CONTACT NORTH NORD Online Learning Apprentissage en ligne

# Politique de surveillance d'examen

| | |
|---|---|
| Auteure : | Directrice exécutive, Processus opérationnels et normes de service |
| Approuvée par : | Maxim Jean-Louis, Président – Directeur général |
| Approuvée : | 1 février 2018 |
| Date en vigueur : | 12 février 2018 |

## Table des matières


**Objet et portée** ..... 3

**Responsabilités** ..... 5

1. **Les responsabilités de Contact North | Contact Nord** ..... 5
2, Les responsabilités des surveillantes et surveillants ..... 5
3 Les responsabilités des établissements d'enseignement approuvés ..... 6
4. Les responsabilités des étudiantes et étudiants ..... 6

**Définitions** ..... 7

**La Politique** ..... 10

1. Les établissements d'enseignement où les étudiantes et étudiants, pour lesquels des services d'examen sont fournis ..... 10
2. La malhonnêteté intellectuelle et la conduite d'examen inappropriée ..... 11
3. Les accommodements pour les étudiantes et étudiants ayant des incapacités à rédiger les examens ..... 12
4. L'annulation d'examens par Contact North | Contact Nord ..... 14
5. Le conflit d'intérêts ..... 14
6. L'évacuation d'urgence due à une alarme d'incendie ou autre ..... 15
7. La résolution et la procédure d'intervention par paliers d'un conflit d'examen ..... 15
8. Les instructions et les annonces le jour de l'examen ..... 16
9. Passer en revue les instructions ou la trousse d'examen ..... 16
10. La salle d'examen et les logiciels verrouillés des ordinateurs ..... 16
11. Le processus de suivi de l'examen ..... 17
12. Les formulaires de surveillance de l'établissement d'enseignement ..... 17
13. Arrivée tardive, absence ou sortie d'un examen ..... 17
14. Les niveaux des services et frais d'examens ..... 19
15. Le paiement des frais de la surveillance d'examen ..... 20
16. La pièce d'identité avec photo ..... 20
17. Les pannes de courant et d'Internet ..... 21
18. Les ressources non autorisées ..... 21

19. Le retour des examens ..... 22
20. Les ressources fournies par Contact North | Contact Nord ..... 22
21. Garder en sécurité les examens ..... 23
22. La planification et la confirmation des demandes de surveillance d'examen ..... 24
23. Les pauses pour aller aux toilettes ou les urgences personnelles des étudiant(e)s ..... 24

**Niveaux des services d'examen** ..... 26

**Les frais d'examen** ..... 28

# Politique de surveillance d'examen

| | |
|---|---|
| Auteure : | Directrice exécutive, Processus opérationnels et normes de service |
| Approuvée par : | Maxim Jean-Louis, Président – Directeur général |
| Approuvée : | 1 février 2018 |
| Date en vigueur : | 12 février 2018 |

## Objet et portée

Cette politique présente en détail l'infrastructure, les responsabilités de la surveillance, le comportement des étudiantes et étudiants et autres aspects du processus de surveillance d'examen. La politique définit aussi (i) le niveau des services de surveillance d'examen qui peuvent être fournis; (ii) les Établissements d'enseignement approuvés pour la surveillance d'examen et les services qui peuvent être fournis; et (iii) les frais imputés pour de tels services.

Le cadre de la politique se fonde, dans une large mesure, sur quatre principes :

1. Le processus d'examen est géré de manière à minimiser les sources extrinsèques de confusion, de stress et d'incertitude pour les étudiantes et les étudiants.
2. L'environnement d'examen, où les examens se déroulent, procure un environnement où le niveau de perturbation et de distraction est minimal afin de permettre aux étudiantes et étudiants de se concentrer, de réfléchir et de démontrer ce qu'ils ont appris.
3. L'intégrité du processus d'examen dépend du besoin pour chacune et chacun impliqués à respecter les règles de base en matière de conduite et à assumer des responsabilités spécifiques, ainsi que le faire d'une manière constante.
4. Chaque effort est déployé pour garantir que les responsabilités, les règlements de conduite et les politiques régissant l'administration des examens sont bien publicisés afin qu'ils soient bien compris à fond avant le commencement de l'examen par toutes et tous, incluant les surveillantes et les surveillants de Contact North | Contact Nord, les étudiantes et les étudiants et les établissements d'enseignement.

Les politiques insérées dans ce document sont prévues pour faciliter une surveillance juste et cohérente des examens, tout en s'assurant d'un haut niveau d'intégrité pour chaque examen.

Les politiques fournies dans une trousse d'examen ou un formulaire de réservation par l'établissement d'enseignement sont suivies aussi étroitement que possible, prenant en considération la santé et la sécurité de toutes les personnes qui sont impliquées dans le processus de surveillance. Or, en l'absence d'instructions spécifiques procurées par l'établissement d'enseignement, il faut se conformer aux politiques et aux procédures de Contact North | Contact Nord. Dans ce document, les énoncés de la politique sont indiqués en italiques.

Les demandes d'information à l'égard de l'interprétation, des pratiques et des procédures à suivre, quant à l'administration de cette politique, sont acheminées à l'auteure de cette politique.

La directrice exécutive des Processus opérationnels et normes de service est responsable de l'administration de la politique, y compris :

- réviser les recommandations pour les modifications dans la politique et les procédures, et mettre à jour la politique le cas échéant;
- mener un examen annuel de la politique et des procédures en vue de vérifier qu'ils fonctionnent efficacement et de repérer des possibilités pour rationaliser ces derniers;
- enquêter sur les plaintes en matière de la Politique de surveillance d'examen et les résoudre;
- signaler toute non-conformité découverte aux employé(e)s, aux superviseur(e)s et au Président – Directeur général si nécessaire;
- signaler toutes les incohérences découvertes au sein de l'organisation en appliquant la politique.

# Politique de surveillance d'examen et les frais

| | |
|---|---|
| Auteure : | Directrice exécutive, Processus opérationnels et normes de service |
| Approuvée par : | Maxim Jean-Louis, Président – Directeur général |
| Approuvée : | 1 février 2018 |
| Date en vigueur : | 12 février 2018 |

## Responsabilités

### 1. Les responsabilités de Contact North | Contact Nord

Contact North | Contact Nord a l'ultime responsabilité de l'achèvement réussi d'une ou de plusieurs sessions de surveillance d'examen, du maintien de l'intégrité des examens ainsi que de l'aide aux étudiantes et étudiants.

Les responsabilités de Contact North | Contact Nord en matière de gestion sont :

1. Élaborer et communiquer des politiques et des procédures claires pour traiter la surveillance d'examen.
2. Prendre des mesures en vertu de la Politique de surveillance d'examen, à la Section II : La malhonnêteté intellectuelle et la conduite d'examen inappropriée, dans des cas d'infraction quant à la politique d'examen soit par une malhonnêteté intellectuelle, un comportement perturbateur ou tout autre moyen.
3. Déployer tous efforts possibles pour garantir que les salles d'examen sont des environnements soutenus et aussi :
   - ont une ambiance tranquille et calme, sans aucune perturbation inutile et déraisonnable;
   - et comportent une enseigne affichée sur les portes ou les murs de cette zone, qui dit : « Silence svp, examen en cours ».
4. S'assurer que tous les surveillantes et les surveillants se sont familiarisés sur la politique de surveillance d'examen, les frais et les procédures de Contact North | Contact Nord.

### 2, Les responsabilités des surveillantes et surveillants

1. Administrer et continuellement superviser les étudiantes et les étudiants lors d'un examen de Niveau 1.
2. Administrer et surveiller les étudiantes et les étudiants lors d'un examen de Niveau 2.
3. Garantir que l'intégrité de l'examen reste intacte et gérer la surveillance de manière à minimiser les sources extrinsèques de confusion et d'incertitude.

Les surveillantes et les surveillants sont aussi responsables de la réception, la distribution, l'administration et du retour de tous les matériels d'examen. Il est entendu que la personne, qui passe tout d'abord en revue la trousse d'examen, pourrait ne pas nécessairement être chargée de la surveillance de cet examen; dans un tel cas, les responsabilités sont partagées en se basant sur les tâches effectuées par chaque personne impliquée.

## 3 Les responsabilités des établissements d'enseignement approuvés

À être ajoutées dans la mise à jour de la prochaine version. Voici un échantillonnage de quelques responsabilités à inclure :

1. Demander en temps opportun les réservations et les annulations des examens.
2. Communiquer le nom des étudiantes et étudiants, ainsi que leur nombre, pour chaque demande d'examen.
3. Procurer en temps opportun les règles, les mots de passe, les demandes d'accommodement pour la surveillance d'examen, etc.
4. Déterminer et confirmer le niveau d'examen pour chaque cours ou programme.
5. Fournir les instructions aux étudiantes et étudiants, qui font des réservations d'examen auprès de Contact North | Contact Nord.
6. Acheminer aux étudiantes et étudiants des instructions claires sur les aides permises incluant, mais sans s'y limiter, l'accès aux livres en ligne pour un examen à livre ouvert.
7. Livrer des enveloppes affranchies traçables ou, encore, conseiller aux étudiantes et étudiants de le faire.

## 4. Les responsabilités des étudiantes et étudiants

À être ajoutées dans la mise à jour de la prochaine version. Voici un échantillonnage de quelques responsabilités à inclure :

1. Demander en temps opportun les réservations des examens.
2. Arriver à temps (préférablement 15 minutes avant l'examen).
3. Aviser toute annulation en temps opportun.
4. Fournir des enveloppes affranchies traçables si l'établissement d'enseignement vous a demandé de le faire.
5. Suivre les règles sur la surveillance d'examen de l'établissement d'enseignement ou de Contact North | Contact Nord.

# Politique de surveillance d'examen

| | |
|---|---|
| Auteure : | Directrice exécutive, Processus opérationnels et normes de service |
| Approuvée par : | Maxim Jean-Louis, Président – Directeur général |
| Approuvée : | 1 février 2018 |
| Date en vigueur : | 12 février 2018 |

## Définitions

1. **Malhonnêteté intellectuelle** – Une supercherie (intentionnelle) dans un ou plusieurs domaines mentionnés ci-dessous :

   - Pot-de-vin ou service rémunéré : donner les questions ou les réponses d'un examen, moyennant de l'argent.
   - Tricherie : utiliser ou tenter d'utiliser des appareils électroniques, des matériels, des informations ou des aides d'étude qui sont interdits.
   - Assistance : aider une autre personne à commettre un acte de malhonnêteté intellectuelle.
   - Falsification : modifier ou brouiller les instruments et les documents d'évaluation.

   Quelques exemples de malhonnêteté intellectuelle, mais sans s'y limiter :

   - utiliser des manuels, des notes ou tous matériels interdits durant un examen ou les consulter à l'extérieur de la salle d'examen durant la période de l'examen;
   - regarder les examens d'autres étudiant(e)s durant un examen;
   - permettre le copiage des travaux durant l'examen;
   - prendre la place d'un(e) autre étudiant(e) pour rédiger son examen;
   - obtenir les questions de l'examen par des moyens illicites;
   - utiliser un ou des sites Web non autorisés durant un examen en ligne;
   - aider quelqu'un avec l'un de ces comportements.

2. **Conflit d'intérêts** – Le conflit d'intérêts est défini comme une situation réelle, perçue ou potentielle dans laquelle le jugement et l'action subséquente des individus pourraient être entravés à cause de multiples intérêts opposés. Cela inclut aussi une partialité, qui peut être introduite par un conflit d'obligation.

3. **Examen** – Un test, un quiz, une évaluation ou un examen officiel exigeant des services surveillance de Niveau 1 ou de Niveau 2, tel que défini dans cette politique.

4. **Établissements d'enseignement approuvés pour la surveillance d'examen** – Les établissements d'enseignement répertoriés dans la section de cette politique, intitulée « Établissements d'enseignement ou étudiantes et étudiants pour lesquels des services d'examen sont fournis ». Aussi mentionnés au sein de cette politique comme « établissements d'enseignement » ou « établissement ».

5. **Incident d'examen** – Un incident d'examen est toute perturbation ou situation, qui pourrait avoir un impact sur le résultat de l'étudiant(e) ou sortir de l'ordinaire, ou encore, si la personne surveillant l'examen croit que la fiabilité ou la validité de

l'examen pourrait être compromise. Un Rapport d'incident d'examen est rédigé pour chaque incident d'examen.

6. **Surveillance d'examen** – L'administration d'un test, un quiz, une évaluation ou un examen officiel exigeant des services de surveillance de Niveau 1 ou de Niveau 2, tel que défini dans cette politique.

7. **Conduite inappropriée des étudiant(e)s –** Une action par l'étudiant(e), qui suscite une perturbation (p. ex., faire du bruit, retarder délibérément le début de l'examen par de nombreuses questions, demander constamment des pauses pour aller aux toilettes).

8. **Établissements d'enseignement** – Ce sont ceux qui sont répertoriés dans la section de cette politique, intitulée « Établissements d'enseignement ou étudiantes et étudiants pour lesquels des services d'examen sont fournis **»**. Ils sont mentionnés aussi au sein de cette politique comme « Établissements d'enseignement approuvés pour la surveillance d'examen ».

9. **Surveillance d'examen - Niveau 1** – Un membre du personnel de Contact North | Contact Nord administre et supervise l'examen continuellement et sans faire d'autres tâches. Des frais s'appliquent. Pour une description entière des descripteurs du niveau de services, voir la section intitulée « Descripteurs des niveaux de services de la surveillance d'examen ».

10. **Surveillance d'examen - Niveau 2** – Un membre du personnel de Contact North | Contact Nord administre et surveille l'examen tout en faisant des tâches régulières. Pour une description entière des descripteurs du niveau de services, voir la section intitulée « Descripteurs des niveaux de services de la surveillance d'examen ».

11. **Outil de réservation en ligne –** Le système logiciel autodéveloppé de Contact North | Contact Nord est utilisé pour suivre les réservations, faites par les établissements d'enseignement et les clients, pour nos plateformes de conférence, l'espace des salles et les services, notamment les services de surveillance d'examen.

12. **Examen en ligne –** Un examen qui requiert un ordinateur et/ou un accès à Internet.

13. **Examen hors site –** Contact North | Contact Nord ne surveille pas les examens dans des lieux autres que des centres d'apprentissage en ligne de Contact North | Contact Nord ou au sein de l'édifice qui les héberge.

14. **Examen sur site –** Cela désigne un examen surveillé dans un espace d'un centre d'apprentissage en ligne de Contact North | Contact Nord ou un espace fourni au sein de l'édifice qui l'héberge. Contact North | Contact Nord ne surveille pas les examens dans des lieux autres que des centres d'apprentissage en ligne de Contact North | Contact Nord ou au sein de l'édifice qui les héberge. La surveillance qui requiert d'utiliser une salle de l'édifice hôte pour un examen de Niveau 2, qui ne permet pas un accès facile et rapide pour superviser les étudiantes et les étudiants sera réserver à titre d'examen de Niveau 1 avec des frais.

15. **Examen sur papier** – Un examen, qui utilise du papier de quelconque type pour effectuer l'examen.

16. **Politique de confidentialité** – La Politique de confidentialité de Contact North | Contact Nord est suivie en tout temps, lors du traitement de la confidentialité et la sécurité des « renseignements personnels ». Cliquer ici pour consulter la Politique de confidentialité de Contact Nord | Contact North.

17. **Activité planifiée** – Cela signifie que le personnel de Contact North | Contact Nord est assigné pour couvrir une activité étudiante ou des tâches administratives préarrangées à un centre d'apprentissage en ligne ou un centre des opérations. L'activité planifiée n'inclut pas de couvrir des examens uniques de Niveau 2 pour des cas où aucune activité étudiante ou administrative n'était prévue. Un examen ayant été réservé à un moment où aucune autre activité n'est déjà planifiée ou pouvant avoir été replanifiée, n'est pas réservé avec une « activité planifiée ».

18. **Enveloppe traçable** – Une enveloppe qui peut être tracée ou suivie, quant au moment où elle sera livrée. Des exemples incluent Xpress Post, Purolator, FedEx, etc. Si l'établissement d'enseignement a demandé de lui envoyer une copie papier de l'examen, une enveloppe affranchie traçable doit être fournie par l'établissement ou par l'étudiant(e) afin d'envoyer les examens effectués. Contact North | Contact Nord ne paie pas pour l'envoi du retour des examens.

# Politique de surveillance d'examen

| | |
|---|---|
| Auteure : | Directrice exécutive, Processus opérationnels et normes de service |
| Approuvée par : | Maxim Jean-Louis, Président – Directeur général |
| Approuvée : | 1 février 2018 |
| Date en vigueur : | 12 février 2018 |

## La Politique

1. Les établissements d'enseignement où les étudiantes et étudiants, pour lesquels des services d'examen sont fournis

*Contact North | Contact Nord fournit des services de surveillance d'examen pour les étudiantes et les étudiants ayant fait une demande d'admission ou suivant des cours* ***offerts*** *auprès des établissements ci-dessous, qui sont considérés comme des Établissements d'enseignement approuvés pour la surveillance d'examen de Contact North | Contact Nord :*

*A. 24 collèges publics et 22 universités publiques de l'Ontario*

***Collèges***

1. *Algonquin College*
2. *Cambrian College*
3. *Canadore College*
4. *Centennial College*
5. *Collège Boréal*
6. *Conestoga College*
7. *Confederation College*
8. *Durham College*
9. *Fanshawe College*
10. *Fleming College*
11. *George Brown College*
12. *Georgian College*
13. *Humber College*
14. *La Cité*
15. *Lambton College*
16. *Loyalist College*
17. *Mohawk College*
18. *Niagara College*
19. *Northern College*
20. *St. Clair College*
21. *St. Lawrence College*
22. *Sault College*
23. *Seneca College*
24. *Sheridan College*

***Universités***

1. *Algoma University*
2. *Brock University*
3. *Carleton University*
   - **Dominican University College*
4. *Lakehead University*
   - **Northern Ontario School of Medicine*
5. *Laurentian University*
   - **Huntington University*
   - **Northern Ontario School of Medicine*
   - **The University of Sudbury*
   - **Thorneloe University*
6. *McMaster University*
7. *Nipissing University*
8. *OCAD University*
9. *Queens University*
10. *Royal Military College of Canada*
11. *Ryerson University*
12. *Trent University*
13. *University of Guelph*
14. *Université de Hearst*
15. *University of Ontario Institute of Technology*
16. *University of Ottawa*
    - **St. Paul University*

*Universités (suite)*

17. *University of Toronto*
    - **University of St. Michael's College*
    - **University of Trinity College*
    - **Victoria University*
18. *University of Waterloo*
    - **St. Jerome's University*
19. *Western University (anciennement* University of Western Ontario*)*
    - **Brescia University College*
    - **Huron University College*
    - **Kings University College*
20. *University of Windsor*
21. *Wilfrid Laurier University*
22. *York University*

**Fédérée ou affiliée avec une des 22 universités*

B. *76 conseils scolaires de district de l'Ontario*

*Une liste de toutes les écoles et tous les conseils scolaires de l'Ontario se trouve à http://www.edu.gov.on.ca/eng/sbinfo/*

C. *Les établissements d'enseignement publics de l'Ontario livrent ou facilitent des équivalents aux cours crédités des conseils scolaires publics et/ou l'obtention d'un diplôme d'études secondaires de l'Ontario (DESO) :*

1. *Consortium d'apprentissage virtuel de langue française de l'Ontario (CAVLFO)*
2. *ILC (Centre d'études indépendantes)*

D. *Neuf (9) instituts autochtones qui ont établi des partenariats avec des collèges publics ou des universités publiques, ou avec des écoles secondaires accréditées de l'Ontario, à ce qui a trait aux examens écrits sont pour un programme ou cours agréé d'un collège, d'une université ou d'une école secondaire de l'Ontario :*

1. *Anishinabek Education Institute*
2. *First Nations Technical Institute (FNTI)*
3. *Kenigewin Teg Educational Institute*
4. *Iohahi:io Akwesasne Adult Education Centre*
5. *Oshki-Pimache-O-Win Education & Training Institute*
6. *Ogwehoweh Skills and Trades Training Centre*
7. *Seven Generations Education Institute*
8. *Shingwauk Kinoomaage Gamig*
9. *Six Nations Polytechnic*

## 2. La malhonnêteté intellectuelle et la conduite d'examen inappropriée

Il est attendu que tous les étudiants et étudiantes se comportent d'une façon éthique et juste durant un examen.

Si l'établissement d'enseignement fournit des directives spécifiques par écrit sur les étapes à suivre dans le cas d'une malhonnêteté intellectuelle ou d'une conduite d'examen inappropriée, il est obligatoire de se conformer à ces instructions. Si les instructions

incluent de retirer des articles ou l'examen de l'étudiant(e), il faut le faire avec discrétion et calmement.

A. En l'absence de directives spécifiques par écrit données par l'établissement d'enseignement sur la **malhonnêteté intellectuelle**, la politique de Contact North | Contact Nord est la suivante :

*Si la personne qui fait la surveillance observe ou soupçonne qu'un(e) étudiant(e) effectue un acte de malhonnêteté intellectuelle (voir la description de ce terme dans la section* ***Définitions****), la ou le surveillant(e) prend des mesures raisonnables et appropriées pour cesser ou tenter d'empêcher cette conduite suspecte de l'étudiant(e), tout en maintenant toujours la protection de la santé et la sécurité pour lui-même et pour l'étudiant(e). Sauf si l'établissement d'enseignement a ordonné expressément le contraire, il est permis que l'étudiant(e) puisse achever l'examen.*

*En tout temps, si la personne chargée de la surveillance pense que sa santé et sa sécurité ou celles d'autres étudiantes et étudiants sont menacées, elle doit téléphoner au 911 immédiatement.*

Pour tout acte de malhonnêteté intellectuelle, un Rapport d'incident d'examen est effectué et acheminé à l'établissement d'enseignement. Si cet établissement requiert un rapport complet spécifique pour n'importe laquelle de ces situations, ce rapport institutionnel est aussi effectué et joint au Rapport d'incident d'examen de Contact North | Contact Nord.

B. En l'absence de directives spécifiques par écrit données par l'établissement d'enseignement sur la **conduite d'examen inappropriée**, la politique de Contact North | Contact Nord est la suivante :

*Pour traiter une conduite d'examen inappropriée, comme l'étudiant(e) qui parle durant l'examen, consomme de la nourriture et/ou fait du bruit, la ou le surveillant(e) doit dire calmement et respectueusement à l'étudiant(e) de cesser cette conduite inappropriée. Et quand un tel comportement de l'étudiant(e) nuit à la capacité des autres étudiantes et étudiants pour rédiger leur examen, il faut lui demander de remettre son examen et de sortir s'il lui est impossible de contrôler son comportement et son niveau de bruit.*

*En tout temps, si la personne chargée de la surveillance pense que sa santé et sa sécurité ou celles d'autres étudiantes et étudiants sont menacées, elle doit téléphoner immédiatement au 911.*

Pour tout acte de comportement inapproprié, un Rapport d'incident d'examen est rédigé et acheminé à l'établissement d'enseignement. Si cet établissement requiert un rapport complet spécifique pour n'importe laquelle de ces situations, ce rapport institutionnel est effectué aussi et joint au Rapport d'incident d'examen de Contact North | Contact Nord.

### 3. Les accommodements pour les étudiantes et étudiants ayant des incapacités à rédiger les examens

Contact North | Contact Nord collabore avec les établissements d'enseignement pour aider à fournir des accommodements aux personnes ayant des incapacités qui nuisent à rédiger

les examens. Puisqu'un seul type d'accommodement ne peut être adéquat ou approprié pour tous les individus ayant tous divers types d'incapacités, les accommodements sont réévalués sur une base au cas par cas afin de déterminer si, ou comment, Contact North | Contact Nord peut aider ces établissements pour leurs demandes d'accommodements.

La politique de Contact North | Contact Nord sur les accommodements, est la suivante :

*Aucun accommodement n'est fait quel que soit le besoin, sauf si Contact North | Contact Nord est avisé à l'avance par l'établissement d'enseignement et est en mesure de l'accommoder. Lorsque l'étudiant(e) arrive au lieu où se déroule l'examen et demande un accommodement non identifié par son établissement à l'avance, la ou le surveillant(e) confirme verbalement avec l'établissement d'enseignement si l'accommodement est permis avant de fournir l'accommodement. Si une approbation verbale est donnée, il demande à l'établissement de faire un suivi de cette confirmation par écrit pour les dossiers. Si les étudiantes ou les étudiants ont demandé des accommodements non confirmés par leurs établissements respectifs, ces accommodements ne seront pas effectués.*

Si une demande d'accommodement a été acceptée pour un examen précédent, cela ne signifie pas que l'accommodement puisse être fourni pour un autre. Pour chaque demande, il faut resoumettre toute la documentation relativement aux demandes et à l'accommodement qui ont eu lieu auparavant.

Les étudiantes et les étudiants ou les établissements d'enseignement, demandant des accommodements spéciaux pour rédiger un examen, doivent présenter leur demande de tels services au moins quatre semaines avant l'examen afin d'allouer assez de temps pour que Contact North | Contact Nord collabore avec les établissements afin d'arranger les accommodements. De son côté, l'établissement doit fournir la documentation spécifique identifiant l'étudiant(e) qui a besoin de l'accommodement et de procurer un accommodement suggéré pour l'examen.

Si l'avis pour la demande d'accommodement est envoyé plus tard que quatre semaines à l'avance, Contact North | Contact Nord tente quand même d'accommoder cette demande.

Les renseignements soumis à l'égard de l'accommodement restent confidentiels et divulgués seulement si nécessaire pour mettre en œuvre l'accommodement.

### Les considérations pour l'accommodement

Contact North | Contact Nord tient compte à sa discrétion des facteurs pertinents dans la demande d'accommodement. La considération pour l'accommodement est faite habituellement en consultation avec l'établissement d'enseignement ou l'étudiant(e), qui effectue la demande. Les facteurs pertinents incluent, mais sans s'y limiter, les suivants :

- Fournir les accommodements influe-t-il négativement sur la sécurité de l'étudiant(e), des surveillant(e)s ou tous autres individus participant au processus d'examen?
- Coût financier : Quels sont les coûts impliqués dans l'accommodement proposé et de tels coûts sont-ils prohibitifs pour l'étudiant(e) ou Contact North | Contact Nord?
- Nature de l'accommodement : À quel point l'accommodement proposé serait-il perturbateur pour l'administration de l'examen et/ou pour les étudiantes et étudiants?

- Impact sur les normes d'examen : L'accommodement proposé compromet-il l'intégrité de l'examen?

## 4. L'annulation d'examens par Contact North | Contact Nord

Dans des circonstances atténuantes, Contact North | Contact Nord peut nécessiter d'annuler un examen. Notre politique sur les annulations est la suivante :

*Dans le cas d'une annulation d'examen par Contact North | Contact Nord pour toute raison (comme des conditions météorologiques extrêmes ou la fermeture de l'édifice), Contact North | Contact Nord déploie tous ses efforts, quand c'est possible, pour aviser les étudiantes et les étudiants et les établissements d'enseignement de l'annulation. Dans le cas d'une annulation d'examen(s) de Contact North | Contact Nord, les étudiantes et les étudiants doivent communiquer avec leur établissement d'enseignement pour reprogrammer leur examen ou pour les examens à fourchette de dates, collaborer avec le personnel de Contact North | Contact Nord afin de reprogrammer l'examen, si la fourchette de dates n'est pas expirée.*

Le personnel du centre d'apprentissage en ligne informe le Service de planification de toute fermeture. Ce dernier communiquera avec tous les établissements d'enseignement, qui ont fait des réservations d'examens par l'intermédiaire de l'Outil de réservation en ligne, pour leur signaler toute fermeture. Si c'est faisable, le personnel du centre d'apprentissage en ligne prend contact avec l'établissement d'enseignement et/ou l'étudiant(e) pour l'informer d'une fermeture en ce qui a trait aux examens de Niveau 2 réservés directement auprès du centre d'apprentissage en ligne.

## 5. Le conflit d'intérêts

Le conflit d'intérêts est défini comme une situation réelle, perçue ou potentielle dans laquelle le jugement et l'action subséquente d'individus pourraient être entravés à cause de multiples intérêts opposés. Cela inclut aussi une partialité, qui peut être introduite par un conflit d'obligation.

Afin de garantir *l'objectivité et de maintenir l'intégrité de toute surveillance d'examen menée par Contact North | Contact Nord, les employé(e)s :*

*NE PEUVENT PAS surveiller leurs propres(e) examen(s) ni y avoir accès*

*NE PEUVENT PAS, SAUF SI APPROUVÉ par l'établissement d'enseignement et Contact North | Contact Nord, surveiller un examen ni y avoir accès si l'étudiant(e) est un ou une :*

- ✘ *collègue ou superviseur(e),*
- ✘ *membre de la famille ou un parent,*
- ✘ *cohabitant(e) (étudiant(e) résidant à la même adresse),*
- ✘ *autre partie – un conflit d'intérêts <u>entre toutes autres parties</u> impliquées dans l'examen qui pourrait influer sur l'impartialité et l'objectivité de l'examen ou le processus d'examen.*

*Tous les employé(e)s de Contact North | Contact Nord, qui ont ou peuvent avoir un conflit d'intérêts basé sur les critères susmentionnés relativement à une surveillance d'examen, doivent en aviser leur superviseur(e) immédiatement dès qu'ils se rendent compte d'un conflit d'intérêts et lui soumettent un formulaire Conflit d'intérêts dûment rempli.*

*Tous les employé(e)s de Contact North | Contact Nord, qui suivent un cours pouvant éventuellement être surveillé par Contact North | Contact Nord, doivent en informer leur superviseur(e) et lui soumettre un formulaire de Conflit d'intérêts dûment rempli avant le début du cours.*

Tous les formulaires de Conflit d'intérêts sont passés en revue par la ou le superviseur(e) immédiat(e) de chaque individu en conflit. Le superviseur immédiat examine le conflit et, si c'est dans le meilleur intérêt pour l'étudiant(e) de continuer avec la surveillance d'examen par Contact North | Contact Nord, il discute des options avec l'établissement d'enseignement demandant l'approbation de surveiller l'examen avec des procédures spécifiques en place pour s'assurer que tout individu en conflit n'ait pas accès à l'examen.

## 6. L'évacuation d'urgence due à une alarme d'incendie ou autre

*Durant une urgence, la sécurité des étudiantes et étudiants et du personnel a la priorité sur l'achèvement des examens.*

*Lorsqu'un examen est interrompu temporairement par une évacuation de tout type, si les étudiant(e)s et le personnel peuvent accommoder un prolongement et sauf si l'établissement d'enseignement veut faire autrement, la période de temps de l'examen est allongé automatiquement pour couvrir le temps perdu à cause de l'évacuation.*

Si une évacuation, même très courte, de tout type se produit, il est obligatoire de rédiger un Rapport d'incident d'examen.

## 7. La résolution et la procédure d'intervention par paliers d'un conflit d'examen

L'objectif de la résolution d'un conflit durant l'examen est de résoudre la situation et d'habiliter l'étudiant(e) et les autres étudiantes et étudiants à continuer de rédiger leur examen sans perturbation. Selon cet objectif, la politique de Contact North | Contact Nord est la suivante :

*Les surveillant(e)s doivent aborder calmement une situation difficile ou de conflit. Les personnes chargées de la surveillance doivent faire preuve de discrétion et expliquer tranquillement à l'étudiant(e) les règles de l'examen et/ou les attentes quant à sa conduite.*

*Si la situation le justifie, il faut demander de l'aide à un membre du personnel du centre d'apprentissage en ligne de Contact North | Contact Nord ou à un autre individu travaillant dans l'édifice, tout en continuant à maintenir l'intégrité de l'examen autant que possible. Si nécessaire, il faut aussi communiquer avec l'établissement d'enseignement et/ou avec son superviseur(e) pour obtenir des directives.*

*En tout temps, si la personne chargée de la surveillance pense que sa santé et sa sécurité ou celles d'autres étudiantes et étudiants sont menacées, elle doit téléphoner au 911 immédiatement.*

Lorsqu'une situation de conflit se produit, un Rapport d'incident d'examen doit être rédigé.

## 8. Les instructions et les annonces le jour de l'examen

*À chaque surveillance d'examen, les surveillant(e)s de Contact North | Contact Nord informent les étudiantes et les étudiants les règles régissant l'examen qui peut inclure les règles des établissements d'enseignement seulement, les règles de Contact North | Contact Nord seulement ou une combinaison des deux, dépendant si oui ou non l'établissement d'enseignement identifie certaines ou toutes les règles.*

## 9. Passer en revue les instructions ou la trousse d'examen

La personne chargée de la surveillance se fie sur les instructions d'examen et les respecte. Elles lui sont fournies par les établissements d'enseignement sur des copies papier ou électroniques (instructions et/ou trousses d'examen), ainsi que celles fournies sur la plus récente version du formulaire de réservation le cas échéant.

*Dès la réception du formulaire de réservation et/ou de la trousse d'examen, il faut faire une inspection approfondie de tous les contenus et/ou instructions avant d'entreprendre la surveillance de l'examen.*

*Si les instructions des établissements d'enseignement ne stipulent pas que des aides spécifiques sont autorisées, Contact North | Contact Nord interprète que cette absence signifie qu'aucune aide n'est autorisée (p. ex., calculatrice).*

Les centres d'apprentissage en ligne, qui constate un(e) étudiant(e) ou un(e) surveillant(e) identifié comme étant en conflit d'intérêts, doivent assurer des mesures additionnelles pour garder en sécurité les examens et les mettre en œuvre comme convenu avec l'établissement d'enseignement, afin de garantir l'intégrité des examens.

## 10. La salle d'examen et les logiciels verrouillés des ordinateurs

*Contact North | Contact Nord affiche des enseignes qui disent : « Silence svp, examen en cours » sur la porte ou un mur à l'extérieur de la salle d'examen.*

*Pour les examens en ligne, sauf si l'établissement d'enseignement demande que la surveillance fournisse des logiciels « verrouillés », les ordinateurs de Contact North | Contact Nord ne sont pas verrouillés. Les établissements d'enseignement, qui exigent une supervision continue de l'accès à Internet des étudiant(e)s durant un examen en ligne, doivent réserver un examen de Niveau 1, impliquant des frais.*

Les procédures de configuration de la salle et les pratiques exemplaires doivent être respectées.

## 11. Le processus de suivi de l'examen

*Contact North | Contact Nord fait le suivi de la réception des examens à surveiller, ainsi que de la réception du retour des examens vers l'établissement d'enseignement.*

## 12. Les formulaires de surveillance de l'établissement d'enseignement

Nombre d'employé(e)s de Contact North | Contact Nord œuvrant dans l'apprentissage en ligne travaillent à temps partiel. C'est pourquoi la personne, qui reçoit une demande pour remplir un formulaire de surveillance de l'établissement d'enseignement, peut ne pas être l'employé(e) qui surveillera l'examen approuvé. Pour cette raison, la politique de Contact North | Contact Nord sur la préparation du formulaire de surveillance de l'établissement est la suivante :

*L'employé(e) de Contact North | Contact Nord, qui reçoit le formulaire de surveillance de l'établissement d'enseignement, remplit le formulaire nominativement dans le cas où il y a certitude de surveiller l'examen. Lorsque lors de la préparation du formulaire de surveillance, le nom de la personne exacte chargée de la surveillance est inconnu, alors l'employé(e) qui remplit le formulaire inscrit dans la section du nom de la ou le surveillant(e) mention : « employé(e) de Contact North | Contact Nord ». S'il y a un conflit d'intérêts connu avec des employé(e)s et l'étudiant(e), le personnel fera un suivi de la section Conflit d'intérêts de cette politique pour s'assurer que les employé(e)s, ayant un conflit, n'aient pas accès à l'examen.*

## 13. Arrivée tardive, absence ou sortie d'un examen

Si cela est faisable logistiquement, il faut suivre les directives données par écrit de l'établissement d'enseignement pour traiter le cas d'arrivée tardive, d'absence ou, encore, de temps alloué pour une sortie d'un examen (si disponible). Sans directives spécifiques par écrit données par l'établissement sur l'arrivée tardive, l'absence ou le temps de sortie – ou quand les instructions de l'établissement ne peuvent être suivies pour des raisons logistiques, la politique de Contact North | Contact Nord est la suivante :

### *A. Arrivée tardive*

*Si l'étudiant(e) <u>arrive moins</u> de 30 minutes après le début de l'examen et*

> *Si c'est un examen de Niveau 1 et pour des raisons logistiques, il peut être permis d'autoriser l'étudiant(e) à rédiger l'examen compromettrait l'intégrité de l'examen en cours, l'étudiant(e) n'est pas autorisé de rédiger. Si l'intégrité ne serait pas compromise pas, l'étudiant(e) est permis de rédiger si sa carte d'identité avec photo acceptable est confirmée et les instructions de la surveillance lui sont fournies.*
>
> *Si c'est un examen de Niveau 2, l'étudiant(e) est autorisé à rédiger l'examen après la confirmation de sa carte d'identité avec photo acceptable et que les instructions de la surveillance lui sont fournies.*
>
> *Les étudiantes et les étudiants en retard, qui sont autorisés à participer à l'examen, ne seront pas permis de continuer à rédiger au-delà de l'heure fixée pour la fin de*

*l'examen. Cela s'applique aussi à l'accès aux examens en ligne. Un Rapport d'incident d'examen est envoyé à l'établissement d'enseignement si l'étudiant(e) a commencé un examen en retard de 15 minutes ou plus.*

Permettre à l'étudiant(e) en retard à participer à un examen de Niveau 1 peut ne pas être toujours possible dans certains centres d'apprentissage en ligne de Contact North | Contact Nord, en raison de l'emplacement de la salle d'examen et/ou le nombre de membres du personnel prévus. Une personne du personnel est prévue et dédiée à superviser les examens de Niveau 1. Dès que la surveillance démarre, il peut ne pas être possible pour des raisons logistiques d'accepter les étudiantes et les étudiants en retard sans laisser les autres participant(e)s à l'examen sans surveillance. Dans de tels cas, les étudiantes et les étudiants qui arrivent en retard ne seront pas autorisés à rédiger leur examen.

****

*Si l'étudiant(e) arrive plus de 30 minutes après le début de l'examen, il n'est pas autorisé à rédiger l'examen. Cet individu tardif est avisé de communiquer avec son établissement d'enseignement pour reprogrammer son examen ou, pour les examens à fourchette de dates, de collaborer avec le personnel de Contact North | Contact Nord pour reprogrammer l'examen, si la fourchette de dates n'est pas expirée. L'examen est gardé en sécurité jusqu'à ce que l'examen soit reprogrammé ou qu'on a été avisé de retourner l'examen. Un Rapport d'incident d'examen est envoyé à l'établissement, même si l'examen est reprogrammé dans la fourchette de dates.*

*Pour les centres d'apprentissage en ligne situés dans la zone à l'heure normale du Centre (HNC), une exception pour l'arrivée en retard de 30 minutes a été établie si l'arrivée tardive est due à un problème de communication par l'établissement d'enseignement à l'étudiant(e) à l'égard de la zone horaire; et ce, si l'établissement permet cette exception et prend en compte la disponibilité du personnel et de la salle ainsi que la disponibilité de l'examen, s'il est en ligne. Un Rapport d'incident d'examen est envoyé à l'établissement d'enseignement.*

B. *Absence*

*Si l'étudiant(e) ne se présente pas à l'examen et*

*Si c'est un examen à fourchette de dates, dont la fourchette de dates n'est pas expirée et que les coordonnées de l'étudiant(e) sont connues, Contact North | Contact Nord communique avec l'étudiant(e) pour reprogrammer l'examen. Si l'étudiant(e) n'a pas été atteint ou l'examen n'a pas été reprogrammé, l'établissement d'enseignement est avisé que l'étudiant(e) n'a pas rédigé son examen.*

*Si c'est un examen n'ayant pas une fourchette de dates ou si sa fourchette de dates est expirée, l'établissement d'enseignement est avisé que l'étudiant(e) n'a pas rédigé son examen.*

*Dans chaque situation, l'examen est gardé en sécurité jusqu'à ce que l'examen est reprogrammé ou que nous avons été avisés de retourner l'examen.*

Pour les étudiantes et les étudiants qui ne se présentent pas ou arrivent en retard à trois examens planifiés ou plus, il se peut que Contact North | Contact Nord leur demande de trouver des services de surveillance de rechange.

### C. *Sortie d'un examen*

*Si l'étudiant(e) désire sortir de l'examen avant la période de temps prévue pour l'examen et s'il n'est pas attendu que son départ perturbe les autres étudiantes et étudiants ni compromette l'intégrité de l'examen, il peut avoir la permission de sortir tout de suite ou, autrement, on lui demande discrètement d'attendre pour sortir jusqu'à la fin de la période de temps prévue pour l'examen.*

## 14. Les niveaux des services et frais d'examens

Contact North | Contact Nord procure deux niveaux des services de surveillance d'examens pour les établissements d'enseignement et les étudiantes et les étudiants approuvés conformément à cette politique.

*Surveillance d'examen de Niveau 1 – Un membre du personnel de Contact North | Contact Nord administre et supervise l'examen <u>de façon continue, sans faire aucune autre tâche</u> (des frais s'appliquent).*

*Surveillance d'examen de Niveau 2– Un membre du personnel de Contact North | Contact Nord administre et surveille l'examen <u>tout en faisant d'autres tâches régulières</u> (aucuns frais).*

*Le niveau de la surveillance d'examen est confirmé par l'établissement d'enseignement. Contact North | Contact Nord ne détermine pas le niveau ni ne le font les étudiantes et les étudiants des établissements d'enseignement.*

Pour de plus amples détails sur les services et les frais, voir les Descripteurs des niveaux de services de la surveillance d'examen dans la section intitulée « Niveaux des services et frais d'examen ».

Contact North | Contact Nord ne surveille pas les examens dans des lieux autres que des centres d'apprentissage en ligne de Contact North | Contact Nord ou au sein de l'édifice hôte qui les hébergent. Lorsque la surveillance requiert l'usage d'une salle hôte pour un examen de Niveau 2, et que cela ne permet pas l'accès facile et rapide pour la surveillance des étudiantes et étudiants, la réservation pour l'examen doit être de Niveau 1 (des frais s'appliquent).

Des demandes spéciales par les établissements d'enseignement qui exigent que les employé(e)s de Contact North | Contact Nord consacrent du temps pour toute portion de l'examen par opposition à la surveillance à intervalles réguliers à un(e) ou plusieurs étudiantes et étudiants, doivent avoir une réservation pour un examen de Niveau 1 (des frais s'appliquent) par opposition à un examen de Niveau 2 (aucuns frais).

## 15. Le paiement des frais de la surveillance d'examen

*Les factures de Contact North | Contact Nord pour les réservations des examens de Niveau 1 sont envoyées directement aux établissements d'enseignement par notre Centre des opérations à Thunder Bay. Les modalités de paiement requièrent le paiement à 30 jours à compter de la date de la facture.*

*Les étudiantes et les étudiants qui réservent des examens de Niveau 1 directement auprès de Contact North | Contact Nord doivent payer les frais de l'examen à l'avance par carte de crédit. Le paiement par carte de crédit est effectué au téléphone avec le personnel de Contact North | Contact Nord au Centre des opérations à Sudbury. Un remboursement à la carte de crédit est accordé si l'avis d'annulation a été reçu deux (2) jours ouvrables avant la date et l'heure de l'examen.*

*Aucun remboursement n'est accordé si l'avis d'annulation est reçu moins de deux (2) jours ouvrables avant la date et l'heure de l'examen.*

Contact North | Contact Nord n'accepte pas de paiement en espèces, par chèque, par carte de débit ou de crédit pour les examens aux centres d'apprentissage en ligne. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter les détails des frais de service et de l'annulation dans la section intitulée « Niveaux des services et frais d'examen ».

## 16. La pièce d'identité avec photo

Si l'établissement d'enseignement a donné des directives spécifiques par écrit quant aux types de pièces d'identité avec photo qui sont acceptables ou non pour ses examens, il est impératif de respecter ces instructions. En l'absence de toutes directives spécifiques par écrit concernant les pièces d'identité avec photo acceptables fournies par cet établissement, la politique de Contact North | Contact Nord est la suivante :

*Aucun examen n'est surveillé par Contact North | Contact Nord sans que la personne chargée de la surveillance) examine un type acceptable de pièces d'identité avec photo, pour confirmer si les noms correspondent à ceux qui ont été fournis par l'établissement d'enseignement ou, encore, chaque étudiant(e) qui a réservé l'examen ressemble à la personne sur la photo de la pièce d'identité présentée. S'il y a un doute qu'un individu tente de se faire passer pour l'étudiant(e) inclut sur la liste des réservations, la pièce d'identité avec photo est scrutée minutieusement et l'étudiant(e) est autorisée à rédiger l'examen. Ensuite, un Rapport d'incident d'examen est effectué. Les disparités, entre la pièce d'identité avec photo présentée et l'étudiant(e), sont détaillées dans le rapport.*

*Les types de pièces d'identité avec photo émises par des gouvernements, acceptables pour Contact North | Contact Nord en vertu de cette politique, sont les suivantes :*

- ✓ *Carte de citoyenneté canadienne*
- ✓ *Certificat du statut d'Indien*
- ✓ *Permis de conduire*
- ✓ *Passeport*
- ✓ *Carte de résident permanent*
- ✓ *Carte d'assurance-maladie provinciale*
- ✓ *Carte d'identité provinciale avec photo*

*L'information obtenue par la pièce d'identité avec photo de l'étudiant(e) n'est jamais écrite, photocopiée ni gardée dans le dossier.*

Si aucune pièce d'identité avec photo acceptable n'est présentée, il faut demander à l'étudiant(e) de communiquer avec son établissement d'enseignement et de reprogrammer une nouvelle date pour l'examen si possible. Un Rapport d'incident d'examen est rédigé.

## 17. Les pannes de courant et d'Internet

En l'absence de toutes directives spécifiques par écrit données par l'établissement d'enseignement quant aux pannes de courant et/ou d'Internet, la politique de Contact North | Contact Nord est la suivante :

*S'il se produit une perte de courant ou de connexion à Internet durant une session d'examen en ligne, la ou le surveillant(e) redémarre l'examen dès que possible et, si nécessaire, collabore avec le personnel institutionnel pour savoir comment se reconnecter.*

*Si un examen en ligne ou sur papier est interrompu à cause d'une panne de courant de tout type, mais qu'il est possible de continuer après l'interruption, sauf s'il est ordonné autrement par l'établissement d'enseignement et si les étudiant(e)s et le personnel peuvent accommoder une prolongation, la période de temps de l'examen est automatiquement prolongée pour compenser la perte de temps à cause de la panne de courant.*

*Si une reconnexion ou une seconde ouverture d'une session n'est pas possible et que l'établissement d'enseignement n'est pas disponible pour fournir des instructions, il faut demander aux étudiant(e)s de communiquer avec leur établissement d'enseignement pour reprogrammer l'examen si possible.*

Après une situation de panne de courant, même très courte, un Rapport d'incident d'examen est rédigé.

## 18. Les ressources non autorisées

L'établissement d'enseignement détermine si des ressources (comme les calculatrices, dictionnaires, logiciels spécifiques, ordinateurs portables, livres, notes d'étude, etc.) peuvent être utilisées ou non durant l'examen. Et si l'établissement d'enseignement n'a pas indiqué par écrit à Contact North | Contact Nord quelles ressources spécifiques sont permises, la politique de Contact North | Contact Nord est la suivante :

*Aucune ressource autre que les documents de l'examen fournis par l'établissement d'enseignement à Contact North | Contact Nord, ainsi que les stylos, les crayons et les gommes à effacer apportés par les étudiant(e), peuvent être utilisés par les étudiant(e).*

*Dans la cadre de l'examen, la nourriture n'est pas permise pour la personne chargée de la surveillance ni pour les étudiantes et les étudiants, à moins que la nourriture soit médicalement nécessaire. Dans un tel cas médical, une demande d'accommodement pour l'étudiant(e) en question lors de l'examen, provenant de l'établissement d'enseignement, doit être reçue à l'avance par Contact North | Contact Nord pour confirmer afin que la*

*nourriture est permise. Si la demande d'accommodement de l'établissement quant à la nourriture est approuvée par une demande d'accommodement, le contenant ou l'emballage de la nourriture est assujetti à une inspection par un(e) employé(e) de Contact North | Contact Nord. Autres que les bouteilles transparentes, les contenants de liquide sans étiquette, qui sont apportés pour l'examen, sont assujettis aussi à une inspection par un(e) employé(e) de Contact North | Contact Nord.*

*Si l'étudiant(e) ne permet pas une inspection du contenant ou de l'emballage en question, ce dernier doit être déposé à l'extérieur de la zone de l'examen.*

*En outre, les étudiantes et les étudiants sont tenus de déposer loin de la zone immédiate de l'examen leurs manteaux, leurs livres, leurs sacs à dos, leurs téléphones mobiles, ainsi que tous autres appareils électroniques non permis par les établissements d'enseignement; et il faut leur indiquer où ces articles doivent être rangés durant l'examen. Avant de les ranger, tous les téléphones mobiles et appareils électroniques doivent être éteints ou mis en mode silence.*

## 19. Le retour des examens

*Contact North | Contact Nord retourne les examens comme l'a demandé l'établissement d'enseignement par courrier électronique, enveloppes traçables affranchies, téléchargement dans le serveur de Moodle, livraison en main propre ou courrier interne sur les campus. Pour les demandes de retourner une copie papier de l'examen par la poste ou par messagerie, une enveloppe traçable affranchie doit être fournie par l'établissement d'enseignement ou l'étudiant(e). L'établissement informe les étudiantes et les étudiants de l'obligation de procurer une enveloppe traçable affranchie le cas échéant. Contact North | Contact Nord ne paie pas le retour des examens.*

## 20. Les ressources fournies par Contact North | Contact Nord

*Contact North | Contact Nord propose un espace de travail pour les examens écrits et un ordinateur ayant un accès à Internet pour les examens en ligne. Les examens, qui requièrent un ordinateur et un accès à Internet, doivent être identifiés dans la demande de réservation. Quelques trousses de logiciels peuvent être disponibles sur des ordinateurs pour leur utilisation dans les examens en ligne. La demande pour des logiciels spécifiques durant un examen doit être incluse dans la demande de réservation. Contact North | Contact Nord confirmera si la demande pour les logiciels peut être accommodée ou non.*

*Sauf si cela a été demandé à l'avance et est basé sur la disponibilité, Contact North | Contact Nord ne fournit pas aux étudiantes et étudiants un ordinateur et/ou une connexion Internet pour avoir accès à des livres en ligne durant un examen sur papier.*

*Les établissements d'enseignement, qui permettent l'usage de livres en ligne durant un examen soit en ligne ou sur papier, doivent mentionner ces détails dans leurs instructions d'examen. Les étudiantes et les étudiants ayant accès aux livres en ligne à partir de leur propre ordinateur ou des ordinateurs de Contact North | Contact Nord, sauf s'ils sont verrouillés par les logiciels de l'établissement d'enseignement, auront accès à Internet et aux logiciels ou médias sur l'ordinateur.*

Les étudiantes et les étudiants s'attendent à apporter leurs propres stylos, crayons, gommes à effacer, calculatrices (si c'est permis) pour l'examen. Sauf si c'est préapprouvé par l'établissement d'enseignement et préarrangé avec Contact North | Contact Nord, les étudiant(e)s ne sont pas autorisés à utiliser leurs ordinateurs portables dans un examen en ligne. Les centres d'apprentissage en ligne de Contact North | Contact Nord ne sont pas tous équipés de WIFI, donc l'utilisation des ordinateurs portables des étudiant(e)s pour les examens en ligne doit être préarrangée afin de garantir qu'un accès à Internet est disponible pour chaque ordinateur. Si l'ordinateur portable d'un(e) étudiant(e) est permis par l'établissement d'enseignement et Contact North | Contact Nord, l'étudiant(e) s'attend à apporter tous les câbles nécessités pour cet appareil, incluant soit un Apple Thunderbolt ou un Apple USB connecté à un adaptateur ethernet s'il se sert d'un Mac et qu'aucun WIFI n'est disponible.

## 21. Garder en sécurité les examens

Pour garantir la confidentialité et l'intégrité des examens, sauf si l'établissement d'enseignement a fourni des directives spécifiques par écrit pour garder en sécurité les examens, la politique de Contact North | Contact Nord est la suivante :

*Tous les examens imprimés sont stockés dans une armoire verrouillée jusqu'à la date et l'heure fixées de l'examen. Les examens achevés, s'ils n'ont pas été retournés à l'établissement d'enseignement sont stockés dans une armoire verrouillée jusqu'ils soient déchiquetés.*

*Toutes les copies des courriels des examens sont gardées en sécurité dans la boîte de courriel, en s'assurant qu'un mot de passe est nécessaire pour accéder au courriel. Toutes les copies scannées ou électroniques sauvegardées des examens sont gardées en sécurité sur l'ordinateur, en s'assurant que des mots de passe sont nécessaires pour accéder à l'ordinateur. Les ordinateurs laissés en marche sans surveillance sont verrouillés avec des mots de passe appropriés. Les ordinateurs sont équipés d'un économiseur d'écran automatique activant le mode de veille (écran noir) après 30 minutes d'inactivité et l'ordinateur verrouille automatiquement après 60 minutes d'inactivité, et un mot de passe est nécessaire pour le reconnecter.*

*Le personnel s'assure que tout le travail relié aux examens (incluant l'accès au courriel) est réalisé durant la connexion aux comptes d'utilisation quotidienne et non pas au compte e-apprentissage. Et les étudiantes et les étudiants ont seulement accès aux ordinateurs connectés au compte e-apprentissage.*

*Les centres d'apprentissage en ligne, confrontés à un(e) étudiant(e) ou surveillant(e) identifié(e) comme ayant un conflit d'intérêts, prennent des mesures additionnelles pour garder les examens en sécurité (comme convenu avec l'établissement d'enseignement), qui sont mises en œuvre pour garantir l'intégrité des examens.*

*Sauf si des directives contraires sont données spécifiquement par l'établissement d'enseignement, 30 jours après la fin de chaque semestre et seulement après que toutes les étapes de chaque processus de surveillance d'examen sont complétées, toutes les copies scannées de l'examen sont supprimées des dossiers courriels des messages reçus, enlevés et supprimés, ainsi que des dossiers sauvegardés sur l'ordinateur, de toutes sauvegardes et de la corbeille. De plus, toutes les copies papier sont déchiquetées si*

*l'établissement d'enseignement nous a demandé de ne pas les retourner, 30 jours après la fin de chaque semestre (Automne, Hiver, Printemps/Été).*

## 22. La planification et la confirmation des demandes de surveillance d'examen

Nous recevons quotidiennement des demandes de surveillance d'examen, envoyées par les établissements d'enseignement et les étudiantes et les étudiants. Cependant, les demandes de surveillance d'examen, envoyées par des établissements d'enseignement ou des étudiantes et étudiants qui ne relèvent pas de cette politique, ne sont pas acceptées ni activées par Contact North | Contact Nord. Ces demandes sont renvoyées à d'autres services de surveillance le cas échéant.

*Contact North | Contact Nord tente par tous les moyens d'accommoder les demandes de surveillance envoyées par des établissements d'enseignement approuvés, ainsi que par des étudiantes et étudiants qui suivent des cours ou font une demande d'admission auprès d'un établissement d'enseignement approuvé. Les demandes d'examen sont confirmées et planifiées en se basant sur la capacité et la disponibilité des ressources. Si les dates et heures préférées ne peuvent pas être accommodées, et que c'est faisable Contact North | Contact Nord collabore avec l'établissement d'enseignement ou l'étudiant(e) pour trouver des dates convenables. Les examens de Niveau 2 (aucuns frais) sont programmés si c'est faisable pendant les activités déjà planifiées du centre d'apprentissage en ligne afin de diminuer le besoin de ressources additionnelles.*

Les établissements d'enseignement et les étudiantes et les étudiants doivent demander les dates et heures des examens aussitôt que possible, au moins sept jours avant la date d'examen préféré. Contact North | Contact Nord essaie autant que possible d'accommoder les demandes reçues sur un horizon inférieur de sept jours; toutefois, la capacité de planifier les ressources est réduite.

## 23. Les pauses pour aller aux toilettes ou les urgences personnelles des étudiant(e)s

Si l'établissement d'enseignement a fourni des directives spécifiques sur les pauses pour aller aux toilettes et/ou les urgences des étudiant(e)s, ces instructions doivent être respectées.

En l'absence de directives spécifiques par écrit quant aux pauses pour aller aux toilettes et/ou aux urgences des étudiant(e)s pour la surveillance d'examen, la politique de Contact North | Contact Nord est la suivante :

*A. Les pauses pour aller aux toilettes*

*S'il n'est pas prévu que l'intégrité de l'examen soit compromise, les surveillant(e)s autorisent les demandes de pauses pour aller aux toilettes en s'assurant qu'un(e) étudiant(e) seulement à la fois est permis d'utiliser les toilettes. Les étudiantes et les étudiants ne sont pas autorisés à apporter avec eux quoi que ce soit pour aller aux toilettes.*

*Les étudiantes et les étudiants, qui utilisent la salle de toilettes durant la période d'examen chronométrée, n'obtiennent PAS plus de temps pour leur examen.*

*B. Les urgences personnelles des étudiant(e)s*

*Les surveillantes et les surveillants acceptent les urgences personnelles de l'étudiant(e), comme une maladie, en lui permettant de quitter l'examen s'il le demande, tout en s'assurant que les matériels d'examen sont remis et l'étudiant(e) a inscrit son nom sur son examen. Si l'étudiant(e) choisit de quitter l'examen avant d'avoir achevé l'examen, on lui conseille de communiquer avec son établissement d'enseignement pour l'avertir qu'il a été incapable d'achever l'examen.*

*La seule possibilité pour les étudiantes et les étudiants de quitter la salle d'examen, avec l'intention d'y retourner, est quand ils utilisent la salle de toilettes.*

Toute entrée, mentionnant tout(e) étudiant(e) qui a quitté l'examen à cause d'une urgence personnelle, est déclarée dans le formulaire du Rapport d'incident d'examen.

Si l'établissement d'enseignement l'a demandé spécifiquement, toutes les pauses pour aller aux toilettes doivent être enregistrées et déclarées.

# Politique de surveillance d'examen

Auteure : Directrice exécutive, Processus opérationnels et normes de service
Approuvée par : Maxim Jean-Louis, Président – Directeur général
Approuvée : 1 février 2018
Date en vigueur : 12 février 2018

## Niveaux des services d'examen

| | DESCRIPTEURS DES NIVEAUX DE SERVICES DE LA SURVEILLANCE D'EXAMEN | |
|---|---|---|
| | Surveillance d'examen – Niveau 1<br>(des frais s'appliquent) | Surveillance d'examen – Niveau 2<br>(aucuns frais) |
| Effectifs | Un membre du personnel de Contact Nord administre et **supervise** l'examen **de façon continue, sans faire aucune autre tâche**<br><br>Des demandes spéciales par les établissements d'enseignement qui exigent que les employé(e)s de Contact North \| Contact Nord consacrent du temps pour toute portion de l'examen par opposition à la surveillance à intervalles réguliers à un(e) ou plusieurs étudiantes et étudiants, doivent avoir une réservation pour un examen de Niveau 1. | Un membre du personnel de Contact Nord administre et **surveille** l'examen **tout en faisant d'autres tâches régulières**. |
| Lieu | L'examen est supervisé dans une **salle privée** tranquille, **qui peut inclure d'autres activités éducatives pendant la période d'examen.** | L'examen est surveillé dans une **salle privée ou publique** tranquille**, qui peut inclure d'autres activités éducatives durant la période d'examen.** |
| Intégrité | La personne qui supervise l'examen :<br><br>**Fournit à l'étudiante ou l'étudiant un lieu tranquille et confortable pour rédiger son examen et l'emmène à cet endroit.**<br><br>**Reste dans la salle d'examen avec l'étudiante ou l'étudiant pendant toute la durée de l'examen. Et s'assure que tout étudiant ou étudiante laisse son manteau, sac à dos et téléphone mobile, ainsi que ses livres et autres appareils électroniques, etc., ailleurs que dans l'endroit immédiat où se déroule l'examen.**<br><br>Affiche une enseigne qui dit : « Silence svp, examen en cours » sur la porte ou un mur à l'extérieur de la salle d'examen.<br><br>**Ne fait aucune autre tâche pendant la durée de l'examen et supervise étroitement tout étudiant ou étudiante afin de repérer toutes les** | La personne qui surveille l'examen :<br><br>**Fournit à l'étudiante ou l'étudiant un lieu tranquille et confortable pour passer l'examen et s'assure que tout étudiant ou étudiante laisse son manteau, sac à dos et téléphone mobile, ainsi que ses livres et autres appareils électroniques, etc., loin de l'endroit où se déroule l'examen dans un lieu sécurisé.**<br><br>Affiche une enseigne qui dit : « Silence svp, examen en cours » sur la porte ou un mur à l'extérieur de la salle d'examen.<br><br>**Passe devant l'espace de travail où l'étudiante ou l'étudiant rédige son examen à des intervalles réguliers afin de repérer toutes les traces de tricheries.**<br><br>Répond aux exigences énoncées par l'établissement d'enseignement approuvé pour |

| | | |
|---|---|---|
| | **traces de tricheries. Et à divers intervalles durant l'examen, déambule le long des rangées et autour de la salle pour observer de près.**<br><br>Répond aux exigences énoncées par l'établissement d'enseignement approuvé pour la surveillance de cet examen.<br><br>Pour les examens en ligne, sauf si l'établissement d'enseignement demande que la surveillance fournisse des logiciels « verrouillés », les ordinateurs de Contact North \| Contact Nord ne sont pas verrouillés. Les établissements d'enseignement, qui exigent une supervision continue de l'accès à Internet des étudiant(e)s durant un examen en ligne, doivent réserver un examen de Niveau 1. | la surveillance de cet examen. |

# Politique de surveillance d'examen

Auteure : Directrice exécutive, Processus opérationnels et normes de service
Approuvée par : Maxim Jean-Louis, Président – Directeur général
Approuvée : 1 février 2018
Date en vigueur : 12 février 2018

## Les frais d'examen

| GRILLE DES FRAIS DE LA SURVEILLANCE D'EXAMEN (en vigueur le 6 janvier 2016)<br>*Toute demande de devis pour les services d'examens doivent être envoyées aux Services de téléconférence* | |
|---|---|
| Examen – Niveau 1<br>(sur place – Centre d'apprentissage en ligne) | 20 $/l'heure/lieu pour des réservations par l'établissement d'enseignement approuvé pour la surveillance d'examen de Contact North \| Contact Nord<br><br>20 $/l'heure/étudiant(e) pour des réservations par un(e) étudiant(e) admis(e) ou ayant fait une demande d'admission à un établissement d'enseignement approuvé pour la surveillance d'examen de Contact North \| Contact Nord |
| Examen – Niveau 2<br>(sur place – Centre d'apprentissage en ligne) | Aucuns frais |
| Contact North \| Contact Nord n'effectue pas la surveillance des examens dans des endroits autres que les centres d'apprentissage en ligne Contact North \| Contact Nord ou au sein de l'édifice où ils sont situés. Quand la surveillance requiert l'usage d'une salle dans l'édifice hôte pour un examen de Niveau 2 ne permettant pas un accès facile et rapide pour surveiller les étudiantes et les étudiants, la surveillance d'examen est faite en tant que Niveau 1 par le biais des Services de planification si elle est réservée par un établissement d'enseignement et par le biais des Services de téléconférence si elle est réservée par un(e) étudiant(e) afin de s'assurer qu'un membre du personnel peut être dédié pour surveiller l'examen. | |
| *Les frais excluent les taxes applicables.*<br><br>*Les frais indiqués ci-dessus représentent le recouvrement des coûts pour la prestation de ce service.* | |
| *Aucun remboursement n'est accordé si l'avis d'annulation est reçu moins de deux (2) jours ouvrables avant la date et l'heure de l'examen.* | |
| *Si un formulaire de surveillant(e) ou de facture, provenant d'un établissement d'enseignement approuvé pour la surveillance d'examen, est reçu à un centre d'apprentissage en ligne, les employé(e)s doivent compléter la section des détails de la facture, en biffant en diagonale la section des détails de la facture, et imprimer « Facture à suivre provenant de Contact North \| Contact Nord » à travers la section. Les employé(e)s, excepté ceux qui sont autorisés aux centres des opérations, ne peuvent pas accepter un paiement de tout type pour la surveillance d'examen.*<br><br>*Tous les paiements et factures sont traités par les Services financiers ou les Services de téléconférence aux Centres des opérations de Thunder Bay et de Sudbury.* | |