- Ayez avec vous une pièce d'identité émise par le gouvernement avec photo, nom complet et date de naissance. L'utilisation d'un passeport est fortement recommandée pour faciliter le processus. Consultez l'[Annexe B](#) au sujet des exigences liées à la pièce d'identité.
- Utilisez un seul moniteur; tout moniteur supplémentaire doit être déconnecté et rangé loin de votre bureau.
- Désactivez votre bloqueur de fenêtres instantanées (*pop-up*) sur votre navigateur.
- Libérez votre bureau de tout matériel (téléphone, tablette, papier brouillon, etc.) à l'exception du matériel autorisé (voir l'[Annexe C](#)).

Le bouton «Lancer l'examen» n'apparaîtra qu'à l'heure exacte de votre réservation. Un décompte vous indiquera combien de temps il reste avant que l'examen soit disponible. S'il est à « 0 » et que vous ne pouvez toujours pas ouvrir l'examen, rafraîchissez/actualisez la page dans votre navigateur.

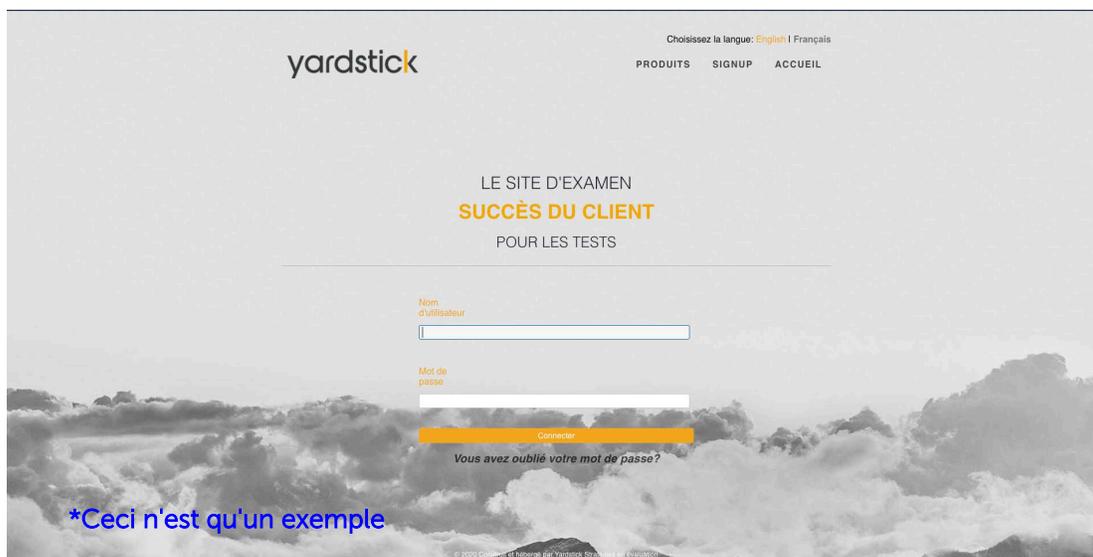
Si vous rencontrez des problèmes, il est important de contacter le soutien de ProctorU immédiatement. Vous n'avez que 15 minutes pour vous connecter avec votre surveillant à partir de l'heure exacte de la réservation. Après cette période, le système indiquera que vous étiez «Absent(e) à l'examen». Veuillez consulter l'[Annexe A](#) pour voir les étapes de résolution de problèmes.

Partie 1 – Connexion à votre compte avant l'examen

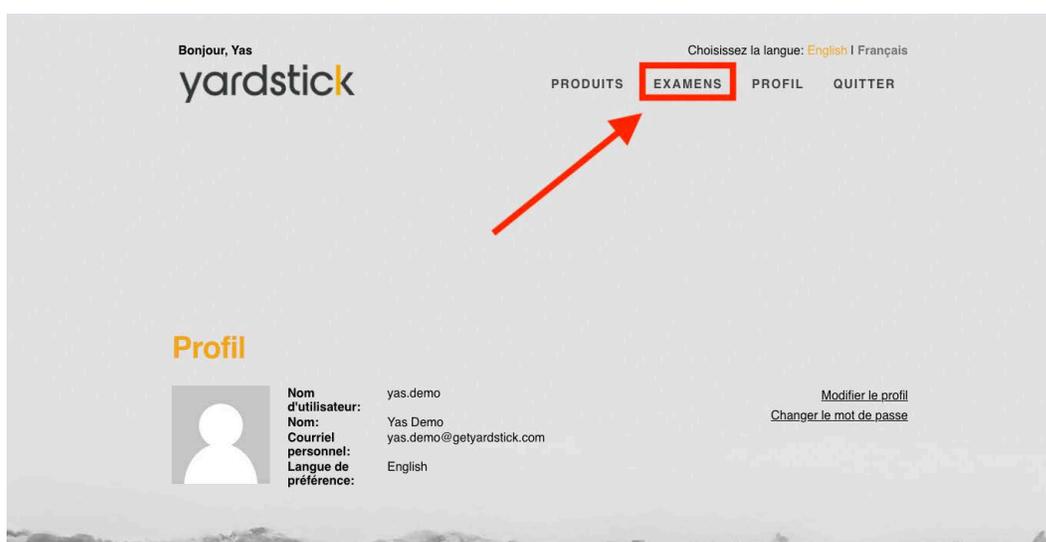
Complétez cette section **avant** de commencer votre examen afin d'être prêt à commencer le processus de connexion à l'heure de votre réservation.

Prenez note que vous devez utiliser le navigateur Google Chrome ou Firefox pour faire votre examen.

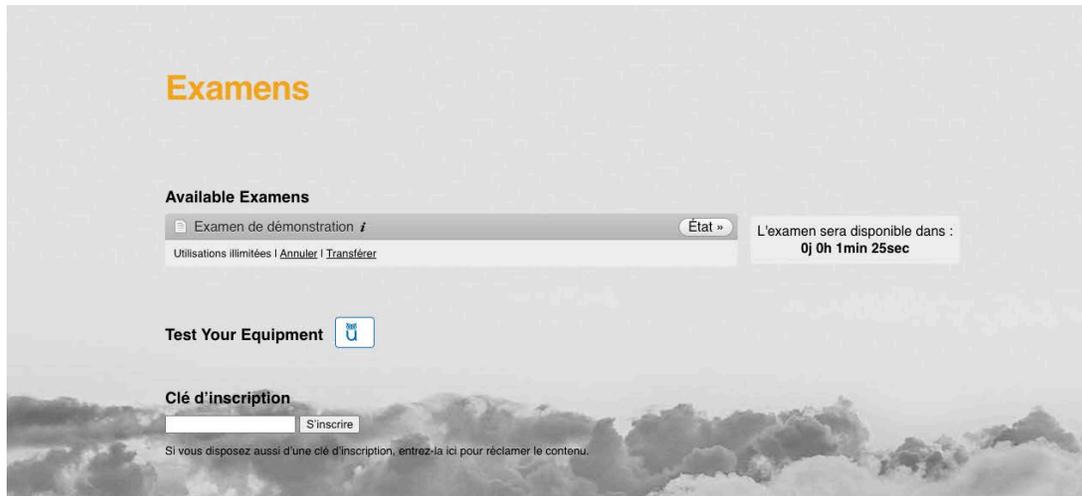
1. Connectez-vous à votre compte sur le site d'évaluation.



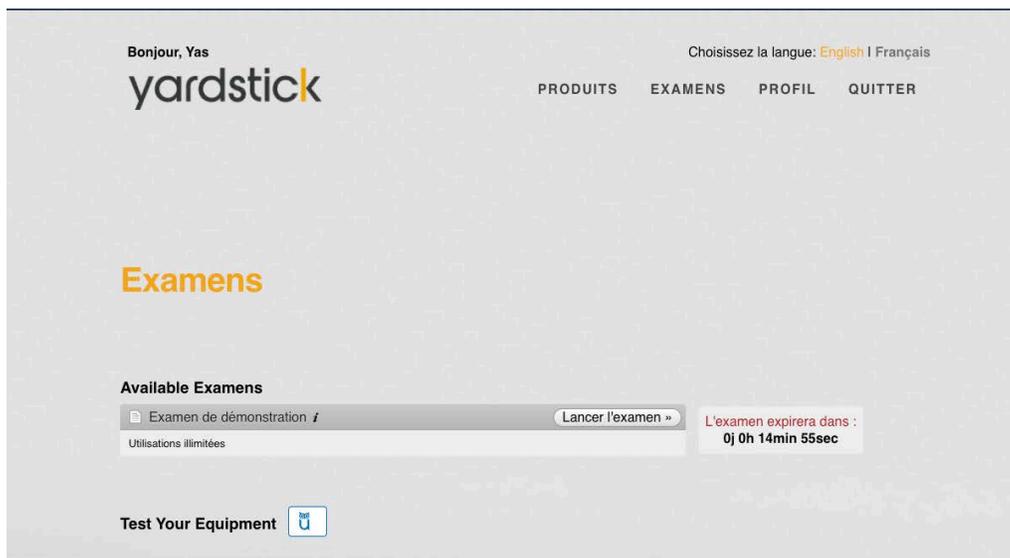
2. Après vous être connecté, vous devriez voir une page semblable à celle ci-dessous. Cliquez sur «Examens» ou «Évaluations».



3. Sur cette page, vous verrez la liste d'examens auxquels vous avez accès. Vérifiez si l'examen que vous avez réservé s'y trouve bien. Un décompte vous indiquera dans combien de temps vous pourrez commencer le processus de connexion. Vous pouvez cliquer sur «État» pour voir les détails de votre réservation.



4. Lorsque le décompte est écoulé, le bouton passe de «État» à «Lancer l'examen». Cliquez ce bouton. Le décompte en rouge vous indique le temps restant avant que la réservation d'examen expire. (Si le bouton ne change pas, rafraîchissez/actualisez la page.)



Si vous ne voyez pas le bouton, vérifiez si vous êtes en retard (plus de 15 minutes après l'heure de la réservation) ou trop tôt (avant l'heure exacte de la réservation) pour votre examen. Le bouton «Lancer l'examen» sera affiché, à partir de l'heure de réservation, pendant un temps limité seulement (généralement 15 minutes).

Si le bouton ne change pas à «Lancer l'examen» et que 5 minutes se sont écoulées depuis votre heure de réservation, veuillez contacter Proctor U immédiatement par clavardage en direct ou téléphone (<https://www.proctoru.com/contact-us>):

Téléphone : +1 (855) 772-8678, Option 1

Un surveillant en ligne vous assistera et vous aidera à résoudre les problèmes que vous pourriez avoir.

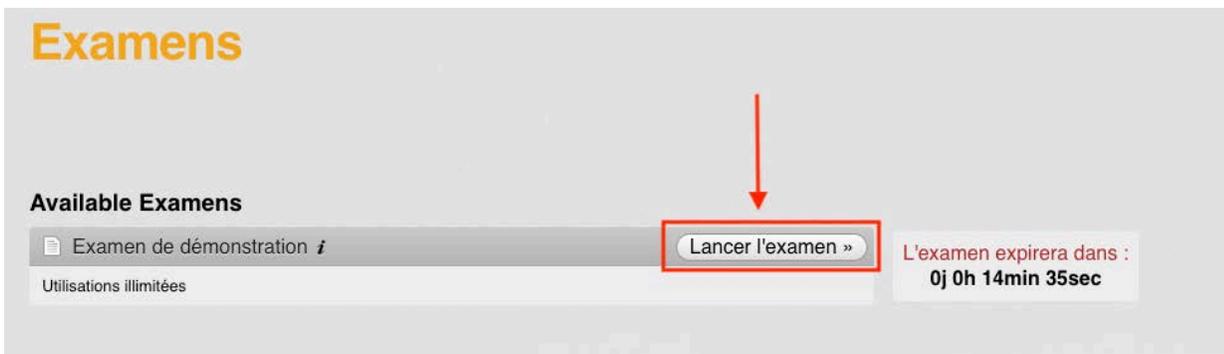
Si le surveillant est dans l'impossibilité de vous aider à cause de difficultés techniques que seul l'organisme responsable de l'examen peut régler, consultez l'[Annexe A](#) pour les prochaines étapes.

Partie 2 — Connexion avec ProctorU

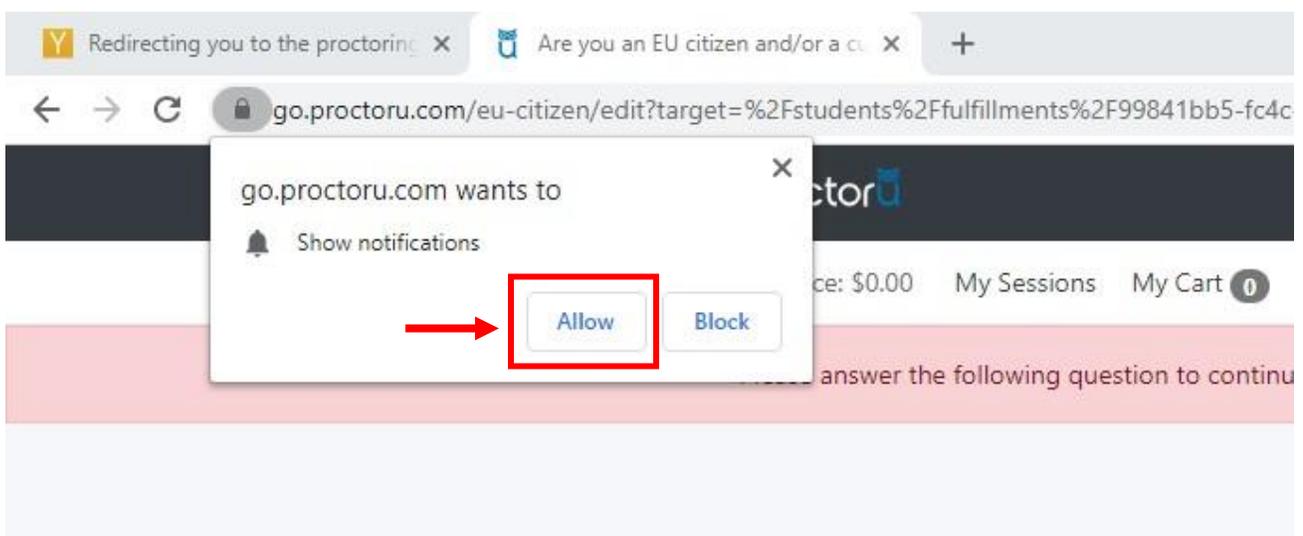
Vous êtes maintenant prêt à commencer le processus de connexion avec votre surveillant. Veuillez faire preuve de patience durant ce processus; il est possible que vous ayez un certain temps d'attente avant d'être connecté avec un surveillant de ProctorU. En période très occupée, cela peut prendre plus de 45 minutes. **Durant cette attente, il ne faut PAS rafraîchir/actualiser ou quitter la page pour recommencer le processus.**

Partie 2.1 — Connexion à la plateforme de ProctorU

1. Veuillez cliquer sur «Lancer l'examen». Vous serez automatiquement redirigés vers la page de connexion «Yardstick — Proctor U».



2. Il est probable que vous deviez autoriser go.proctoru.com à vous envoyer des notifications. Veuillez cliquer sur «Autoriser» («Allow»).



3. Vous devrez confirmer si vous êtes un citoyen ou résident actuel de l'Union européenne (UE). Si vous l'êtes, veuillez cliquer sur «Yes» puis sur «Submit». Sinon, sautez l'étape 4 et rendez-vous directement à l'[étape 5](#).

Showing question to continue.

Are you an EU citizen and/or a current EU resident?

Yes No

Submit

4. **** Résidents/Citoyens de l'UE SEULEMENT **** – Veuillez lire attentivement l'avertissement GDPR (en anglais) et inscrivez vos coordonnées pour confirmer comment vous voulez être contacté par ProctorU pour toute question relative à la confidentialité de vos données.

ProctorU Services are GDPR-compliant.

1. Introduction

On this page, ProctorU's Personal Data Protection Policy is stated simply and concisely in order to meet the demands of the latest EU personal data protection regulation (GDPR). We have updated and retained our General Terms of Service as well as our detailed Privacy Policy, and we have integrated the new requirements as set forth by the GDPR into these documents. In addition, we have added this Personal Data Protection Policy to explain our treatment of your Personal Data.

The policy regarding the collection and processing of Personal Data and the use of cookies (hereinafter the "Policy") describes how ProctorU, a Delaware Limited Liability Company, (hereinafter "us", "we" or "our") acting in the capacity of either a data controller and a data processor collects and processes your Personal Data as a customer or potential customer when you use our services. When you use our services, you accept that this Policy is applicable to you.

2. Which Personal Data do we collect and for what purposes?

2.1. When you use our product, we collect and process information about you by the use of cookies. This information includes your browser type, your search terms in our product, your IP address and information about your computer type (hereinafter "Cookie Data"). Cookie Data are generally used to improve our product, improve the conversion of users on our websites and perform targeted advertising.

2.2. When you use our Product, we will also collect and process Personal Data about you to be able to provide our services to you and the organizations with whom you are

Please let us know that you have reviewed this information and that you agree to be contacted by ProctorU in the following manner for any issues related to your data.

I have reviewed and agree to the new terms.

ProctorU Services are GDPR-compliant.

Under certain circumstances, you have the right to object to our processing of your Personal Data.

- If we ever process Personal Data about you based on your consent to do so you have the right, under certain circumstances, to withdraw such consent.

If you wish to enforce your rights and get our help in doing so, please contact us using the email address listed at the end of this Policy.

7. Changes to this Policy

Changes to this Policy may be necessary due to changes in the way we process Personal Data or changes in the regulatory environment. If we change this Policy, we will renew the date and version below. If we make any material changes, we will communicate this via our website, e-mail or other means.

8. Contact

Please do not hesitate to [contact us here](#) or at the address below if you have any questions related to our terms of service, our Privacy Policy, your rights as a data subject, or how the GDPR impacts ProctorU.

Attn: Data Protection Officer
2200 Riverchase Center, Suite 600
Birmingham, AL 35244
USA

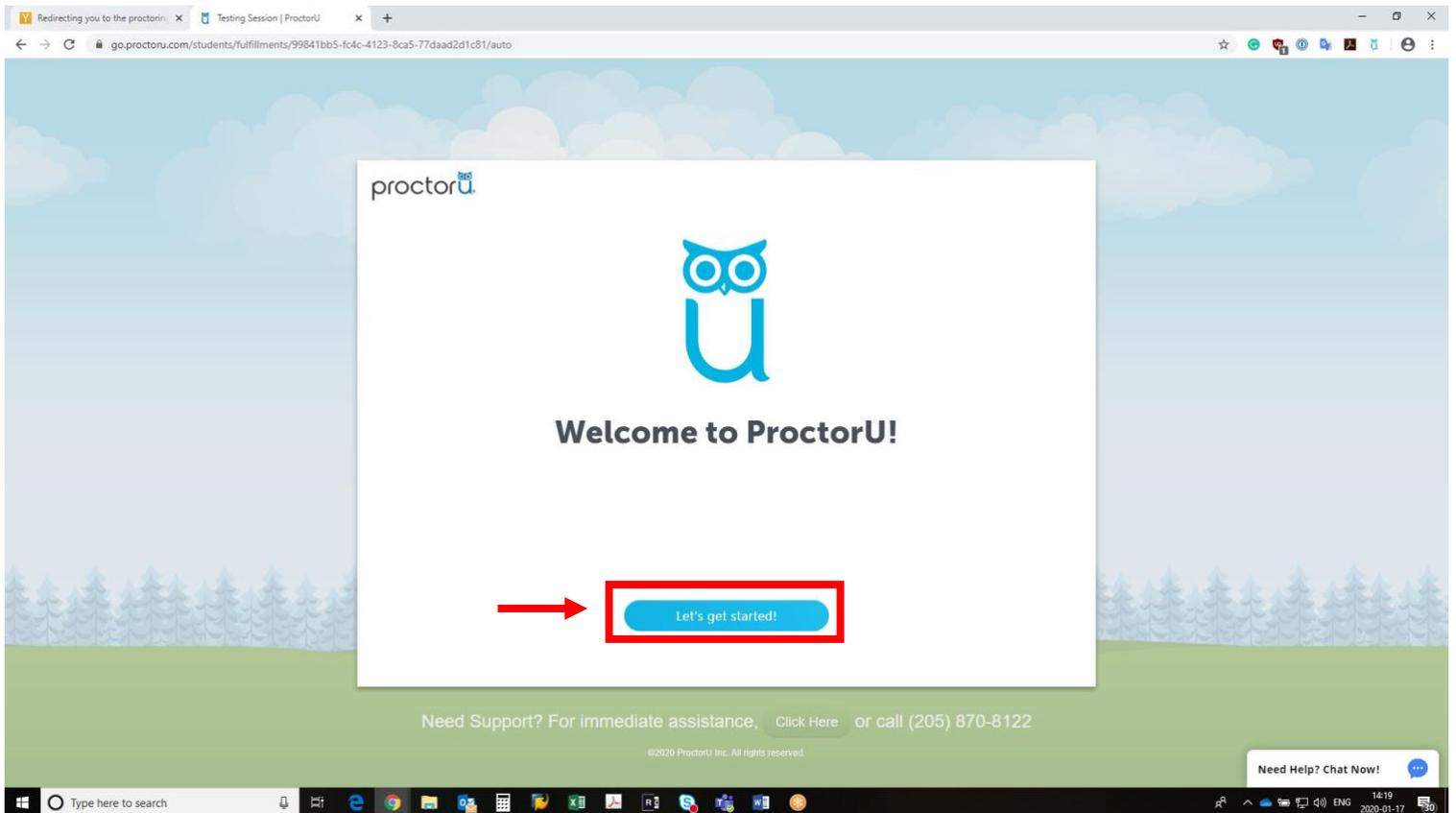
This policy was last updated on May 3, 2018.

Choose a method to be contacted by ProctorU for any issues related to your data

Email

Submit

- Vous serez maintenant redirigés à la page d'accueil de ProctorU. Cliquez [Let's get started!](#) pour commencer le processus d'authentification.



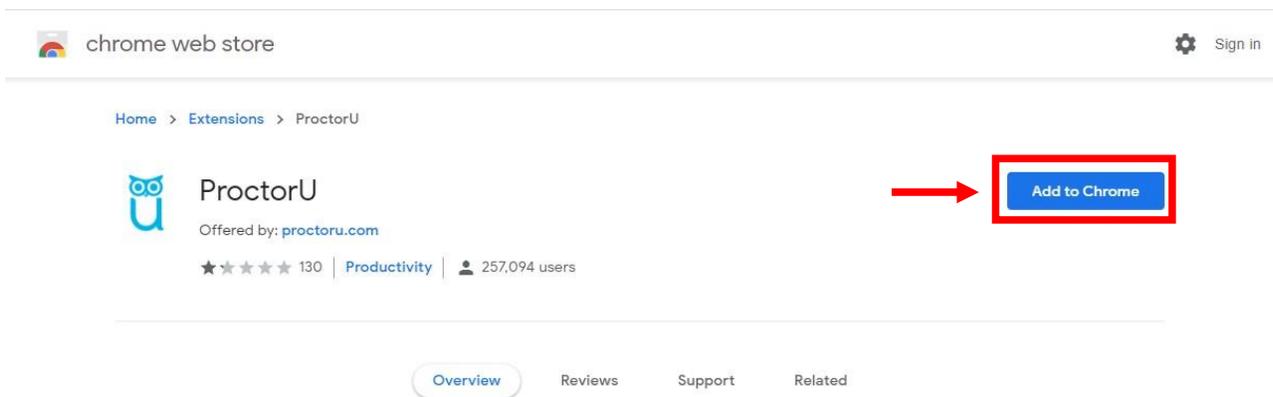
- Si vous n'avez pas déjà installé l'extension de ProctorU comme il était suggéré au début du Guide, vous devrez le faire maintenant. Cliquez sur le lien «[here](#)» pour installer l'extension sur le navigateur Google Chrome. Si vous avez déjà installé l'extension, sautez à la [partie 2.2](#).

You will need to install the ProctorU Extension. Please download it [here](#).

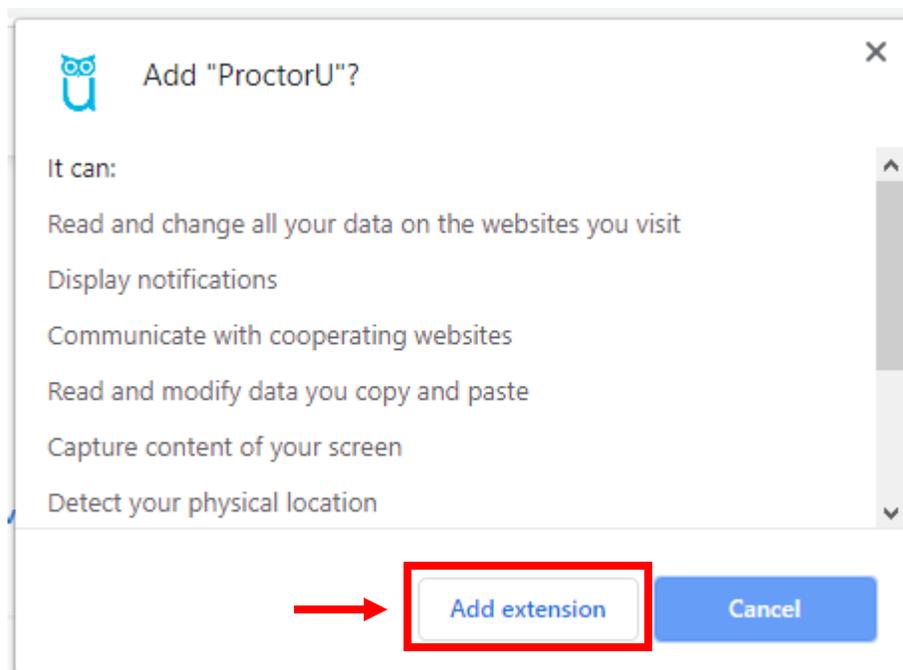
Retry

Close

7. Sur la boutique en ligne de Google Chrome, cliquez sur le bouton « Add to Chrome» pour commencer l'installation de l'extension.



8. Lisez les permissions qui seront données à ProctorU et cliquez sur «Add extension». Veuillez noter que ces permissions sont requises pour exécuter l'application, recevoir du soutien et surveiller l'examen. Vous pouvez désinstaller l'extension lorsque vous aurez terminé votre examen. (Voir l'[Annexe D](#))



9. Lorsque l'installation de l'extension sera faite, retournez à l'onglet précédent et cliquez sur « Retry ».

You will need to install the ProctorU Extension. Please download it [here](#).

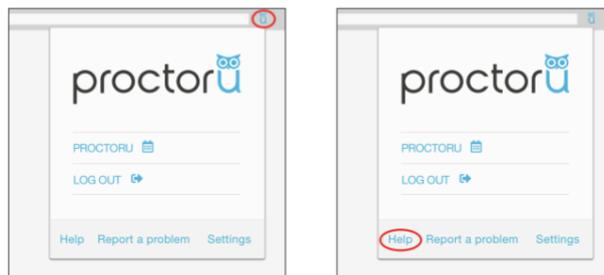


Partie 2.2 — Étapes d'authentification automatisées

1. Il est maintenant temps de compléter quelques étapes de configuration et d'authentification. Tout d'abord, veuillez confirmer que vous comprenez comment demander de l'aide (en cliquant «Help»).

proctoru

If you need assistance



Click the ProctorU "owl" icon to the right of your search bar

Click "Help" to communicate with a support representative



2. Cette page vous avise qu'il s'agit de votre dernière occasion de prendre une pause. Assurez-vous d'avoir tout votre matériel autorisé auprès de vous et d'avoir tout préparé avant de cliquer sur «Continue» pour commencer.

proctoru

Exam Prep

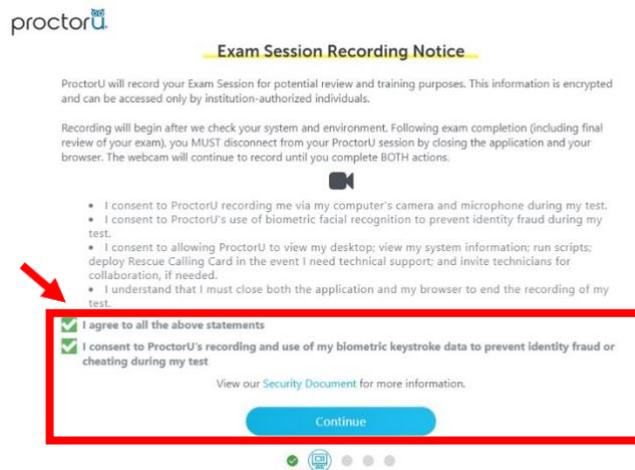
Have a form of government-issued photo ID ready



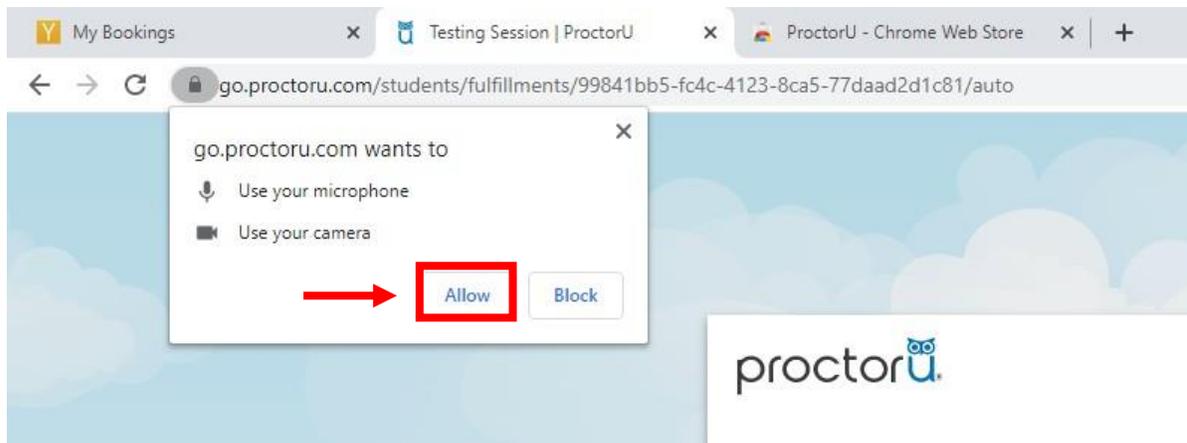
If you need to retrieve your ID or take a quick break 🍷 please do so now.



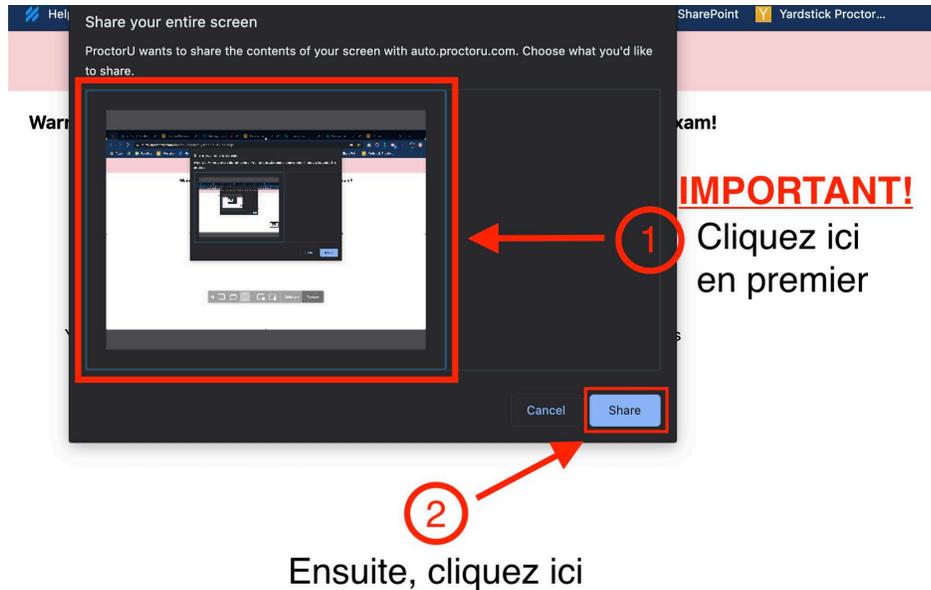
3. Vous verrez ensuite l'avis d'enregistrement de la session d'évaluation («Exam Session Recording Notice»). Lorsqu'accepté, toutes les vidéos de votre caméra (*webcam*) et d'écran d'ordinateur pourront être enregistrées. Vous y trouverez la politique de confidentialité ([en anglais](#), version française à venir).



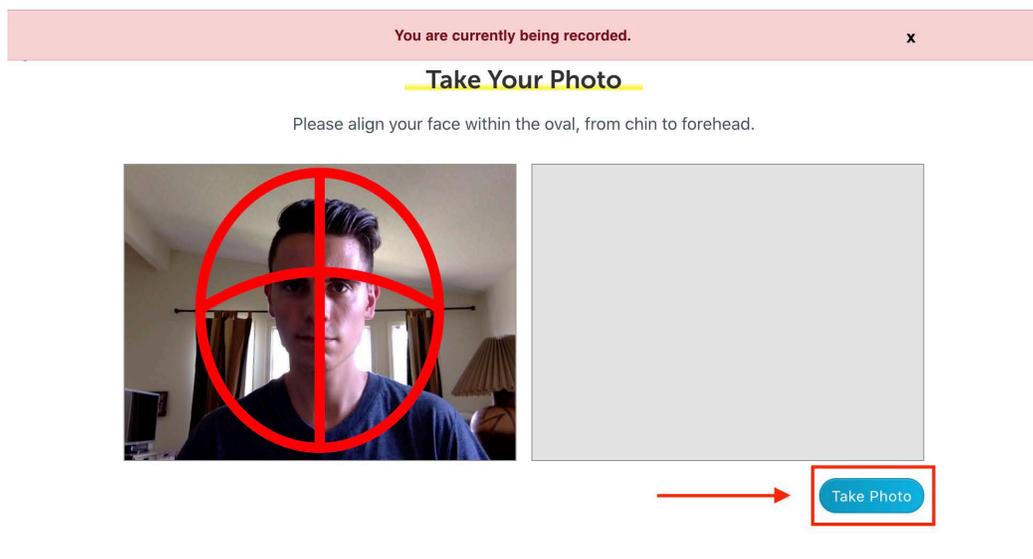
4. Si l'accès à votre microphone et votre caméra n'a pas encore été accordé, veuillez cliquer sur «Autoriser» («Allow») maintenant. Si c'est déjà fait, vous serez redirigés automatiquement à l'étape suivante.



5. D'abord, cliquez sur la boîte de dialogue pour autoriser l'option de partage. Ensuite, sélectionnez votre écran et cliquez sur «Share» pour confirmer le partage d'écran. Vous devriez n'avoir qu'une seule option puisque tout autre moniteur devrait être déjà déconnecté à ce point-ci.

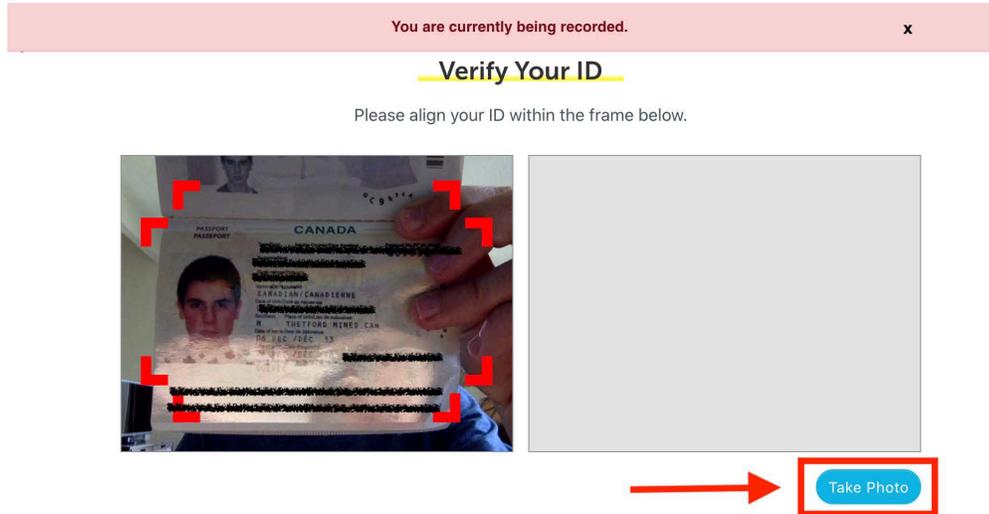


6. Cette étape consiste à s'assurer que le bon candidat fait l'examen. Centrez votre visage dans l'espace rouge et prenez la photo en cliquant sur le bouton « Take Photo ».

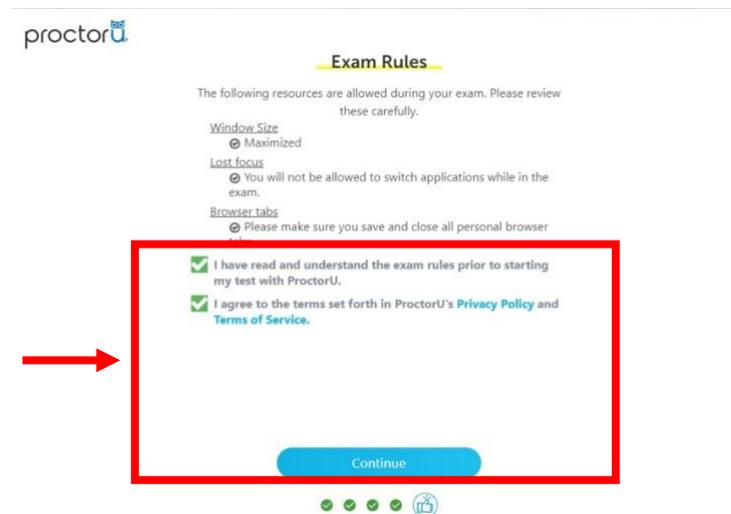


7. Une fois votre photo prise, veuillez patienter pendant sa vérification. Si la photo est valide, vous verrez apparaître le message «Step successfully passed». Sinon, vous devrez reprendre votre photo jusqu'à ce qu'elle soit approuvée.

8. Votre pièce d'identité doit aussi être vérifiée de la même façon qu'à l'étape 6. Consultez l'[Annexe B](#) sur les pièces d'identité valides. Le passeport est le meilleur moyen d'identification puisque les autres pièces d'identité peuvent nécessiter une vérification manuelle.



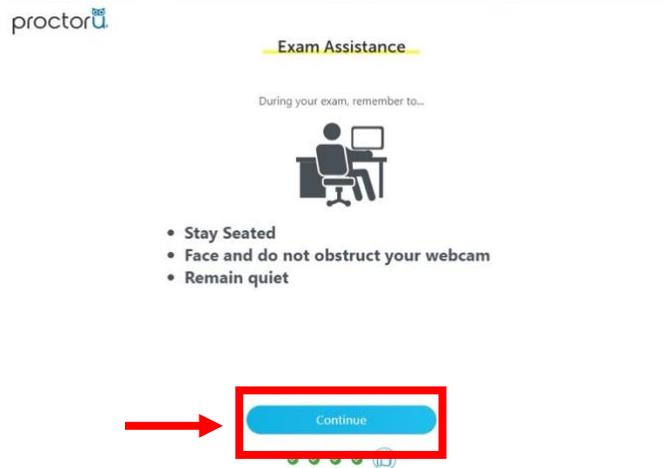
9. Revoyez les règles pour l'examen et cliquez sur «Continue».



10. Révisez les règles générales pour l'examen et souvenez-vous de respecter ce qui suit :

- o rester assis,
- o faire face à la caméra et ne pas bloquer le champ de vue de la caméra ou sortir du cadre de l'image,
- o garder le silence tout au long de la séance d'examen.

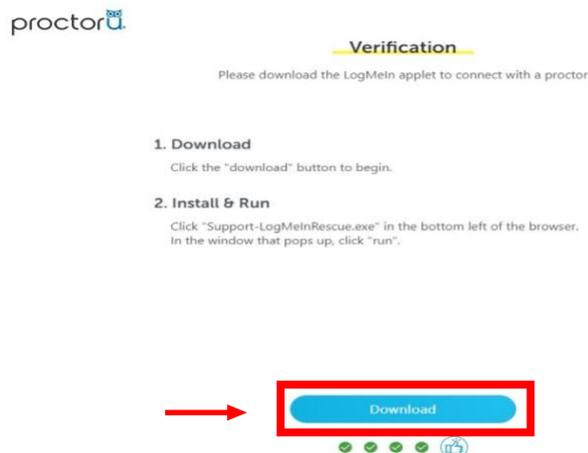
Cliquez sur «Continue» pour continuer.



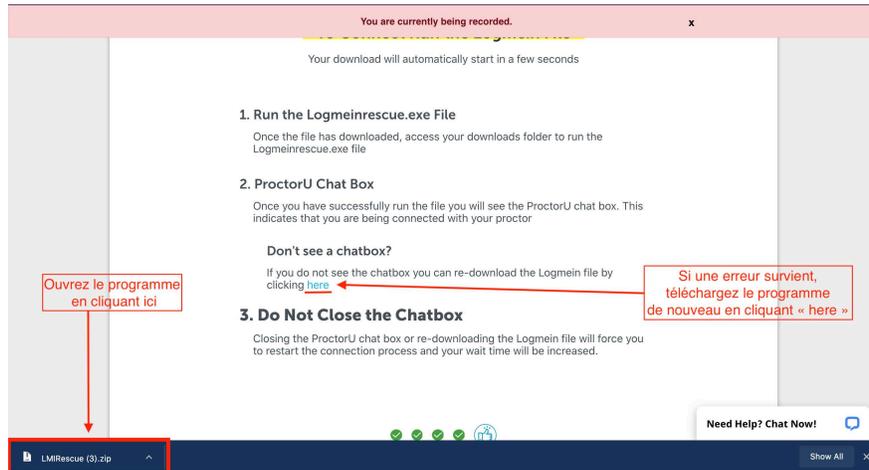
Partie 2.3 — Connexion avec le surveillant avec Logmein

1. Après avoir terminé la partie 2.2 avec succès, vous serez dirigé vers la page de téléchargement du logiciel/ application à usage unique Logmein Rescue pour vous connecter avec un surveillant. Suivez les étapes :

- o «Download» (Téléchargez le fichier d'installation en cliquant sur le bouton «Download».)



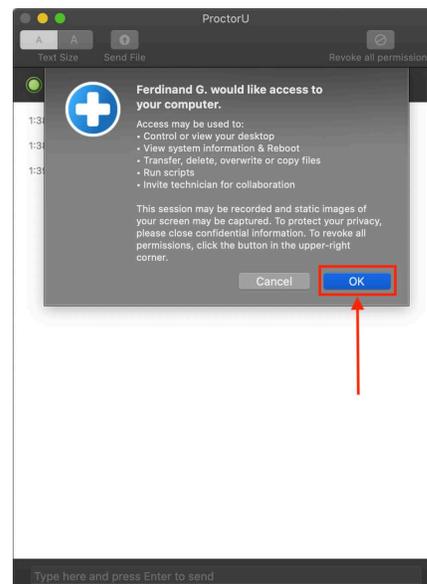
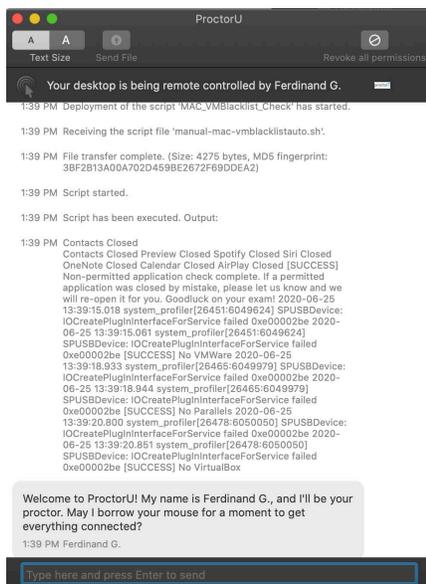
- o «Install & Run» (Cliquez «Support-LogMelnRescue.exe» qui s'affiche en bas à gauche de votre page de navigateur. Une fenêtre s'ouvrira; cliquez sur «Exécuter».)



- o «Run the Support-LogMelnRescue.exe File» (Une fois le fichier téléchargé, ouvrez votre dossier des Téléchargements pour exécuter le fichier LogMelnRescue.exe.)
- o «ProctorU Chat Box» (Une fois l'exécution du fichier réussie la boîte de clavardage ProctorU apparaîtra. Ceci indique que la connexion avec un surveillant est en cours. Si vous ne voyez pas la boîte de clavardage, cliquez sur le lien «here».)

Important : En période occupée, la connexion peut prendre plus de 45 minutes à partir du lancement de la boîte de clavardage. **Ne fermez la boîte de clavardage à aucun moment.** Si vous fermez cette boîte, vous perdrez la connexion avec votre surveillant, ce qui invalidera votre examen. Les examens soumis après une déconnexion avec le surveillant seront marqués comme «échoués».

- 2. Le surveillant vous demandera alors d'avoir accès à votre ordinateur pour s'assurer qu'il n'y a aucune tricherie durant l'examen. Cliquez sur «OK». Souvenez-vous que la session d'examen est entièrement enregistrée. Tout comportement suspect sera signalé à l'organisme responsable de l'examen.



Partie 3 — Liste de vérifications préliminaires avec votre surveillant

1. Votre surveillant complètera maintenant le processus d'authentification avec vous. Il validera votre identité, vous demandera d'accepter les termes et conditions et passera en revue le matériel autorisé.
Après vous avoir salué, votre surveillant complètera les étapes suivantes avec vous :
 - o Confirmer l'examen que vous allez passer;
 - o Demander à reprendre une photo de votre pièce d'identité, si nécessaire;
 - o Revoir les règles de l'examen (durée, matériel autorisé, etc.);
 - o Examiner votre environnement virtuel (applications fermées, un seul moniteur, mode Ne pas déranger, etc.);
 - o Examiner votre environnement physique (vous êtes seul(e) dans la pièce, votre bureau est vide, etc.);
 - o S'assurer que votre téléphone cellulaire est rangé.

Note: Bien qu'un service en français vous est offert, veuillez considérer que la majorité des surveillants utilisent des outils de traduction pour être sûr de bien communiquer avec vous. Il se peut que le temps de réponse soit un peu plus élevé. Veuillez demeurer patient et compréhensif avec la personne qui vous assistera.

2. Lorsque vous aurez tout complété avec succès, vous serez autorisé à commencer votre examen. Cliquez sur «Begin Exam» pour accéder à la plateforme d'examen (**ceci ne démarrera pas le décompte pour l'examen**).



Good Luck!

Thank you for using ProctorU and good luck on your exam today!



After your exam, there will be a short survey that follows. Please take the time to fill that out as your feedback is greatly appreciated.



Partie 4 — Début de votre examen

À cette étape-ci, vous devriez être connecté avec votre surveillant, avoir complété les étapes d'authentification, avoir révisé les règles pour l'examen et la surveillance, et avoir accepté les conditions d'utilisation.

Vous verrez à l'écran une page semblable à celle du tutoriel de la plateforme ou de l'examen de pratique. Il s'agit de la page de consentement aux politiques d'utilisation.

Évaluation: **Tutoriel** Accès accordé à : **demonstration**

Langue Français

Ceci est un examen tutoriel sur un site de démonstration. Il ne sert qu'à vous familiariser avec la plateforme pour que vous vous sentez prêt lorsque viendra le temps de compléter votre évaluation.

Généralement, les candidats ont certaines conditions à accepter avant de débiter l'examen. Ces informations sont présentées sur cette page. L'examen ne peut être ouvert que si vous cochez la case et acceptez les conditions d'utilisation.

J'accepte les termes ci-dessus ← 1

Vous vous apprêtez à commencer l'évaluation **Tutoriel**. Cliquez sur le bouton ci-dessous pour démarrer l'évaluation.

 **Limite de temps pour l'évaluation : 1 heure**
La minuterie démarre dès que vous cliquez sur le bouton ci-dessous. Votre évaluation sera automatiquement soumise lorsque le temps sera épuisé.

2 →

Assurez-vous d'accepter les conditions d'utilisations au bas des instructions. (étape 1). Lorsque vous aurez coché la case, vous aurez maintenant la possibilité de commencer l'examen (étape 2).

Veillez noter que le décompte de l'examen commencera seulement lorsque vous cliquerez «Débuter l'évaluation». Assurez-vous d'être prêt(e) avant de commencer. Le surveillant ne pourra pas vous accorder du temps supplémentaire.

Bon succès!

Partie 5 — Fin de votre examen

Lorsque vous avez fini de répondre aux questions, cliquez «Soumettre évaluation» en haut à droite de l'écran.



Évaluation: **Tutoriel** Accès accordé à: **demonstration**

Question 3 de 4 Temps écoulé: 00:58:59 **SOUMETTRE ÉVALUATION**

Montrer: **Tout** Signets Sans réponse

1 2 3 4

▲ Fermer Navigateur Langue: English Français Taille de police: A A

2 questions restantes

Cliquer sur le symbole de "Signet étoile" lors de l'examen causera l'action suivante :

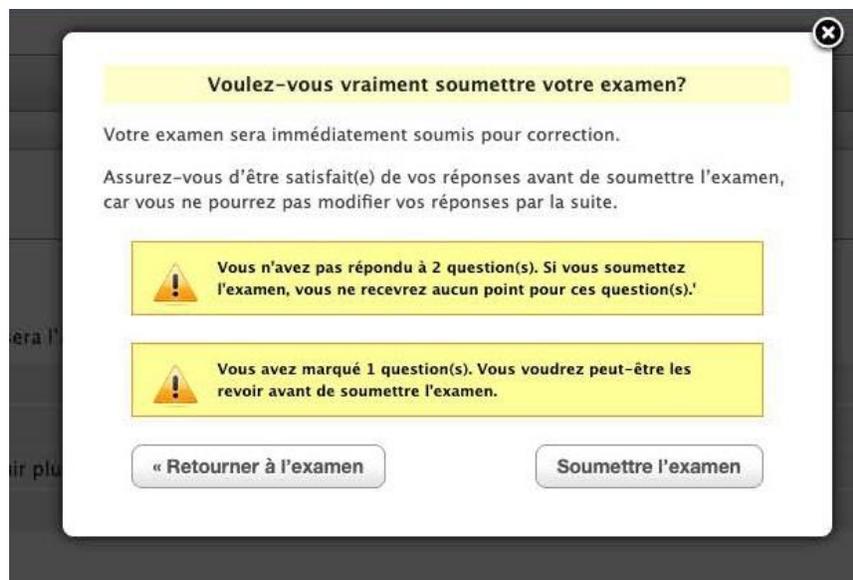
- A) Pause
- B) Vous déplacer à la question suivante
- C) Identifier/marker une question afin de pouvoir y revenir plus tard
- D) Terminer l'examen

Question suivante »

Question 3 de 4 - Partie 1 sur 1

À ce moment, vous verrez apparaître une fenêtre qui listera toutes les alertes pertinentes, vous donnant une dernière chance de réviser les questions marquées ou celles sans réponse.

Lorsque vous aurez cliqué sur «Soumettre évaluation», vous ne pourrez plus retourner à l'examen, même s'il vous restait du temps. Lorsque vous avez soumis vos réponses, celles-ci sont finales et ne peuvent pas être changées.



Voulez-vous vraiment soumettre votre examen?

Votre examen sera immédiatement soumis pour correction.

Assurez-vous d'être satisfait(e) de vos réponses avant de soumettre l'examen, car vous ne pourrez pas modifier vos réponses par la suite.

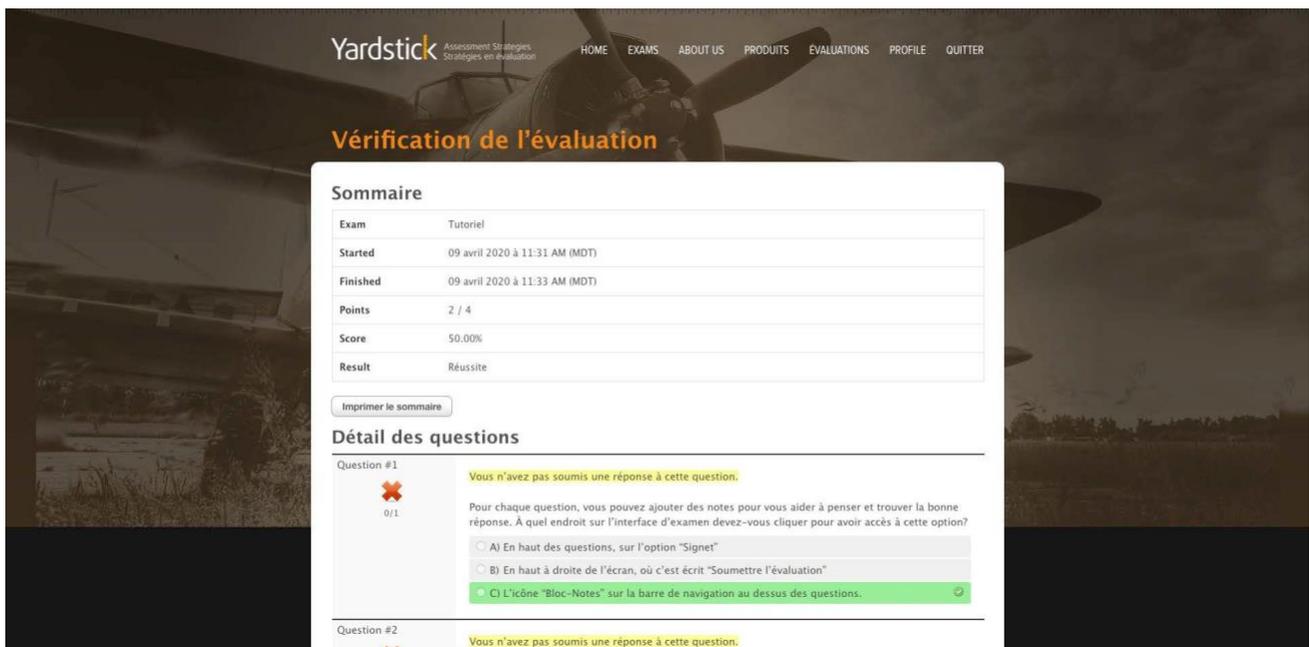
Vous n'avez pas répondu à 2 question(s). Si vous soumettez l'examen, vous ne recevrez aucun point pour ces question(s).

Vous avez marqué 1 question(s). Vous voudrez peut-être les revoir avant de soumettre l'examen.

« Retourner à l'examen **Soumettre l'examen**

Lorsque vous aurez soumis votre examen, vous serez redirigé à une page intitulée «Vérification de l'évaluation». Il est possible que vous puissiez y voir votre résultat ou un message de l'organisme responsable de l'examen vous indiquant les prochaines étapes à suivre. L'illustration ci-dessous n'est qu'un exemple.

Il est aussi possible que vous receviez une copie de cette page ou du résultat par courriel. Si vous avez des questions, veuillez contacter l'organisme responsable de l'examen.



The screenshot displays the 'Vérification de l'évaluation' (Evaluation Verification) page on the Yardstick platform. The page features a navigation menu at the top with links for HOME, EXAMS, ABOUT US, PRODUITS, ÉVALUATIONS, PROFILE, and QUITTER. The main heading is 'Vérification de l'évaluation'. Below this, there is a 'Sommaire' (Summary) section with a table of exam details:

Exam	Tutoriel
Started	09 avril 2020 à 11:31 AM (MDT)
Finished	09 avril 2020 à 11:33 AM (MDT)
Points	2 / 4
Score	50.00%
Result	Réussite

Below the summary table is a button labeled 'Imprimer le sommaire'. The 'Détail des questions' (Question Details) section shows two questions. Question #1 is marked as unanswered (0/1) and has a red 'X' icon. The question text is: 'Pour chaque question, vous pouvez ajouter des notes pour vous aider à penser et trouver la bonne réponse. À quel endroit sur l'interface d'examen devez-vous cliquer pour avoir accès à cette option?'. The options are: A) En haut des questions, sur l'option "Signet"; B) En haut à droite de l'écran, où c'est écrit "Soumettre l'évaluation"; C) L'icône "Bloc-Notes" sur la barre de navigation au dessus des questions. Option C is selected and highlighted in green. Question #2 is also marked as unanswered and has a red 'X' icon.

Vous devriez être maintenant prêt à mettre fin à la connexion avec votre surveillant. Veuillez le faire, tout en suivant les instructions de votre surveillant, en terminant votre session sur votre tableau de bord.

À cette étape-ci, vous aurez terminé votre séance d'examen. Félicitations! Yardstick et ProctorU vous remercient de votre confiance. Si vous le souhaitez, vous pouvez désinstaller l'extension ProctorU de votre navigateur Google Chrome en suivant les étapes de l'[Annexe D](#).

Annexe A — Résolution de problèmes et demande d'aide

Si vous rencontrez des difficultés à vous connecter avec votre surveillant, assurez-vous d'abord que :

- Vous n'êtes pas en retard pour l'examen (15 minutes ou plus après votre heure de réservation).
- Vous n'êtes pas trop tôt pour l'examen (il est impossible d'accéder à l'examen avant l'heure de réservation).
- Votre heure de réservation est dans le bon fuseau horaire.
- Votre heure d'examen est bien à la bonne heure (faire attention au format 12h/24h, AM/PM).
- Vous êtes connecté au bon compte.
- Vous essayez de faire le bon examen (vous n'êtes pas en train d'utiliser le tutoriel de l'examen).
- Vous utilisez la dernière version du navigateur Google Chrome.
- Vous avez effectué toutes les étapes de la Partie 1 de ce Guide.

Si vous rencontrez encore des difficultés même après avoir fait ces vérifications, veuillez refaire une vérification automatisée du système et prenez une capture d'écran (au complet) qui montre que toutes les vérifications de système ont été faites avec succès. La capture d'écran doit inclure l'heure et la date sur votre ordinateur.

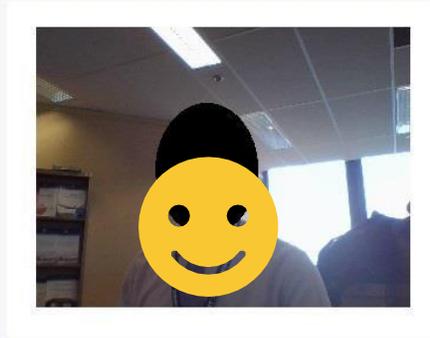
Au bas de la page de test, il y a une option pour clavarder en direct avec un technicien. **Vous devez tenter de contacter ProctorU via le clavardage en direct en premier** et si ça ne fonctionne pas, veuillez le faire par téléphone. Les agents de ProctorU vous aideront à régler les problèmes que vous rencontrez et vous aideront à vous connecter avec votre surveillant.

Téléphone de ProctorU : +1 (855) 772-8678 Option 1
(Le service sera en anglais seulement)

Si l'agent de ProctorU n'arrive pas à vous aider :

- Pour le soutien par clavardage en direct — **demandez une copie par courriel de votre conversation**
- Pour le soutien par téléphone — **prenez note du nom de l'agent avec qui vous avez parlé ainsi que l'heure de votre appel**
- Prenez une capture de votre écran au complet montrant la date et l'heure ainsi que tous les systèmes ont été vérifiés avec succès à l'aide de la [vérification automatisée du système](#).
- Envoyez une demande à votre organisme responsable de l'examen pour reporter votre réservation. Veuillez inclure **votre numéro d'utilisateur (User ID), numéro de réservation (Booking ID), les détails de l'incident, ainsi que la nouvelle date et l'heure de la réservation que vous souhaitez obtenir (n'oubliez pas d'inclure le fuseau horaire)**. Les candidats qui demanderont une reprise d'examen ou une nouvelle réservation sans présenter les informations dessus peuvent se voir refuser leur demande.

Testing your equipment



We're here to help.

Complete the form to see the recommended support options

Category

Select the main category of your issue.

Training

Topic

Select the topic covering the problem.

Self-study courses

Subtopic

Select the topic covering the problem.

Exam

Show Support Options

Annexe B — Exigences liées à la pièce d'identité

Pour pouvoir commencer l'examen, vous devrez montrer une pièce d'identité valide à votre surveillant à l'aide de la caméra.

Voici des exemples de pièces d'identité acceptées, en ordre de préférence et de facilité à valider :

- Passeport;
- Pièce d'identité émise par le gouvernement avec photo et nom complet en caractères latins, par exemple :
 - ✓ Permis de conduire,
 - ✓ Carte d'assurance-maladie,
 - ✓ Carte d'identité nationale;
- Un permis de conduire avec photo et nom complet en caractères autres que latins **et** un permis de conduire international qui l'accompagne;



- Une pièce d'identité émise par le gouvernement avec photo et nom complet en caractères autres que latins (devra être validée);
- Une carte de candidat avec photo et nom complet **accompagné** d'un certificat de naissance correspondant.

La forme d'identification la plus reconnue internationalement est le passeport. Si vous utilisez un passeport lors de la vérification d'identité, le processus se fera beaucoup plus rapidement et l'expérience sera plus agréable.

Si vous n'avez pas de passeport ou s'il n'est pas valide, l'utilisation d'une pièce d'identité émise par le gouvernement avec photo et nom complet (en caractères latins) est préférable. Ceci permettra au surveillant de confirmer l'identité du candidat plus rapidement. Sinon, un permis de conduire international peut être utilisé en duo avec un permis de conduire en caractères autres que latins.

Annexe C — Matériel autorisé

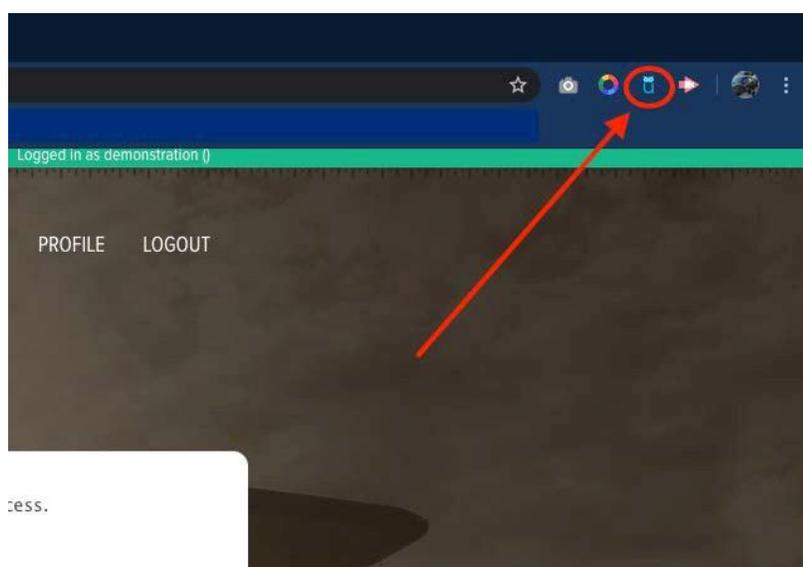
Veillez consulter l'organisme responsable de l'examen pour connaître la liste de matériel autorisé lors de l'examen.

L'utilisation de matériel non autorisé lors de l'examen invalidera ce dernier et vous devrez entreprendre les démarches pour pouvoir reprendre l'examen, si offert. Les conséquences d'une utilisation de matériel non autorisée sont déterminées par l'organisme responsable de l'examen.

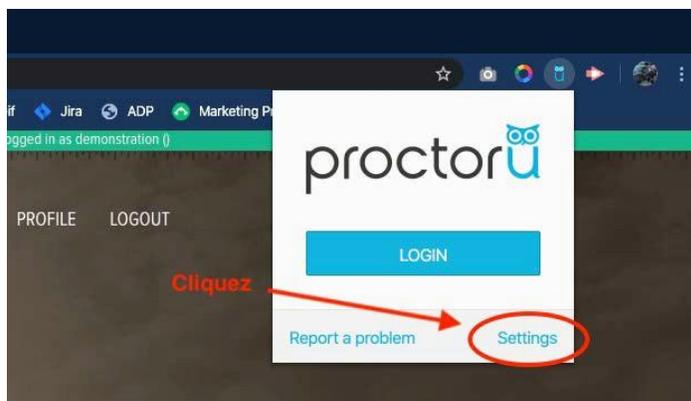
Annexe D – Désinstallation de l'extension ProctorU

Lorsque vous avez complété votre examen, vous pouvez désinstaller l'extension ProctorU de votre navigateur Google Chrome. Suivez les étapes suivantes :

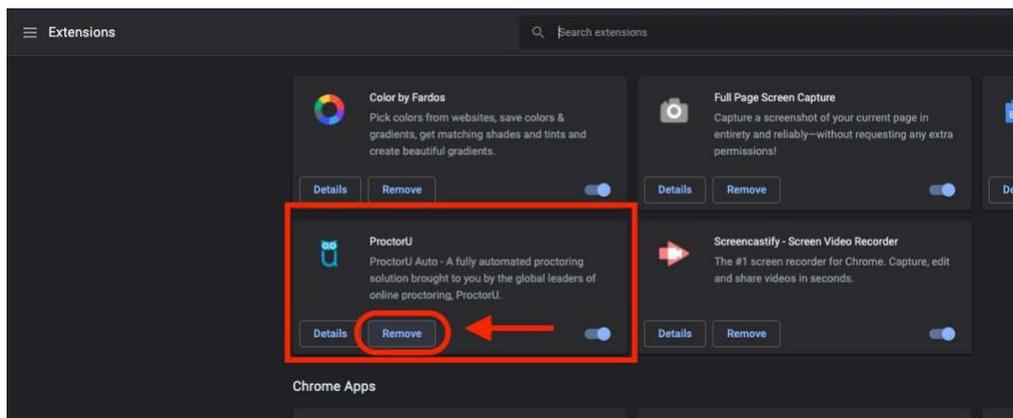
1. À droite de la barre d'URL, cliquez le logo de ProctorU (une tête de hibou sur la lettre «U»).



2. Une boîte de dialogue apparaîtra. Cliquez sur «Settings».



3. Un nouvel onglet s'ouvrira et vous verrez la liste de toutes les extensions déjà installées sur votre navigateur. Trouvez celle de ProctorU et cliquez sur «Enlever» ou «Remove».



4. Une dernière boîte de dialogue apparaîtra au haut de l'écran vous demandant de confirmer que vous voulez enlever l'extension. Cliquez sur «Enlever» ou «Remove».

