

**LE BUREAU NATIONAL DE  
LA CERTIFICATION EN HYGIÈNE DENTAIRE**



GUIDE DE SURVEILLANCE  
POUR  
L'ADMINISTRATION DE

**L'EXAMEN DE CERTIFICATION  
NATIONALE EN HYGIÈNE DENTAIRE**

**© Bureau national de la certification en hygiène dentaire  
1929 Chemin Russell, bureau 322  
Ottawa, ON K1G 4G3  
Tél. : (613) 260-8156 Téléc. : (613) 260-8511  
Courriel : [exam@ndhcb.ca](mailto:exam@ndhcb.ca)  
[www.ndhcb.ca](http://www.ndhcb.ca)**

Tous droits réservés. Ce document peut être reproduit avec la permission du Bureau national de la certification en hygiène dentaire.

## TABLE DES MATIÈRES

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCTION.....   | 1  |
| LISTES DE VÉRIFICATION .....                                      | 2  |
| MATÉRIEL D'EXAMEN INCLUS DANS L'ENVOI.....                        | 2  |
| Autre matériel fourni   |    |
| CONSEILS PRATIQUES.....   | 3  |
| HORAIRE DE LA JOURNÉE DE L'EXAMEN .....                           | 4  |
| PROCÉDURES ADMINISTRATIVES .....                                  | 5  |
| AVANT L'ARRIVÉE DES CANDIDAT(E)S .....                            | 5  |
| SÉANCE DU MATIN.....  | 5  |
| À l'arrivée des candidat(e)s.....                                 | 5  |
| Téléphone, agendas électroniques.....                             | 6  |
| DIRECTIVES VERBALES.....  | 7  |
| Durant l'examen (AM) .....  | 8  |
| Lorsque les candidat(e)s ont terminé l'examen (AM).....           | 9  |
| DURANT LA PAUSE DU MIDI.....                                      | 9  |
| SÉANCE DE L'APRÈS-MIDI.....                                       | 10 |
| 15 minutes avant l'examen (PM) .....                              | 10 |
| Durant l'examen (PM) .....  | 10 |
| Lorsque les candidat(e)s ont terminé l'examen (PM).....           | 11 |
| UNE FOIS LES DEUX SÉANCES COMPLÉTÉES .....                        | 11 |
| RETOUR DU MATÉRIEL D'EXAMEN.....                                  | 11 |
| RÉSOLUTIONS DE PROBLÈMES ÉVENTUELS .....                          | 13 |
| Irrégularités.....  | 13 |
| Admission des retardataires.....                                  | 13 |
| Candidat(e) non inscrit(e).....                                   | 13 |
| Candidat(e) sans carte d'identité.....                            | 13 |
| Distribution incorrecte de livrets .....                          | 13 |
| Livret défectueux .....   | 14 |
| Feuille-réponses défectueuse .....                                | 14 |
| Feuille-réponses inutilisable – erreur du/de la candidat(e) ..... | 14 |
| Erreur dans le temps alloué pour l'examen .....                   | 14 |
| Erreurs dans les questions d'examen .....                         | 15 |
| Candidat(e) quittant la salle d'examen .....                      | 15 |
| Candidat(e) trichant pendant l'examen .....                       | 15 |
| Autres irrégularités.....   | 15 |
| Urgences .....  | 15 |

# INTRODUCTION

Nous remercions toutes les personnes qui ont bien voulu participer à l'administration de l'examen du Bureau national de la certification en hygiène dentaire (BNCHD). Votre participation est vraiment appréciée.

Ce guide vous fournit tous les renseignements nécessaires pour vous familiariser avec les politiques et procédures inhérentes aux différents volets de l'administration de l'examen, à savoir :

- ▶ les mesures de sécurité ;
- ▶ les procédures administratives ;
- ▶ la façon de remplir les documents nécessaires ;
- ▶ le renvoi du matériel d'examen à l'agence d'évaluation ;
- ▶ la résolution de problèmes éventuels.

Des procédures normatives sont utilisées pour assurer la sécurité de l'examen et, dans la mesure du possible, pour assurer que tou(te)s les candidat(e)s passent l'examen dans les mêmes conditions.

**Il est important que vous lisiez attentivement ce Guide avant le début de l'examen afin de bien connaître les procédures à suivre. Vous devrez également signer un formulaire traitant de façon détaillée de la confidentialité et de la sécurité, la journée de l'examen, attestant que vous lu et compris ce Guide.**

Si vous avez des questions, nous vous prions de communiquer avec le BNCHD au numéro de téléphone suivant : (613) 260-8156.

**Aucune personne non autorisée ne doit avoir accès au matériel d'examen et celui-ci doit être surveillé ou sous clé en TOUT TEMPS.**



**L**e JOUR DE L'EXAMEN, des personnes-ressources seront disponibles au BNCHD et à l'agence d'évaluation pour vous aider à résoudre les problèmes ou répondre à vos questions si nécessaire. Vous trouverez les numéros de téléphone de ces personnes sur la feuille rouge ci-jointe.

## LISTES DE VÉRIFICATION

Plusieurs listes de vérification accompagnent le matériel d'administration de l'examen. Ouvrez les colis et assurez-vous qu'il n'y manque RIEN en vous référant à la « liste de vérification des surveillant(e)s » (feuille rose). Ne pas ouvrir **aucune** enveloppe de livret plastifiée.

1. **Liste de vérification du/de la surveillant(e) (rose)**

Liste de tout le matériel qui vous a été expédié et de tout autre matériel que vous devriez apporter avec vous sur les lieux de l'examen.

2. **Entente protocolaire des surveillant(e)s (jaune)**

Ce formulaire vous explique vos responsabilités pour le maintien de la confidentialité du matériel d'examen. Il doit être lu et signé par chaque surveillant(e) et retourné avec le matériel d'examen.

3. **Liste des personnes ressources (rouge)**

Numéros de téléphone du BNCHD et de l'agence d'évaluation au cas où vous auriez besoin de nous rejoindre avant ou le jour de l'examen.

4. **Liste de concordance/vérification du matériel d'examen (verte)**

Remplir la partie « A » maintenant. Cette liste servira de bordereau lors de l'expédition des livrets d'examen et doit être retournée avec le colis à l'adresse spécifiée sur le formulaire.

5. **Rapport d'irrégularités (bleu)**

Toutes les irrégularités survenues avant, durant ou après l'administration de l'examen doivent être signalées au BNCHD sur ce formulaire.

## MATERIEL D'EXAMEN INCLUS DANS L'ENVOI

1. Feuilles de présences

2. Rapport d'allées et venues

3. Cartes d'identité émises par le BNCHD

4. Protocole d'entente du/de la candidat(e)

5. Cartons d'identification

6. Plan de configuration des places (*incluant des autocollants avec le nom de chaque candidat(e)*)

7. Livrets d'examen 1 et 2 (*comptez les livrets d'examen pour chaque couleur*)

8. Feuilles de réponses (*une avec le livret #1 (matin) et une autre avec le livret #2 (après-midi)*)

9. Questionnaire d'évaluation des candidat(e)s

10. Questionnaire d'évaluation des surveillant(e)s

## AUTRE MATERIEL FOURNI

1. Étiquettes de retour au BNCHD.

2. Bordereau d'expédition du service de messagerie – port payé (*voir la section Renvoi du matériel d'examen*)

**Appelez le BNCHD immédiatement et précisez si vous avez reçu et vérifié tout et s'il y a des erreurs ou des omissions (*afin que nous puissions remédier à la situation avant l'examen, au besoin*)**

## CONSEILS PRATIQUES

- ☛ Lisez attentivement les renseignements contenus dans la section **Résolution de problèmes éventuels** de ce guide afin d'être prêt(e) à intervenir si c'est nécessaire.
- ☛ Familiarisez-vous avec le lieu de l'examen s'il est nouveau pour vous.
- ☛ Repérez les téléphones (pour appeler l'agence d'évaluation ou pour les cas d'urgence).
- ☛ Repérez les sorties de secours et les toilettes.
- ☛ Parlez avec la personne responsable de la sécurité de l'établissement des arrangements pour que la porte de la salle d'examen soit verrouillée pendant la période du déjeuner (si nécessaire).
- ☛ Pliez les cartons d'identification en forme de « tente » et distribuez-les sur les bureaux avant l'arrivée des candidat(e)s. Ne permettez à aucun(e) candidat(e) de changer de place. Espacez les candidat(e)s autant que l'espace le permet.
- ☛ Présentez-vous aux candidat(e)s pour qu'ils(elles) se sentent plus à l'aise.
- ☛ Fournissez aux candidat(e)s quelques renseignements utiles sur la salle d'examen et d'autres lieux appropriés (toilettes, vestiaire, etc.).
- ☛ Lisez à haute voix les directives ci-jointes aux candidat(e)s (pages 7 & 9) pour qu'ils(elles) connaissent les consignes relatives à l'administration de l'examen.
- ☛ Il n'y a pas de prise de notes pendant l'examen sauf dans les marges des livrets d'examen qui peuvent servir de brouillon. On retrouve également ces consignes dans tous les livrets d'examen.
- ☛ Circulez silencieusement dans la salle pendant l'examen pour mieux observer les candidat(e)s (portez des chaussures à semelles souples). Si le groupe est peu nombreux, vous pourrez généralement surveiller la salle de votre siège.
- ☛ Maintenez un environnement calme et silencieux pour que les candidat(e)s ne soient pas distrait(e)s. Éviter le babillage entre surveillant(e)s.
- ☛ N'utilisez pas de portable ou d'ordinateur pendant l'examen.
- ☛ Usez de « bon sens » pour assurer une bonne surveillance de l'examen.
- ☛ aucune personne non autorisée ne pénètre dans la salle d'examen sans l'autorisation du(de la) surveillant(e). *Prenez note du nom et du temps d'arrivée/de départ de chacune de ces personnes et inscrivez la raison de leur présence dans la salle d'examen, sur le rapport d'irrégularités (formulaire bleu).*
- ☛ Comme certaines personnes peuvent être sensibles aux parfums ou aux lotions après rasage, nous vous prions de vous abstenir d'en utiliser. Merci !

## HORAIRE DE LA JOURNÉE

|               |   |   |
|---------------|---|---|
| 08h15 - 08h20 | — | Arrivée et vérification de la salle d'examen  |
| 08h20 - 08h30 | — | Distribution des cartons d'identification et des formulaires d'attestation des candidat(e)s à chaque place assignée   |
| 08h30 - 08h45 | — | Arrivée et admission des candidat(e)s – <i>Les candidat(e)s doivent conserver leur carte d'identité et ne retourner que le talon s'il y a changements. Ils/elles doivent également lire et signer leur formulaire d'attestation de candidat(e) et vous le remettre.</i> |

## SÉANCE DE L'AVANT-MIDI

|               |   |   |
|---------------|---|---|
| 08h45 – 09h00 | — | Directives verbales   |
|               | — | Distribution du livret #1 et de la feuille-réponses #1              |
| 09h00         | — | Début de la séance du matin   |
|               | — | Lisez et signez le formulaire d'attestation des surveillant(e)s     |
|               | — | Apposer les autocollants avec les noms sur le plan de configuration |
| 12h00         | — | Fin de la séance du matin   |

|               |   |                |
|---------------|---|----------------|
| 12h00 - 12h40 | — | Pause-déjeuner |
|---------------|---|----------------|

## SÉANCE DE L'APRÈS-MIDI

|               |   |   |
|---------------|---|---|
| 12h40         | — | Arrivée et admission des candidat(e)s   |
| 12h45 – 13h00 | — | Directives verbales   |
|               | — | Distribution du livret #2, de la feuille-réponses #2 et du questionnaire d'évaluation   |
| 13h00         | — | Début de la séance de l'après-midi – assurez-vous que tous sont assis à la même place selon le plan initial   |
| 16h00         | — | Fin de la séance de l'après-midi  |
|               | — | Les candidat(e)s complètent le Questionnaire d'évaluation*  |
| 16h00 - 16h30 | — | Triez les feuilles-réponses par livrets d'examen et renvoyez le matériel d'examen (y compris le plan de configuration et les attestations signées) à l'agence d'évaluation par service de messagerie. |

\* On doit remettre une copie du questionnaire d'évaluation à chaque candidat(e) en même temps qu'on leur remet le livret et la feuille-réponses de l'**après-midi**  
Les candidat(e)s remettent leur questionnaire d'évaluation après qu'ils(elles) ont terminé l'examen ou l'apportent chez eux(elles) pour le compléter et le retourner au BNCHD

# PROCÉDURES ADMINISTRATIVES

|   |   |                   |                      |                       |                      |                   |                      |
|---|---|-------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|-------------------|----------------------|
| <p><b>AVANT<br/>L'ARRIVÉE DES<br/>CANDIDAT(E)S<br/>POUR L'EXAMEN</b></p>    | <p><b>Selon le nombre de candidat(e)s, présentez-vous au moins 45 minutes avant l'heure de l'examen.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vérifiez l'aération, la température, l'éclairage et la disposition des places. Faites les rectifications nécessaires.</li> <li>✓ Disposez le matériel d'examen sur votre table ou votre bureau.</li> </ul> <p>Les séances d'examen se tiennent :</p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td><b>AVANT-MIDI</b></td> <td><b>09h00 à 12h00</b></td> </tr> <tr> <td><b>PAUSE-DÉJEUNER</b></td> <td><b>12h00 à 12h45</b></td> </tr> <tr> <td><b>APRÈS-MIDI</b></td> <td><b>13h00 à 16h00</b></td> </tr> </table> <p>C'est un horaire standard (sauf pour les accommodements spéciaux approuvés) et il ne devrait pas être modifié à moins que des dispositions particulières aient été prises à l'avance avec le BNCHD. Il est recommandé d'allouer 40-45 minutes pour le repas du midi. Les candidat(e)s devraient revenir à la salle d'examen de 15 à 20 minutes avant le début de la séance de l'après-midi afin que vous ayez suffisamment de temps pour vérifier leur identité et distribuer le matériel d'examen.</p> | <b>AVANT-MIDI</b> | <b>09h00 à 12h00</b> | <b>PAUSE-DÉJEUNER</b> | <b>12h00 à 12h45</b> | <b>APRÈS-MIDI</b> | <b>13h00 à 16h00</b> |
| <b>AVANT-MIDI</b>   | <b>09h00 à 12h00</b>  |                   |                      |                       |                      |                   |                      |
| <b>PAUSE-DÉJEUNER</b>   | <b>12h00 à 12h45</b>  |                   |                      |                       |                      |                   |                      |
| <b>APRÈS-MIDI</b>   | <b>13h00 à 16h00</b>  |                   |                      |                       |                      |                   |                      |
| <p><b>Places<br/>Aléatoires</b></p>   | <p><b>Cartons d'identification</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pliez en forme de « tente », les cartons avec les noms des candidat(e)s et placez-les de façon aléatoire <u>à l'avance</u> devant chaque place. Distribuez les places uniformément avec assez d'espace entre chacune. <b>Les candidat(e)s ne peuvent choisir leur propre place ni changer avec un(e) autre.</b></li> </ul> <p><b>Plan de configuration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utilisez le gabarit fourni (feuille de 11" X 17") et les autocollants comprenant le nom des candidat(e)s pour enregistrer où chacun(e) est assis(e).</li> </ul>   |                   |                      |                       |                      |                   |                      |
| <p><b>Sécurité</b></p>  | <p><b>Protocoles d'entente des candidat(e)s</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Déposez une copie sur chaque bureau. Demandez aux candidat(e)s de la lire, de la signer et de vous la remettre. Retournez les copies avec le matériel d'examen.</li> </ul>   |                   |                      |                       |                      |                   |                      |
| <p><b>LA SÉANCE DU<br/>MATIN - À<br/>L'ARRIVÉE DES<br/>CANDIDAT(E)S</b></p> | <p><b>À l'arrivée des candidat(e)s pour l'examen, vérifiez leur identité lors de leur entrée dans la salle d'examen</b></p> <p><b>Cartes d'identité des candidat(e)s</b></p> <p>Une carte d'identité a été préparée pour chaque candidat(e) inscrit(e) à l'examen. On trouve sur cette carte le nom, l'adresse, le numéro d'identité du/de la candidat(e), la date de l'examen, le code du centre d'examen ainsi que la désignation de l'examen.</p>  |                   |                      |                       |                      |                   |                      |

- ✓ Demandez aux candidat(e)s de vous présenter une preuve d'identité (carte avec photo, p.ex. permis de conduire).
- ✓ Remettez à chaque candidat(e) sa Carte d'identité après vous être assuré que la photo et l'identité du/de la candidat(e) correspondent.
- ✓ Indiquez sur la feuille de présences que le(la) candidat(e) est présent(e) à la séance du matin en inscrivant un « X » dans la colonne appropriée. Celles-ci renferment les noms des candidat(e)s inscrit(e)s à l'examen dans votre centre, en ordre alphabétique.
- ✓ Demandez aux candidat(e)s de vérifier les renseignements imprimés sur leur carte d'identité, de noter les erreurs ou changements sur le bordereau de correction (partie droite de la carte d'identité) et de vous remettre le bordereau de correction seulement pour que les changements soient apportés. À moins d'avis contraire, les résultats de l'examen seront envoyés à l'adresse indiquée sur la carte d'identité.

***Si un(e) candidat(e) se présente sans carte d'identité, communiquez avec le BNCHD pour vérifier l'admissibilité de ce/cette candidat(e).***

- ✓ Les candidat(e)s doivent **conserver leur carte d'identité** car ils/elles doivent la produire pour accéder à la session de l'après-midi. Elles comprennent également leur No d'identité. Ils en auront besoin pour vérifier leurs résultats sur le site Web du BNCHD.

**TÉLÉPHONES  
AGENDAS  
ÉLECTRONIQUES**

- ✓ Avez les candidat(e)s qu'aucun sac, bourse, papier, carnet de note et équipement électronique (ex : calculette, téléphone cellulaire, I-Pod, pagette, Agenda électronique) n'est autorisé dans la salle d'examen. TOUS doivent être fermés et laissés à l'AVANT ou à l'EXTERIEUR de la salle.
- ✓ Demandez aux candidat(e)s de prendre place à l'endroit qui leur est assigné. **N'autorisez aucun changement de place** à moins d'une raison valable.
- ✓ Ramassez les protocoles d'entente de chaque candidat(e) et faites un « X » auprès de chaque nom, sur le formulaire des présences, pour attester qu'il est bien signé.
- ✓ Remettez un livret d'examen et une feuille-réponses à chaque candidat(e) — le **LIVRET 1 pour la séance de l'AVANT-MIDI**. (Rappel : Certain(e)s candidat(e)s bilingues ont demandé une copie des versions anglaise et française de l'examen.) **Demandez aux candidat(e)s de ne pas commencer avant qu'on ne leur dise de le faire.**

**15 MINUTES  
AVANT  
L'EXAMEN (AM)**

## **DIRECTIVES VERBALES**

**Établissez les points suivants avant de passer aux directives pour l'examen :**

Indiquez aux candidat(e)s où se trouvent :

- les aires de repos, restaurants, etc. pour la pause-déjeuner).
- l'horloge (le cas échéant).
- la ou les sortie(s).
- les toilettes.

**Lire à haute voix les directives suivantes :**

- « Lisez, inscrivez votre nom en lettres moulées, signez et remettez-moi les protocoles d'entente que vous trouverez sur votre bureau. »
- « N'utilisez qu'un crayon HB #2 pour compléter la feuille-réponses et pour inscrire l'information. »
- « Il ne faut pas plier, rouler, déchirer votre feuille-réponses. Noircissez complètement les ovales et si vous désirez effacer une réponse, assurez-vous qu'elle est effacée complètement. Assurez-vous également qu'aucune autre marque n'apparaît sur votre feuille-réponses ».
- « Inscrivez dans la partie supérieure de la feuille-réponses votre nom, votre date de naissance, la date et la désignation de l'examen, et noircissez les cases ovales qui correspondent au numéro de cinq chiffres du formulaire d'examen (inscrit sur la page couverture de votre livret d'examen). Fournissez également l'information demandée à droite de l'étiquette en noircissant les ovales correspondant à la langue de l'examen, à votre numéro d'identité (ex : ---1 2345 – *laissez les trois cases de gauche vides*) et au code du centre d'examen. C'est le seul moyen pour le BNCHD d'identifier votre feuille-réponses. Ces directives sont répétées dans votre livret d'examen et à l'endos de votre feuille-réponses. (*Au besoin, aidez les candidat(e)s à remplir la feuille-réponses.*) »
- « Pendant l'examen, une seule personne à la fois peut quitter la salle d'examen et elle doit être accompagnée d'un(e) surveillant(e) (p.ex. pour se rendre aux toilettes) ». Elle devra également signer le registre.

- « Les marges des livrets d'examen peuvent servir de brouillon ».
- « Ouvrez votre livret d'examen et lisez les directives ainsi que les exemples de questions. Veuillez ne pas tourner la page suivante et ne pas commencer à répondre aux questions avant qu'on ne vous dise de le faire ».
- « Protégez votre feuille-réponses; vous ne voudriez pas que le BNCHD annule vos résultats parce que quelqu'un a copié par dessus votre épaule!! »
- « Vous aurez trois heures (3) pour répondre aux questions de ce livret. Vos livrets d'examen et vos feuilles-réponses doivent être remis avant de quitter la salle. Je vous le dirai lorsqu'il ne restera que 30 minutes et 15 minutes avant la fin de la séance d'examen ».
- « Lorsque vous aurez répondu à toutes les questions, vous pourrez quitter la salle, mais pas avant que la première heure ne soit écoulée (sauf si vous êtes malade ou pour une urgence). N'oubliez pas d'être de retour **pour 12h45 à la même place** ».
- « Avant d'ouvrir votre livret d'examen, y-a-t-il des questions ? **Vous pouvez ouvrir votre livret d'examen et commencer** ».

*Les surveillant(e)s doivent faire le tour de la salle d'examen pour s'assurer que seuls se trouvent sur les tables la carte d'identité, un livret d'examen, une feuille-réponses et le matériel nécessaire (crayons, gomme à effacer, surligneur, règle, etc.). Il ne devrait pas y avoir de livres, de feuilles de papier additionnelles ou d'équipements électroniques.*

**Seules les bouteilles d'eau/de jus transparentes et sans étiquettes sont acceptées.**

**Les bouchons pour les oreilles (modèle jetable) sont permis mais les candidat(e)s doivent les présenter au/à la surveillant(e) avant l'examen, qui s'assurera qu'ils ne comprennent aucun matériel électronique.**

**DURANT  
L'EXAMEN  
(AM)**

- ✓ Indiquez sur la feuille de présences quels sont les candidat(e)s qui ne se sont pas présenté(e)s à l'examen en inscrivant un « X » dans la colonne appropriée.
- ✓ Chaque surveillant(e) doit lire et signer le protocole d'entente des surveillant(e)s si ce n'est déjà fait. Ils doivent être retournés avec le matériel d'examen.

|   |  |
|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Remplissez le Rapport d'irrégularités (formulaire bleu), si besoin est (voir « Résolution de problèmes » pages 13-15).</li> <li>✓ AVERTISSEZ les candidat(e)s lorsqu'il ne reste que 30 minutes puis 15 minutes avant la fin de l'examen. (Inscrivez le temps qui reste au tableau, s'il y en a un dans la salle.)</li> <li>✓ Surveillez le déroulement de l'examen et observez les candidat(e)s de façon discrète. Évitez le bavardage entre surveillant(e)s.</li> <li>✓ Annoncez aux candidat(e)s restant(e)s que le temps alloué pour l'examen est écoulé, demandez-leur d'arrêter d'écrire et de vous remettre leur matériel d'examen.</li> <li>✓ Un(e) seul(e) candidat(e) à la fois peut sortir de la salle d'examen (ex : pour aller aux toilettes). Il/elle <b>devra être escorté(e)</b> par un(e) surveillant(e) pendant que l'autre demeurera avec les autres candidat(e)s. Quiconque quitte la salle, sauf pour la pause du midi ou lorsqu'il a terminé, doit signer le <b>formulaire d'allées et venues</b>. Le/la surveillant(e) accompagnateur(rice) devra également signer et inscrire le temps de départ et de retour.</li> </ul> |
| <p><b>LORSQUE LES CANDIDAT(E)S ONT TERMINÉ LEUR EXAMEN (AM)</b></p> | <p>Contrôlez le retour du matériel d'examen pour qu'il se fasse en dérangeant le moins possible les candidat(e)s qui n'ont pas terminé.</p> <p><b>Vérifiez la feuille-réponses de chaque candidat(e) avant qu'il(elle) ne quitte la salle d'examen et assurez-vous que :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le numéro d'identité du/de la candidat(e) est correct et complet ;</li> <li>✓ Les ovales marqués sur la feuille-réponses sont bien remplis et que toutes les autres marques ont été complètement effacées ;</li> <li>✓ La feuille-réponses ne comporte ni trou ni déchirure et que ce qui a été effacé l'a été complètement ;</li> </ul> <p><b><i>Demandez aux candidat(e)s qui ont terminé de ne pas parler immédiatement à L'EXTÉRIEUR de la salle pour ne pas déranger ceux et celles qui continuent.</i></b></p>   |
| <p><b>DURANT LA PAUSE DU MIDI</b></p>                               | <p>Vous êtes responsable de garder en sécurité tout le matériel d'examen pendant la pause du midi. Prenez les dispositions les plus appropriées dans votre centre d'examen pour vous assurer que les mesures de sécurité sont respectées (p. ex. <u>verrouillez la porte de la salle d'examen</u> avant de partir, déposez les documents d'examen dans une armoire ou dans un endroit fermant à clé, etc.). Vous devrez peut-être communiquer avec le responsable de la sécurité de l'établissement pour faire verrouiller la porte.</p> <p><b><i>Vous devrez peut-être rencontrer le personnel responsable de la sécurité dès votre arrivée au centre d'examen pour discuter des mesures de sécurité de la salle.</i></b></p>   |

**SÉANCE DE  
L'APRÈS-MIDI**

Les candidat(e)s doivent revenir dans la salle de 15 à 20 minutes avant le début de la séance de l'après-midi afin que vous ayez assez de temps pour vérifier leur carte d'identité et distribuer le matériel d'examen.

- ✓ Vérifiez les cartes d'identité des candidat(e)s. Si un(e) candidat(e) se présente sans sa carte d'identité, vérifiez si son nom est inscrit sur la feuille de présences. Dans ce cas, référez-vous à la section « Résolution de problèmes » du Guide pour plus de détails (pages 13-15).
- ✓ Indiquez sur la feuille de présences quels(les) sont les candidat(e)s présent(e)s pour la séance de l'après-midi en inscrivant un « X » dans la colonne appropriée.
- ✓ Assurez-vous que tous retournent à **leur place respective**.
- ✓ Remettez à chaque candidat(e) un livret d'examen, une feuille-réponses et le questionnaire d'évaluation des candidat(e)s – **Livret 2 pour la séance de l'après-midi**. Distribuez une feuille-réponses et un formulaire de commentaires. Les candidat(e)s peuvent choisir de remplir le questionnaire sur place et vous le remettre ou de l'apporter et le faire parvenir directement au BNCHD. **Demandez aux candidat(e)s de ne pas commencer avant qu'on ne leur dise de le faire.**
- ✓ Faites le tour de la salle d'examen pour vous assurer que seul le matériel autorisé se trouve sur les tables.

**15 MINUTES  
AVANT LE DÉBUT  
DE L'EXAMEN (PM)****RÉPÉTEZ LES DIRECTIVES VERBALES SUIVANTES :**

- ✓ « *Rappelez-vous de remplir la partie supérieure de votre feuille-réponses. » (Si nécessaire, référez-vous aux directives de la séance de l'avant-midi.)*
- ✓ « *Remettez vos livrets d'examen et vos feuilles-réponses lorsque vous aurez répondu à toutes les questions. Vous pourrez alors quitter la salle, mais pas avant que la première heure ne soit écoulée (sauf si vous êtes malade ou pour une urgence). Je vous le dirai lorsqu'il ne restera que 30 min. et 15 min. avant la fin. »*
- ✓ « *Y-a-t-il des questions ? Vous aurez trois (3) heures pour répondre aux questions de ce cahier. L'examen se termine à 16h. **Vous pouvez maintenant ouvrir votre livret d'examen et commencer** ».*

**DURANT  
L'EXAMEN  
(PM)**

- ✓ Indiquez sur la feuille de présences quel(le)s sont les candidat(e)s qui ne se sont pas présenté(e)s à la séance d'examen en inscrivant un « X » dans la colonne appropriée.
- ✓ Remplissez le Rapport d'irrégularités (formulaire bleu) au besoin.

|   |  |
|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rappelez aux candidat(e)s de remplir le questionnaire d'évaluation des candidat(e)s et de le remettre avec le Livret 2 de l'examen <b>ou</b> de le faire parvenir au BNCHD dans les meilleurs délais.</li> <li>✓ Avertissez les candidat(e)s lorsqu'il ne reste que 30 minutes puis 15 minutes avant la fin de l'examen (inscrivez le temps qui reste au tableau, s'il y en a un dans la salle). Lorsque le temps alloué pour l'examen est écoulé, demandez-leur d'arrêter d'écrire et de vous remettre leur matériel d'examen.</li> </ul>  |
| <p><b>LORSQUE LES CANDIDAT(E)S ONT TERMINÉ LEUR EXAMEN (PM)</b></p> | <p>Contrôlez le retour du matériel d'examen pour qu'il se fasse en dérangeant le moins possible les candidat(e)s qui n'ont pas terminé l'examen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vérifiez la feuille-réponses de chaque candidat(e) avant qu'il(elle) ne quitte la salle d'examen (voir directives du matin).</li> <li>✓ Rappelez aux candidat(e)s de prendre tous leurs effets personnels en quittant et de remettre leur questionnaire d'évaluation <b>ou</b> de le faire parvenir au BNCHD dans les meilleurs délais.</li> <li>✓ Demandez aux candidat(e)s qui ont terminé de ne pas parler à L'EXTÉRIEUR de la salle pour ne pas troubler ceux qui continuent.</li> </ul>   |
| <p><b>UNE FOIS LES DEUX SÉANCES COMPLÉTÉES</b></p>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Triez et comptez le matériel d'examen (séparez par couleurs livrets #1, livrets #2 , feuilles-réponses #1 et feuilles-réponses #2) et emballez-le pour le retourner au BNCHD. Mettre également le plan de configuration rempli et les protocoles signés dans l'enveloppe fournie.</li> </ul> <p>Remplissez les formulaires suivants concernant l'examen. Pour savoir comment procéder, reportez-vous à chaque formulaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Liste de concordance/vérification du matériel d'examen (feuille verte).</li> <li>✓ Rapport d'irrégularités (feuille bleue).</li> </ul> <p><b><i>Avant de quitter, assurez-vous que la salle d'examen est en ordre.</i></b></p>   |
| <p><b>RETOUR DU MATÉRIEL D'EXAMEN</b></p>                           | <p><b>Le matériel d'examen doit être retourné <u>le jour de l'examen</u> ou la journée suivant l'administration de l'examen.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Triez les feuilles-réponses par numéro de livret.</li> <li>✓ Il ne faut ni plier, ni agraffer, ni rouler, ni déchirer les feuilles-réponses.</li> <li>✓ N'oubliez pas d'inclure les protocoles (signés) des candidat(e)s et des surveillant(e)s.</li> </ul> <p><b>NE LAISSEZ PAS les feuilles-réponses dans les livrets d'examen.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ TOUT le matériel d'examen doit être expédié par le service de messagerie. Un <b>bordereau d'expédition</b> dont le port est payé et sur lequel paraît le numéro de compte du BNCHD est inclus <b>pour chaque</b></li> </ul> |

**colis** contenant le matériel d'examen. Signez le ou les bordereau(x) d'expédition (1 par emballage) avant d'envoyer le matériel.

- ✓ Remplissez l'étiquette d'expédition du BNCHD et le bordereau d'expédition et apposez-les sur l'emballage. Assurez-vous que chaque emballage porte une étiquette d'expédition au BNCHD et un bordereau de Messagerie.
- ✓ Inscrivez CONFIDENTIEL sur tous les emballages.

Choisissez parmi les deux options suivantes celle qui vous convient le plus pour retourner le matériel d'examen au BNCHD :

**Première option**

Vous pouvez apporter vous-même le matériel d'examen au bureau de Purolator le plus près, le jour même de l'examen (si le bureau est encore ouvert), ou au plus tard, le lendemain de l'examen.

**Deuxième option**

Communiquez avec Purolator immédiatement ou le lendemain pour faire ramasser le colis. Leur numéro de téléphone est sur le feuillet fourni avec les instructions d'expédition. Un employé du service de messagerie se rendra à l'adresse donnée. Vous devez être sur les lieux pour remettre le(s) colis à l'employé du service de messagerie.

**Communiquez avec le BNCHD si vous avez des questions.**

**N'EXPÉDIEZ PAS le matériel d'examen si vous n'êtes pas sûr(e) des procédures à suivre.**

**SOUVENEZ VOUS : Vous êtes responsable de tout le matériel**

**d'examen jusqu'à leur prise en charge par le service de messagerie.**

**Ne pas laisser ce matériel sans surveillance et NE JAMAIS LAISSER le soin à quelqu'un d'autre de s'occuper de son expédition à votre place.**

# RÉSOLUTION DE PROBLÈMES ÉVENTUELS

## IRRÉGULARITÉS

Les irrégularités survenant pendant l'administration d'un examen doivent être signalées au BNCHD sur le Rapport d'irrégularités (feuille bleue). Le nom de l'examen, le lieu et le code du centre d'examen sont déjà inscrits.

Si la situation à signaler implique spécifiquement certain(e)s candidat(e)s, assurez-vous de noter leur nom et numéro d'identité et, d'une façon claire, la nature de l'irrégularité ainsi que les mesures prises.

Le(la) surveillant(e) doit apposer sa signature et la date sur le rapport.

***Les procédures traitant de divers types d'irrégularités sont traitées plus à fond ci-dessous.***

## ADMISSION DES RETARDATAIRES À L'EXAMEN

Il incombe au/à la surveillant(e) de décider s'il ou si elle doit laisser entrer un(e) candidat(e) qui arrive après le début de l'examen.

Si la raison du retard semble valable et que le/la candidat(e) est admise dans la salle, assurez-vous que le/la candidat(e) :

- ✓ prend le temps de **lire et de signer** l'Attestation des candidats.
- ✓ prend aussi le temps de lire les directives données dans le livret d'examen. Faites-lui part des directives complémentaires que vous avez données verbalement.
- ✓ remplit correctement la partie d'identification de la feuille-réponses.
- ✓ complète son examen à l'intérieur des trois (3) heures originalement prévues (à moins qu'il/elle ne bénéficie d'aménagements spéciaux).

***Notez les circonstances sur la Feuille de présences et le Rapport d'irrégularités (bleu).***

## CANDIDAT(E) NON INSCRIT(E)

Un(e) candidat(e) pour lequel/laquelle vous n'avez pas reçu de Carte d'identité et qui n'est pas inscrit(e) sur la feuille de présences **NE DEVRAIT PAS** être admis(e) à l'examen. **Communiquez immédiatement avec le BNCHD** pour obtenir des directives (613-260-8156)

## CANDIDAT(E) SANS CARTE D'IDENTITÉ

Si un(e) candidat(e) se présente à la séance de l'après-midi en ayant perdu sa carte d'identité, assurez-vous que son nom figure sur la feuille de présences. Demandez-lui une pièce d'identité (carte avec photo ou comparez sa signature). Demandez-lui de signer la feuille de présences sous la rubrique « Commentaires ». Demandez-lui d'inscrire sur sa feuille-réponses son numéro d'identité figurant sur la feuille de présences.

Communiquez avec le BNCHD au (613) 260-8156 si vous n'êtes pas sûr(e) de l'admissibilité d'un(e) candidat(e) à l'examen.

## DISTRIBUTION INCORRECTE DE LIVRETS D'EXAMEN

S'il est établi que des livrets d'examen ont été distribués par erreur, notez l'heure et arrêtez l'examen. Expliquez la situation aux candidat(e)s et demandez-leur de rendre les livrets d'examen distribués en trop. Ceci fait, prenez note du temps écoulé et reprenez l'examen.

Allouez du temps supplémentaire pour compenser le temps d'interruption. Si les livrets n'ont pu être tous récupérés, communiquez dès que possible avec le BNCHD.

## LIVRET D'EXAMEN DÉFECTUEUX

Si un(e) candidat(e) vous signale qu'un livret d'examen est défectueux (page manquante, imprimerie floue ou pâle, etc.), remplacez-le par un autre livret portant **le même numéro de livret et de couleur (ex, livret #2 - jaune)**. Des livrets additionnels sont envoyés à chaque centre d'examen. Assurez-vous que le(la) candidat(e) appose sa signature et son numéro d'identité sur le nouveau livret d'examen. Il(elle) peut alors poursuivre l'examen à l'endroit où il(elle) avait arrêté.

Inscrivez la mention « **DÉFECTUEUX** » sur la page couverture du livret. Joignez le livret défectueux au Rapport d'irrégularités (feuille bleue).

## FEUILLES-RÉPONSES DÉFECTUEUSES

Si un(e) candidat(e) reçoit une feuille-réponses défectueuse (c.-à-d., imprimerie floue ou pâle), remplacez-le. Des feuilles additionnelles ont été envoyées à chaque centre d'examen. Demandez au/à la candidat(e) de poursuivre sur la nouvelle feuille-réponses à partir du numéro où il(elle) avait arrêté. **À la fin de la séance**, il(elle) devra, sous votre surveillance, transférer les réponses inscrites sur la feuille défectueuse sur la nouvelle feuille.

Inscrivez la mention « **DÉFECTUEUX** » sur la feuille-réponses en indiquant la nature du défaut. Joignez la feuille défectueuse au Rapport d'irrégularités (feuille bleue).

## FEUILLE-RÉPONSES INUTILISABLE À CAUSE D'UNE ERREUR DU/DE LA CANDIDAT(E)

Il peut arriver qu'un(e) candidat(e) lise mal ou comprenne mal les directives. Les erreurs suivantes peuvent alors se produire :

- ✓ Les numéros des questions du livret d'examen ne correspondent pas avec ceux de la feuille-réponses, ce qui entraîne un décalage des réponses.
- ✓ La partie noircie déborde des ovales.
- ✓ Les réponses sont trop pâles.
- ✓ Des réponses ont été mal effacées.
- ✓ La feuille-réponses est déchirée ou trouée.

Si de telles erreurs surviennent, remplacez la feuille-réponses et demandez au/à la candidat(e) de continuer à travailler avec le même livret d'examen. Au besoin, pour gagner du temps, le transfert des réponses précédentes pourra se faire après l'examen.

Procédez de la façon indiquée ci-dessus comme s'il s'agissait d'une feuille-réponses défectueuse.

## ERREUR DANS LE TEMPS ALLOUÉ POUR L'EXAMEN

Le temps réservé à chaque séance de l'examen doit être précis ; trois heures (3 heures) chacune.

Si vous vous apercevez avant la fin de l'examen que vous n'avez pas prévu suffisamment de temps, ou s'il se produit une perte de temps à cause d'une urgence ou d'une interruption, la séance doit être prolongée d'une durée équivalente au temps perdu.

Si vous vous apercevez que vous avez dépassé le temps prévu, mettez immédiatement fin à la séance. Le temps dépassé NE DOIT PAS être déduit du temps réservé à la séance suivante.

Toute erreur dans le temps alloué pour l'examen doit être signalée sur le Rapport d'irrégularités (feuille bleue). Le rapport doit indiquer en minutes la durée du temps alloué en moins ou en trop.

## ERREURS DANS LES QUESTIONS D'EXAMEN

Les erreurs typographiques ou les ambiguïtés de libellé signalées par les candidat(e)s doivent être communiquées au BNCHD/à l'agence d'évaluation. S.v.p. inscrivez l'erreur signalée, le numéro de livret et le numéro de la question sur le Rapport d'irrégularités.

## CANDIDAT(E) QUITTANT LA SALLE D'EXAMEN

Un(e) **SEUL(E) candidat(e) à la fois** peut quitter la salle d'examen et il(elle) doit être accompagné(e) d'un(e) surveillant(e) **en tout temps**. Attendez son retour pour autoriser une autre personne à sortir en compagnie d'un(e) surveillant(e). Chacun doit **signer le rapport d'allées et venues** et le/la surveillant(e) l'accompagnant doit aussi signer et inscrire le temps de sortie et celui de retour.

Si un(e) candidat(e) ne peut terminer l'examen pour une raison quelconque, ramassez tout le matériel qu'il(elle) détient. Signalez l'incident sur le Rapport d'irrégularités (feuille bleue). Si le(la) candidat(e) décide d'annuler son examen, il lui incombe d'en aviser le BNCHD. Le(la) surveillant(e) doit aussi en faire rapport.

## CANDIDAT(E) TRICHANT PENDANT L'EXAMEN

Chaque candidat(e) a signé une « attestation de candidat(e) » très explicite avant le début de l'examen

Si un(e) candidat(e) a un comportement qui peut laisser croire qu'il(elle) fournit de l'aide à un(e) autre candidat(e), ou en reçoit pendant la séance, il(elle) devra être **avisé(e)** de cesser ce comportement IMMÉDIATEMENT. L'avertissement devra être **précis**, p. ex., « Il semble que vous regardiez la feuille-réponses d'un(e) autre candidat(e). Veuillez cesser immédiatement. » Si le(la) candidat(e) ne modifie pas son comportement, donnez-lui un **deuxième avertissement** en lui indiquant que l'incident sera rapporté au BNCHD sur le rapport d'irrégularités (bleu).

À la suite du deuxième avertissement, si le comportement du/de la candidat(e) persiste, **avisez le(la) candidat(e) d'interrompre l'examen, de vous remettre son matériel d'examen et de quitter les lieux. Signalez son comportement au BNCHD aussitôt que possible.** Si un(e) deuxième surveillant(e) est présente, demandez-lui d'être le témoin des mesures que vous avez prises et de contresigner le formulaire *Rapport d'irrégularités* (feuille bleue).

## AUTRES IRRÉGULARITÉS

Un certain nombre d'autres irrégularités peuvent priver les candidat(e)s du droit à un milieu d'examen normalisé et peuvent même avoir un effet négatif sur leur rendement à l'examen. Vous devriez déjà avoir pris des mesures pour que la salle réservée pour l'examen soit convenable (par ex., qu'elle offre un milieu bien éclairé, calme, sans chaleur ou froid extrême et sans autres distractions). Toutefois, il est possible que le jour de l'examen des circonstances imprévues surviennent et exposent les candidat(e)s à ces irrégularités, ainsi qu'à d'autres. Toutes irrégularités devraient être signalées au BNCHD ou à l'agence d'évaluation par le(la) surveillant(e).

## URGENCES

Des cas spéciaux, inhabituels ou urgents peuvent se produire et entraîner une interruption ou une annulation de l'examen. Le(la) surveillant(e) doit immédiatement communiquer avec le BNCHD ou l'agence d'évaluation afin que des dispositions puissent être prises pour poursuivre ou remettre l'examen. Si l'examen est retardé ou interrompu temporairement à cause d'une situation d'urgence, prenez note du temps d'interruption et ajoutez un temps proportionnel à la session.