

<b>Type de politique:</b> Examen	<b>Approuvé par:</b> Comité d'examen
<b>Date approuvée:</b> 12 mars 2021	<b>Date de révision:</b>

## Politique d'appel à l'examen d'inscription

### Objectif

Cette politique vise à assurer un traitement juste et équitable des inscrits qui, en raison d'une injustice, échouent à l'examen d'inscription. Elle le fait en fournissant aux inscrits et au Comité d'examen les critères en fonction desquels un appel relatif à un examen sera examiné et accordé. Un appel accordé pour des raisons non liées à l'équité ne serait pas dans l'intérêt public puisqu'un échec de l'examen pourrait indiquer des lacunes dans les compétences de l'inscrit.

### Sources d'autorité

#### Règlement sur l'inscription

##### Appel

22. (1) L'auteur d'une demande qui échoue à un examen d'inscription peut en appeler des résultats devant le comité d'examen et l'appel est tranché par ce comité.

(2) Lors d'un appel interjeté en vertu du paragraphe (1), seule la question de savoir si le processus suivi pour administrer l'examen était juste peut être examinée.

(3) Lorsqu'il statue sur un appel interjeté en vertu du paragraphe (1), le comité d'examen ne doit pas décider que l'auteur de la demande a réussi l'examen, sauf si l'auteur l'a effectivement réussi.

(4) Si un appel interjeté en vertu du paragraphe (1) est accueilli, les résultats de l'examen sont annulés et l'examen n'est pas inscrit contre l'auteur de la demande à une fin quelconque, y compris pour l'application du paragraphe 6 (4).

### Politique

Il incombe aux inscrits d'évaluer leur situation personnelle pour déterminer quand passer l'examen dans les délais prescrits par l'OPAO. Lorsque des circonstances imprévues surviennent immédiatement avant la date d'examen choisie par un inscrit, les inscrits sont tenus d'alerter l'OPAO de ces circonstances personnelles avant de tenter l'examen. Les inscrits qui choisissent de passer l'examen peuvent faire appel des résultats de l'examen en fonction des catégories suivantes :

**Motifs d'ordre humanitaire.** Un motif d'ordre humanitaire peut être accordé si l'inscrit a fourni des éléments de preuve que des circonstances imprévues et indépendantes de sa volonté ont été suffisamment graves pour avoir eu une incidence raisonnable sur les résultats de son examen. Les motifs d'ordre humanitaire peuvent comprendre, sans s'y limiter, ce qui suit :

- le deuil d'un proche parent ou d'un conjoint;
- une urgence personnelle ou familiale;
- le fait d'être victime d'un crime.

**Raisons médicales.** Les inscrits peuvent faire appel pour des raisons médicales en vertu desquelles des documents médicaux sont requis afin de démontrer la façon dont la maladie ou la blessure a pu avoir une incidence sur les résultats de l'examen de l'inscrit. Les raisons médicales peuvent comprendre, sans s'y limiter, ce qui suit :

- une maladie physique ou mentale soudaine et inattendue;
- l'aggravation de problèmes de santé chroniques.

**Irrégularités du processus.** Les inscrits peuvent demander un appel en raison d'irrégularités du processus qui échappent à leur contrôle et qui nuisent à leur capacité de naviguer à l'examen. Les irrégularités du processus comprennent les questions relatives au processus d'examen qui ne sont pas sous le contrôle de l'inscrit et qui sont de la responsabilité de l'administrateur de l'examen et de tous les sous-traitants de l'administrateur de l'examen qui participent à l'administration de l'examen. Les irrégularités du processus doivent être suffisamment importantes pour affecter la capacité de l'inscrit de naviguer efficacement à l'examen et peuvent inclure, sans s'y limiter, ce qui suit :

- fonctionnalités logicielles ne fonctionnent pas correctement\*;
- problèmes de connectivité du logiciel\*;
- pannes de courant\*\*;
- construction bruyante\*\*;
- longues pannes d'Internet\*\*;
- le surveillant ne respecte pas les protocoles standard; ou
- le candidat n'a pas reçu de mesures d'adaptation convenu dans les paramètres de réservation.

\* Applicable uniquement aux questions liées au logiciel d'examen qui est la responsabilité de l'administrateur de l'examen et de tous les sous-traitants de l'administrateur de l'examen impliqués dans l'administration de l'examen. Si l'examen est écrit avec surveillance à distance, les normes minimales non satisfaites pour les exigences techniques énoncées dans l'Accord avec les candidat(e)s ne seront pas des motifs d'appel.

\*\* Applicable uniquement si l'examen est écrit en personne dans un centre de test. Si l'examen est écrit avec surveillance à distance, les normes minimales non satisfaites pour les exigences de l'environnement énoncées dans l'Accord avec les candidat(e)s ne seront pas des motifs d'appel.

Un appel à l'examen doit être reçu par le personnel de l'OPAO dans les 30 jours suivant la publication des résultats de l'examen. L'appel doit être interjeté par écrit et étayé par des éléments de preuve.

Les motifs d'appel d'un inscrit doivent présenter une raison convaincante et justifiée de l'échec de l'examen. Pour que l'appel soit convaincant et justifié, le Comité d'examen considère attentivement si :

- l'inscrit a signalé des problèmes qui nuisent à sa capacité de passer l'examen en :
  - communiquant avec l'OPAO avant l'examen pour des motifs médicaux ou humanitaires;
  - avisant le surveillant pendant l'examen;
  - remplissant le questionnaire post-examen; et/ou
  - communiquant avec l'OPAO dans les sept jours suivant la rédaction de l'examen.
- le rapport de l'inscrit est conforme au rapport du surveillant et/ou à l'enquête de l'administrateur de l'examen.
- l'inscrit a demandé une mesure d'adaptation avec des documents justificatifs acceptables avant la date limite de l'examen, si l'appel est en raison d'irrégularités dans le processus liées à une lacune de mesures d'adaptation.

Les irrégularités du processus corroborées seront attribuer un niveau de gravité qui guidera le Comité d'examen pour déterminer le résultat de l'appel. Les niveaux de gravité seront attribués comme suit :

Classification	Détails de l'irrégularité du processus	Incidence sur les résultats d'examen	Décisions possibles
-	Aucune irrégularité du processus ne s'est produite (p. ex., appel fondé sur le contenu de l'examen) Problèmes de logiciels mineurs (p. ex. erreurs de navigation du candidat)	Aucune	Appel rejeté
<b>Niveau 1</b>	Une irrégularité du processus s'est produite mais pas suffisamment grave pour influencer sur les résultats de l'examen (p. ex., appel fondé sur la réinitialisation du mot de passe, retard mineur au début de l'examen ou chargement lent de l'examen)	Faible	Appel rejeté

<b>Niveau 2</b>	Plus d'une irrégularité du processus de niveau 1, ou une irrégularité du processus de niveau 2, s'est/se sont produite(s), qui a/ont eu une incidence sur l'expérience totale de l'examen (p. ex., appel fondé sur deux cas de problème de logiciel ou sur un cas majeur de problème de logiciel dans lequel il n'y avait pas de solution réussie au dysfonctionnement du logiciel)	Modérée	Appel examiné
<b>Niveau 3</b>	Plus d'une irrégularité du processus de niveau 2, ou une irrégularité du processus de niveau 3, s'est/se sont produite(s), qui a/ont eu une incidence sur les résultats de l'examen (p. ex., appel fondé sur deux cas majeurs de problème de logiciel ou sur un cas grave de problème de logiciel qui n'a pas pu être résolue)	Élevée	Appel accordé

## Document connexe

[Formulaire d'appel à l'examen](#)