

|  |   |
|--|---|
| <b>Type de politique</b> : Examen              | <b>Approuvé par</b> : Comité d'examen   |
| <b>Date d'approbation</b> : 12 mars 2021       | <b>Date de révision</b> : novembre 2026 |
| <b>Date de modification</b> : 24 novembre 2023 |   |

## 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.

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 formulé par écrit et étayé par des preuves.

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

- L'inscrit a signalé des problèmes ayant une incidence sur sa capacité à passer l'examen en :
  - contactant l'OPAO avant l'examen en cas de raisons médicales ou de compassion ;

- informant le surveillant pendant l'examen ;
- remplissant l'enquête post-examen ; et/ou
- contactant l'OPAO dans les sept jours suivant l'examen.
- le rapport de l'inscrit est cohérent avec le rapport du surveillant et/ou l'enquête de l'administrateur de l'examen, le cas échéant.
- l'inscrit a demandé une mesure d'adaptation avec des documents justificatifs acceptables avant la date limite de confirmation de l'examen (généralement dix semaines avant une séance d'examen) si l'appel est fondé sur une irrégularité de procédure liée à l'absence d'adaptation.

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 lorsque l'inscrit a fourni la preuve que des circonstances imprévues, indépendantes de sa volonté, étaient suffisamment graves pour avoir eu un impact raisonnable sur sa performance à l'examen. Il peut s'agir d'une lettre d'un médecin expliquant l'impact des circonstances sur la performance de l'inscrit à l'examen, d'un avis de décès d'un membre de la famille immédiate ou d'un rapport de police. Les motifs d'ordre humanitaire peuvent comprendre, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- le deuil d'un parent proche ou d'un conjoint ;
- une urgence personnelle ou familiale ;
- être victime d'un délit ; ou
- une crise personnelle ou d'autres circonstances atténuantes qui ont eu un impact sur la capacité de l'inscrit à faire face à des responsabilités supplémentaires.

Le comité d'examen examinera s'il existe des preuves que les circonstances atténuantes existaient au moment où l'inscrit a passé l'examen.

**Raisons médicales.** Les inscrits peuvent demander un appel pour raisons médicales. Une documentation médicale est requise pour démontrer comment la maladie ou la blessure a pu affecter la performance de l'inscrit à l'examen. Les raisons médicales peuvent comprendre, sans s'y limiter :

- une maladie physique ou mentale soudaine et imprévisible ; ou
- exacerbation imprévisible d'une maladie chronique.

**Irrégularités du processus.** Les inscrits peuvent demander un appel en raison d'irrégularités dans le 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 :

- les fonctionnalités logicielles ne fonctionnent pas correctement\* ;
- problèmes de connectivité du logiciel\* ;
- les pannes de courant\*\* ;
- construction bruyante\*\* ;
- coupures d'internet de longue durée\*\* ;
- le surveillant n'a pas suivi les protocoles standard ; ou
- l'inscrit n'a pas reçu de mesures d'adaptation convenu dans les paramètres de réservation.

\*Applicable uniquement aux questions liées au logiciel d'examen qui relèvent de la responsabilité de l'administrateur de l'examen et de tout sous-traitant de l'administrateur de l'examen impliqué dans l'administration de l'examen. Cela n'inclut pas les problèmes liés au logiciel résultant d'une mauvaise utilisation des fonctionnalités par l'utilisateur. Dans le cas d'un examen à distance, le non-respect des normes minimales en matière d'exigences technologiques, telles qu'elles sont définies dans l'accord avec le candidat, ne constitue pas un motif d'appel.

\*\*Applicable uniquement aux candidats/ candidates qui passent l'examen en personne dans un centre d'examen. En cas d'examen à distance, le non-respect des exigences minimales en matière d'environnement, telles qu'elles sont définies dans l'accord avec le candidat, ne constitue pas un motif d'appel.

Les irrégularités substantielles du processus seront attribuées à un niveau de gravité qui guidera le Comité d'examen dans la détermination du résultat de l'appel. Les niveaux de gravité seront attribués comme suit :

| Classification  | Détails de l'irrégularité du processus   | Incidence sur les résultats d'examens | Décisions possibles |
|-----------------|--|---------------------------------------|---------------------|
| -               | Aucune irrégularité du processus ne s'est produite (par exemple, appel basé sur le contenu de l'examen, le format, les ressources de préparation à l'examen ou les exigences technologiques ou environnementales qui relèvent de la responsabilité de l'inscrit)<br>Problèmes logiciels mineurs provenant de la configuration de l'ordinateur personnel de l'inscrit (par exemple, des demandes qui entrent en conflit avec le logiciel de l'examen et qui ne peuvent pas être désactivées).<br>Erreurs de l'utilisateur (par exemple, erreurs de navigation de l'inscrit) | Aucune                                | Appel rejeté        |
| <b>Niveau 1</b> | Une irrégularité du processus s'est produite mais pas suffisamment grave pour affecter les résultats de l'examen.<br>(par exemple, appel basé sur des retards dans les files d'attente ; retards dus au fait que l'inscrit n'a pas vérifié la vitesse de l'Internet ou n'a pas effectué les téléchargements requis ou n'a pas les droits d'administrateur ; il n'a pas branché les appareils comme requis, ce qui a entraîné une perte de puissance ou de fonctionnalité ; ou lenteur du chargement de l'examen).  | Faible                                | Appel rejeté        |
| <b>Niveau 2</b> | Plus d'une irrégularité de niveau 1 ou de niveau 2 s'est produite et a affecté la totalité de l'examen (par exemple, un appel basé sur deux cas de problèmes de logiciel ou de matériel sans rapport avec l'Internet ou la connectivité, ou un cas majeur de problème de logiciel ou de matériel pour lequel aucune solution n'a pu être trouvée).   | Modérée                               | Appel examiné       |
| <b>Niveau 3</b> | Plus d'une irrégularité de niveau 2 ou d'une irrégularité de niveau 3 s'est produite et a affecté de manière significative les résultats de l'examen.<br>(par exemple, un appel fondé sur deux cas importants de problèmes de logiciel non liés à la connectivité internet ou un cas grave de problème de logiciel qui n'a pas pu être résolu.   | Élevée                                | Appel accordé       |

Si un appel est accordé pour la première ou la troisième tentative d'examen d'un inscrit, l'inscrit sera requis de faire une tentative d'examen dans le délai initial de la première ou de la troisième tentative d'examen. En d'autres termes, les mêmes délais sont soumis. Si la tentative d'examen annulée a eu lieu lors de la dernière administration de l'examen proposée avant la date limite de la première ou de la troisième tentative d'examen de l'inscrit, le Comité d'examen accordera une prolongation jusqu'à la prochaine administration de l'examen.

Le remboursement des frais d'examen après la tenue de l'examen est laissé à la seule discrétion de l'administrateur de l'examen.

## **Documents connexes**

[Formulaire d'appel à l'examen](#)

[Accord avec les candidats](#)

