

Guide de l'utilisateur pour la surveillance à distance

Version 4 (mars 2021)



Sommaire

Introduction	3
Exigences relatives au ProProctor	4
Exigences relatives aux machines de test	4
Exigences relatives à l'environnement d'examen	5
Avant votre examen	6
Le jour de l'examen	8
Préparation à l'examen	8
Lancement de votre examen	8
Enregistrement à votre examen	9
Pendant votre examen	11
Fonctions du ProProctor	12
Confidentialité et conduite du candidat	12
Annexe pour les utilisateurs de Mac	13
Nous contacter	15

Introduction

Nous vous remercions d'utiliser notre service de surveillance à distance, ProProctor de Prometric, qui vous permet de choisir où et quand vous passez votre examen.

Veuillez utiliser ce guide pour vous préparer à votre prochain examen et vous assurer que votre examen se déroule sans problèmes le jour J.

Si vous avez besoin d'informations supplémentaires, n'hésitez pas à nous contacter.

John Preston

Chef de l'exploitation

Exigences relatives au ProProctor

Veuillez lire attentivement la liste de vérification ci-dessous pour vous assurer que votre machine de test et votre environnement d'examen soient convenables.

Nous vous informons que les vérifications du système sont effectuées avant votre journée de test, dans la même salle que celle où vous passerez votre examen.

Exigences relatives aux machines de test

- ✓ La vitesse de connexion Internet doit être d'au moins 0,5 mbps. Nous recommandons fortement une vitesse d'Internet de 3 mbps ou plus pour éviter toute interruption pendant le déroulement de votre examen.
- ✓ N'utilisez pas de VPN ou de hotspot car cela réduira votre connectivité Internet. Pour la meilleure expérience de prestation d'examen le jour du test, il est conseillé, si possible, qu'aucun de vos proches n'utilise Internet pendant que vous effectuez le test.
- ✓ Windows 8.1 ou une version supérieure OU MacOS 10.13 ou une version supérieure doit être disponible pour l'utilisation. Veuillez noter que les tablettes iPad/Android et les Chromebooks ne sont pas pris en charge actuellement. Microsoft Surface ou un équivalent peut être utilisé uniquement lorsqu'il est configuré en mode ordinateur portable et avec un seul matériel de caméra.
- ✓ La version la plus récente de Google Chrome doit être disponible et prête à l'emploi. Aucun autre navigateur n'est actuellement pris en charge.
- ✓ La résolution minimale requise est de 1024 x 768.
- ✓ Vous devez disposer d'une webcam et d'un microphone. Les webcams et microphones/casques filaires sont autorisés, les sans fil ne sont pas autorisés. Nous vous recommandons d'utiliser une webcam non intégrée (autonome) si possible, afin de déplacer la caméra plutôt qu'un ordinateur portable. Cela facilitera les vérifications de sécurité.
- ✓ Assurez-vous que vous pouvez déplacer votre machine ou webcam pour montrer au surveillant l'espace autour de votre machine.
- ✓ Positionnez votre machine à l'endroit où vous pouvez capter la connexion wifi la plus puissante. Nous recommandons fortement d'utiliser un câble Ethernet connecté directement au routeur.
- ✓ Branchez votre appareil directement sur une source d'alimentation. Il doit être détaché d'une station d'accueil.
- ✓ Nous vous recommandons de supprimer tout logiciel antivirus ou bloqueur de fenêtres publicitaires téléchargé sur la machine pendant la durée de votre examen. La sécurité standard permet de télécharger le logiciel ProProctor.
- ✓ Un seul écran est autorisé, vous ne pourrez pas utiliser de configuration à double moniteur (plus d'un écran). Veuillez retirer ou débrancher et couvrir les écrans supplémentaires avant votre examen. Les candidats ne sont pas autorisés à utiliser un ordinateur portable fermé avec un moniteur supplémentaire.

Exam environment requirements

- ✓ Le lieu des tests doit se trouver en intérieur (clos), bien éclairé, sans bruit de fond ni de perturbation.
- ✓ L'éclairage de votre salle doit être de qualité lumière du jour. Assurez-vous que votre source de lumière n'est pas directement derrière vous, car il sera difficile pour votre surveillant de vous voir.
- ✓ Aucune autre personne ou animal ne peut être présent(e) ou entrer dans la salle d'examen pendant la durée de votre examen. Si cela se produit, votre examen prendra fin et/ou vos résultats seront invalidés.
- ✓ Votre ordinateur portable ou PC doit être placé sur un bureau ou une table.
- ✓ Votre poste de travail et les environs doivent être entièrement libres de tout objet (stylos, papiers, appareils électroniques, etc). Il ne doit y avoir aucun élément qui pourrait vous donner un avantage indu pendant votre examen, y compris les étagères, les panneaux d'affichage ou les œuvres d'art sur les murs dans votre zone immédiate. Il est vivement conseillé de rendre la pièce aussi vide que possible. Vous devez être prêt(e) à retirer ou à couvrir tout élément restant tel que demandé avant ou tout au long de votre examen. Si le surveillant n'est satisfait de l'un ou de plusieurs des aspects de l'environnement, l'examen n'aura pas lieu.
- ✓ Deux mouchoirs et une bouteille transparente ou un verre d'eau sans étiquette sont autorisés dans votre environnement d'examen. Ils doivent être présentés au surveillant avant le début de l'examen. Aucun autre aliment ou boisson n'est autorisé(e) dans votre environnement d'examen.

Le non-respect de l'une de ces exigences peut entraîner la fin de votre examen et l'absence d'enregistrement des résultats. Vous devrez payer le plein tarif pour le repassage de votre examen.

Si vous n'êtes pas certain de pouvoir répondre à l'une de ces exigences, veuillez contacter immédiatement le Support client du CISI.

Avant votre examen

Avant l'examen, vous devez :

1 Adapter votre salle de test en fonction des exigences spécifiées dans ce guide.

2 Effectuer une vérification du système sur le PC/ordinateur portable que vous utiliserez pour votre examen au moins 48 heures avant l'examen. Copiez et collez le lien ci-dessous dans Google Chrome ; la vérification prendra environ 5 minutes :

<https://rpcandidate.prometric.com/#system-check-tag>

A system readiness check of your computer will now take place to make sure it is fully compatible with the ProProctor application.



3 Vous devrez cliquer sur « Select » (Sélectionner) pour choisir le microphone que vous utiliserez. Seuls les casques filaires sont autorisés, donc si vous utilisez le microphone intégré de votre machine le jour de votre examen, veuillez le tester maintenant. Vous verrez également une fenêtre contextuelle avec une demande d'accès à votre webcam. Veuillez accepter cette demande.

Vous ne pourrez pas utiliser la surveillance à distance si la vérification du système échoue.

4 Téléchargez et installez l'application ProProctor au moins 48 heures avant votre examen en suivant les étapes ci-dessous. Si vous avez déjà téléchargé l'application, l'application vérifiera automatiquement les mises à jour et les téléchargera automatiquement. Le téléchargement prendra environ 15 minutes :

a Copiez et collez le lien ci-dessous dans Google Chrome :

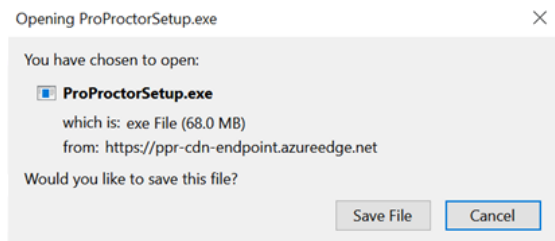
<https://rpcandidate.prometric.com/#download-tag>

b Entrez votre numéro de confirmation à 16 chiffres dans l'écran ci-contre. Votre numéro de confirmation se trouve dans votre courriel de confirmation de réservation du CISI. Vous y trouverez aussi les quatre premiers caractères de votre nom de famille (par exemple, John Smith utiliserait "SMIT" ; John Wu utiliserait "WU", De Silva utiliserait "DE S").

c Cliquez sur 'Download ProProctor' (Télécharger ProProctor).

d

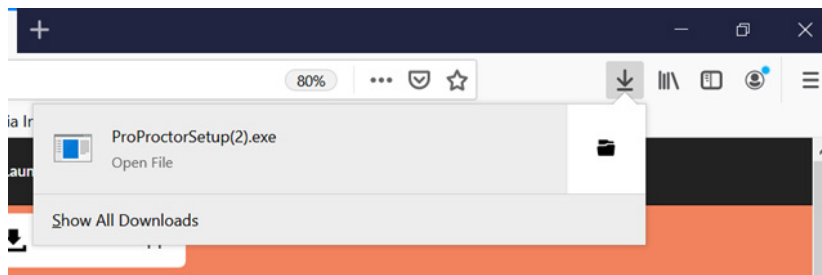
Pour les systèmes Windows, cliquez sur 'Save File' (Sauvegarder le fichier) dans la fenêtre contextuelle.



Pour les utilisateurs de Mac, veuillez consulter l'annexe pour les utilisateurs de Mac.

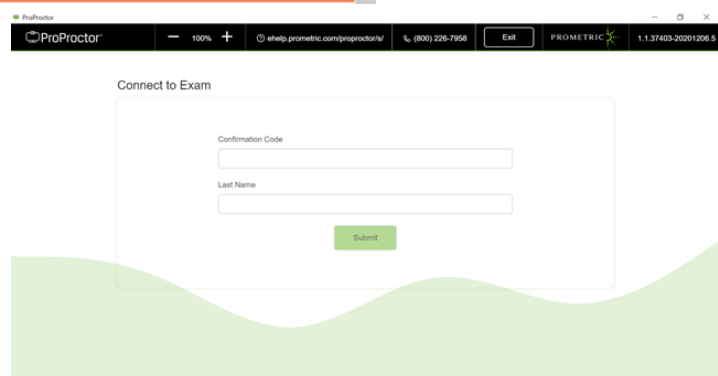
e

Vous pourrez voir ceci dans vos téléchargements. Cliquez sur le ProProctorSetup comme ci-dessous:

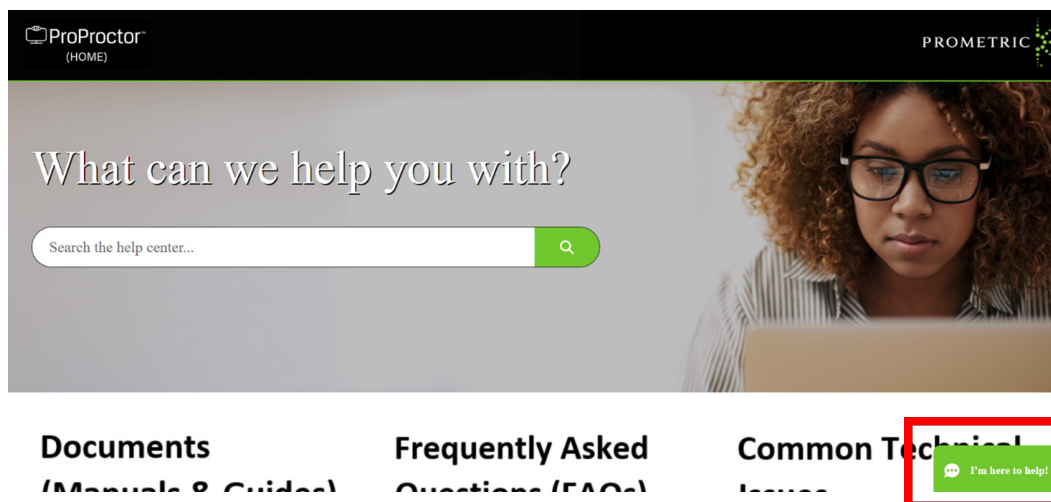


f

Le téléchargement de l'application commencera alors. Une fois le téléchargement terminé, l'application s'ouvrira :



Si vous rencontrez des problèmes techniques et que vous ne parvenez pas à télécharger le logiciel avec succès, veuillez consulter <https://ehelp.prometric.com/proproctor/s/> et utiliser la fonction de messagerie instantanée comme ci-dessous :



Veuillez noter que l'équipe Prometric Contact Support pourrait demander à se connecter à distance à votre ordinateur portable/PC si vous rencontrez des problèmes techniques. Vous n'avez pas besoin de permettre cela si vous ne vous sentez pas à l'aise de le faire. Si vous utilisez un ordinateur portable/PC de travail, veuillez d'abord demander la permission de votre employeur. Si vous n'autorisez pas l'équipe d'assistance Prometric à se connecter à distance, il se peut qu'elle ne puisse pas vous aider et que vous ne puissiez pas relancer votre examen.

Le jour de l'examen

Préparation à l'examen

- ✓ Ayez votre photo près de vous sur votre poste de travail. Veuillez vous assurer qu'elle respecte les exigences énoncées dans notre Règlement sur les examens.
- ✓ Assurez-vous que votre environnement d'examen répond aux critères spécifiés dans la section « Exigences relatives à l'environnement d'examen » du présent guide de l'utilisateur.
- ✓ Réglez votre volume à un niveau approprié et assurez-vous que votre webcam est face à vous..
- ✓ Fermez toutes les autres applications de votre ordinateur portable/PC pour éviter tout bruit de fond qui puisse vous distraire.
- ✓ Le cas échéant, assurez-vous de vous déconnecter d'un VPN pour vous offrir la meilleure connexion Internet possible.
- ✓ Trouvez votre numéro de confirmation à 16 chiffres qui se trouve dans votre courriel de confirmation. Si vous ne trouvez pas le courriel, veuillez contacter immédiatement le Service client du CISI, qui pourra vous le renvoyer.

Veuillez suivre ces étapes 30 minutes avant le début de votre examen.

Veuillez noter que tout au long de votre examen, vous serez assisté par jusqu'à trois surveillants, aussi appelés « proctors ». Il s'agit notamment de :

L'agent de préparation qui vous aidera avec les vérifications de sécurité avant votre examen ;

L'agent de surveillance qui vous surveillera tout au long de votre examen ;

L'agent de sécurité qui enquêtera sur toute irrégularité présumée.

Les agents peuvent provenir d'un autre pays et avoir un accent. Les agents peuvent être de tout sexe.

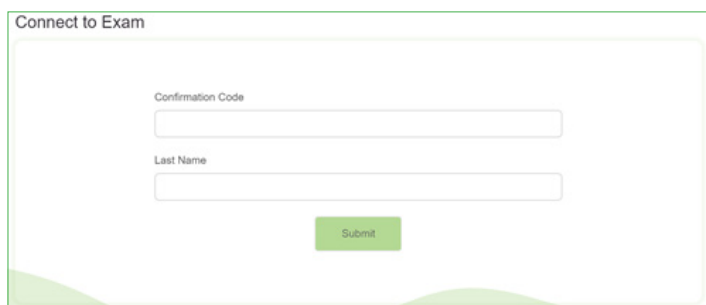
Lancement de votre examen

1

15 minutes avant l'heure prévue de l'examen, lancez l'application ProProctor à l'aide du raccourci du bureau ou à partir de vos téléchargements pour lancer le processus de vérification.

2

Entrez votre numéro de confirmation qui se trouve dans votre courriel de confirmation de réservation CISI, ainsi que votre nom de famille.



3

Cliquez sur 'Submit' (Soumettre) pour lancer votre examen.

Veuillez noter qu'il est tout à fait possible que vous ne puissiez pas démarrer le processus d'enregistrement si vous lancez l'examen plus de 30 minutes avant l'heure prévue de l'examen.

Vérification de votre examen

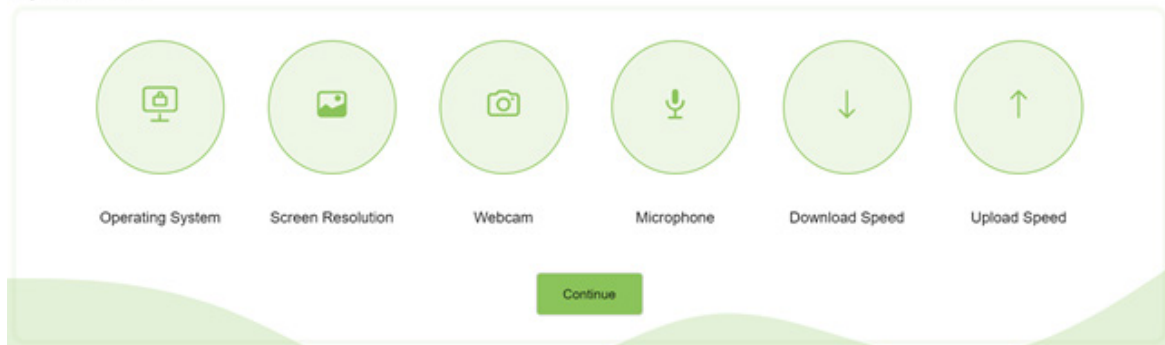
1

Vous devrez d'abord lire le Règlement sur la surveillance à distance. Il est important que vous lisiez et connaissiez tous les renseignements qui se trouvent dans ce règlement. Vous devrez faire défiler la page vers le bas pour voir et lire toutes les informations avant de pouvoir sélectionner Accepter. Veuillez noter qu'il y a deux pages de règlements à examiner.

2

Une vérification du système s'exécutera automatiquement ; vous pourrez cliquer sur Continuer cette opération réussit.

System Check



Si la vérification du système échoue, contactez le Support client de capturePrometric.

3

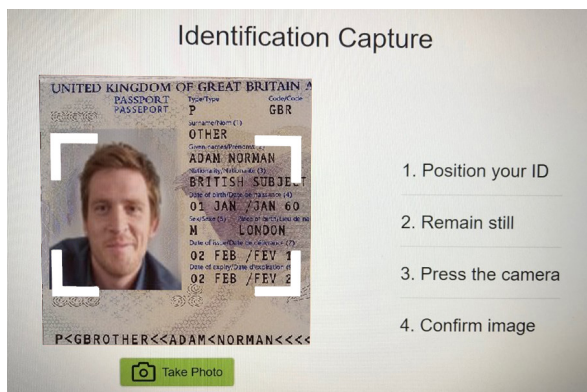
Vous serez ensuite dirigé vers la « Section de saisie du candidat ». Ici, vous devez positionner votre visage à l'aide des guides à l'écran et cliquer sur le bouton 'Take Photo' (Prendre une photo) comme suit :



Assurez-vous que votre photo montre clairement votre visage et n'est pas floue ; vous pouvez ensuite cliquer sur « Proceed » (Continuer).

4

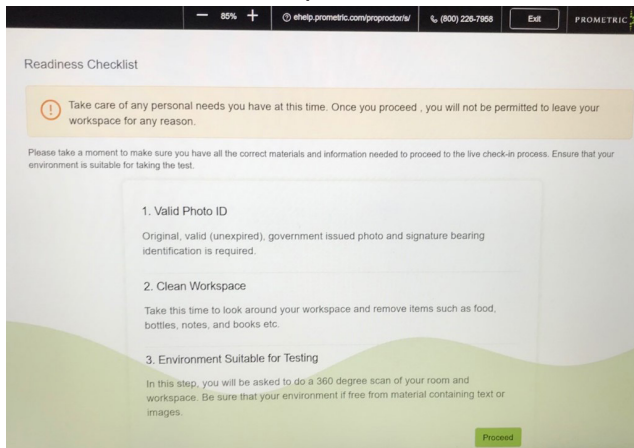
Vous devez présenter votre pièce d'identité avec photo dans la 'Section de saisie de l'identification' à l'aide des guides à l'écran. Cliquez sur le bouton 'Take Photo; (Prendre une photo), puis sur « Accept » (Accepter).



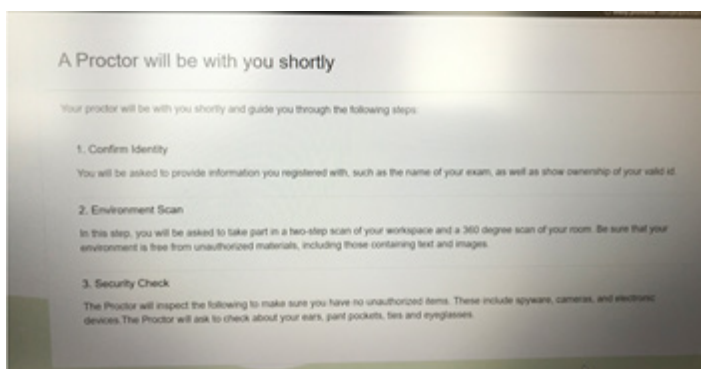
L'application se mettra alors en mode plein écran et fermera toutes les applications laissées ouvertes. On vous présentera une liste de vérification de l'état de préparation avec un message pour vous assurer que vous avez :

- Une pièce d'identité avec photo valide ;
- Un espace de travail propre ;
- Un environnement approprié pour les tests.

Pour continuer, vous devrez peut-être faire un zoom arrière pour voir le bouton Suivant. Utilisez l'outil Zoom en haut de l'écran pour effectuer un zoom arrière de 85 % comme indiqué ci-dessous :



Vous verrez apparaître la page ci-dessous.



Ici, vous pourriez devoir attendre jusqu'à 15 minutes pour être transféré à l'étape suivante. Aux heures de pointe, cela peut être plus long. Une fois transféré, vous pourrez voir votre propre photo sur le côté gauche de l'écran, et votre agent de préparation sur le côté droit de l'écran. Il vous guidera ensuite dans les vérifications de sécurité. Il vous parlera en anglais, vous devez donc avoir un niveau suffisant d'anglais pour pouvoir répondre à ses questions et suivre ses instructions. Il effectuera les vérifications suivantes :

Confirmation des données du candidat

L'agent de préparation vous demandera de confirmer votre nom complet, votre adresse courriel et les détails de l'examen par webchat ou en vous parlant.

Vérification environnementale à 360°

Votre agent vous demandera de scanner votre pièce et votre surface de travail à l'aide de votre webcam. Soyez prêt à montrer à l'agent de préparation le dessous de votre bureau et de votre chaise avec votre webcam, en déplaçant votre ordinateur portable entier si nécessaire. Veuillez vous assurer de ne pas retirer le câble Ethernet (si vous en avez un) ou le câble d'alimentation, car cela pourrait déconnecter votre session.

Si vous rencontrez des problèmes techniques qui provoquent la perte de votre connexion et la fermeture de l'examen, veuillez noter que vous ne pourrez pas redémarrer votre examen. Cela peut entraîner l'échec de votre examen, et vous devrez payer le plein tarif pour le repassage de votre examen.

Vérification de la personne candidate

On peut vous demander de soulever vos manches de chemise au-dessus de vos poignets et de sortir vos poches. Si vous portez des lunettes, vous pouvez également devoir les tenir à hauteur de la webcam pour l'inspection, pour vérifier qu'il n'y ait pas de dispositif d'enregistrement.

Les bijoux et les montres doivent être retirés avant l'examen. On peut vous demander de ramener vos cheveux en arrière pour vous assurer que rien n'est fixé à votre oreille, comme un appareil Bluetooth. Si vous devez porter un appareil auditif, veuillez demander un aménagement raisonnable en utilisant la Politique et le Formulaire de demande.

Vous devrez peut-être attendre jusqu'à 15 minutes pour passer à l'étape suivante. Aux heures de pointe, cela peut être plus long. Votre examen apparaîtra alors à l'écran. Votre examen sera ensuite passé à un agent de surveillance qui vous surveillera tout au long de votre examen. Il peut vous contacter via le chat web ou en vous parlant..

Veuillez noter que votre agent de surveillance peut vous contacter via le chat ; il n'y a pas de notifications s'il vous contacte. Veuillez vérifier cela tout au long de votre examen

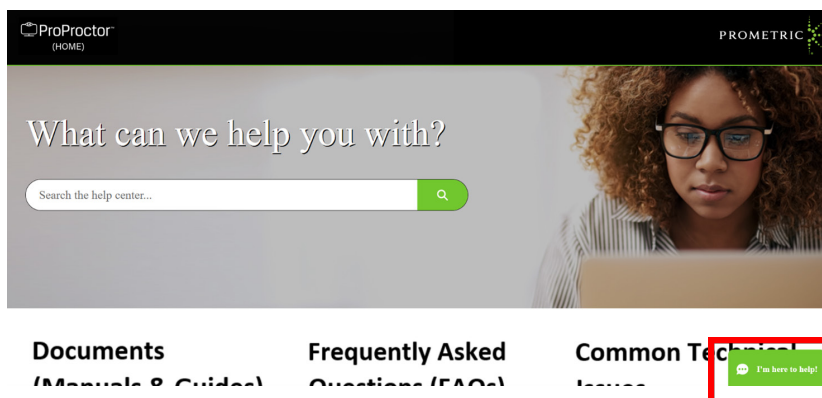
Pendant votre examen

Assistance tout au long de votre examen

Si vous avez besoin d'aide pendant le déroulement de votre examen, vous pouvez communiquer avec votre agent de surveillance en utilisant la fonction Live Proctor à droite de votre écran, pour parler à votre agent ou lui envoyer un message. Cela peut être fermé et rouvert si nécessaire tout au long de votre examen.

Assistance technique

Si vous rencontrez des problèmes techniques et que votre examen se termine de manière inattendue, veuillez consulter <https://ehelp.prometric.com/proproctor/s/> et utiliser la fonction de messagerie instantanée comme ci-dessous :



Veuillez noter que l'équipe de Prometric Contact Support pourrait demander à se connecter à distance à votre ordinateur portable/PC si vous rencontrez des problèmes techniques. Vous n'avez pas besoin de permettre cela si vous ne vous sentez pas à l'aise de le faire. Si vous utilisez un ordinateur portable/PC de travail, veuillez d'abord demander la permission de votre employeur.

Mettre fin à votre examen

Lorsque vous êtes prêt à soumettre vos réponses aux questions de l'examen, vous devez cliquer sur « End Section » (Section fin), puis sur « End Exam » (Mettre fin à l'examen) en bas de l'écran. Avant de fermer l'application, vous devez en informer le surveillant afin qu'il puisse clore officiellement votre examen et que votre courriel de rapport de scores puisse être envoyé instantanément.

Ne cliquez pas sur « Exit » (Quitter) dans le coin supérieur droit de l'application, car cela fermera l'application et votre examen prendra fin instantanément. Vous ne recevrez pas votre score ou note à l'écran.

Fonctions du ProProctor

Papier brouillon

Vous aurez accès à un bloc-notes en ligne tout au long de votre examen. Vous pouvez y accéder le long de la barre supérieure de l'examen. Le bloc-notes peut être ouvert à tout moment de l'examen si vous avez besoin de prendre des notes. La fermeture du bloc-notes permet de conserver vos notes tout au long de l'examen et d'y accéder à tout moment. Toutes les notes ajoutées au bloc-notes sont à titre de référence seulement et ne seront pas notées. Le papier brouillon a la fonctionnalité de dactylographie uniquement ; vous ne pouvez pas dessiner ou gribouiller à l'écran.

Calculatrice à l'écran

Si vous utilisez la calculatrice à l'écran, elle s'ouvre automatiquement en mode scientifique. Si vous la changez en mode de base, elle deviendra plus petite et il sera plus facile de se déplacer autour de l'écran, donc hors de la zone des questions.

Le papier brouillon et la calculatrice sont accessibles en même temps et peuvent être déplacés sur l'écran, ce qui permet de voir la question qui se trouve derrière.

Confidentialité et conduite du candidat

Confidentialité

L'application de surveillance à distance, le système de prestation de tests informatisé, le tutoriel, le contenu des examens et l'enquête sont des documents publiés, confidentiels, et matériaux propres ou la propriété intellectuelle de Prometric et/ou du CISI. Il est strictement interdit de communiquer, de publier, de reproduire ou de transmettre une quelconque partie de l'examen, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit (p. ex., verbal, électronique, écrit, etc.) à quelque fin que ce soit.

Toute reproduction ou divulgation entraînera une notification immédiate au CISI.

Conduite du candidat

Tous les examens sont surveillés en continu par enregistrement vidéo et audio. Tous les mouvements des candidats sont surveillés à l'aide d'une technologie qui reconnaît les mouvements, comme les candidats qui cherchent à un endroit derrière/au-dessus de leur machine à plusieurs reprises. Si cela se produit, un agent de sécurité peut suspendre votre examen et effectuer d'autres vérifications de sécurité de votre environnement d'examen.

En utilisant la surveillance à distance, vous avez reconnu que vous n'avez aucun droit d'intimité à votre emplacement actuel tout au long de votre examen, et que vous renoncez à toute réclamation affirmant un droit à la vie privée.

L'agent de surveillance ou tout autre membre du personnel de ProProctor est autorisé à mettre fin à votre examen pour une violation de toute réglementation relative aux examens, y compris un comportement abusif envers l'agent de surveillance ou tout autre membre du personnel de ProProctor. Si cela se produit, le CISI en sera avisé. Toute autre mesure nécessaire sera alors prise conformément à notre politique en matière de sanctions des candidats.

Si vous souhaitez mettre fin à l'examen, veuillez en informer l'agent de surveillance et lui expliquer pourquoi vous avez pris cette décision.

Il est strictement interdit de quitter la vue de la caméra pendant que votre examen est en cours, sinon, votre examen prendra fin.

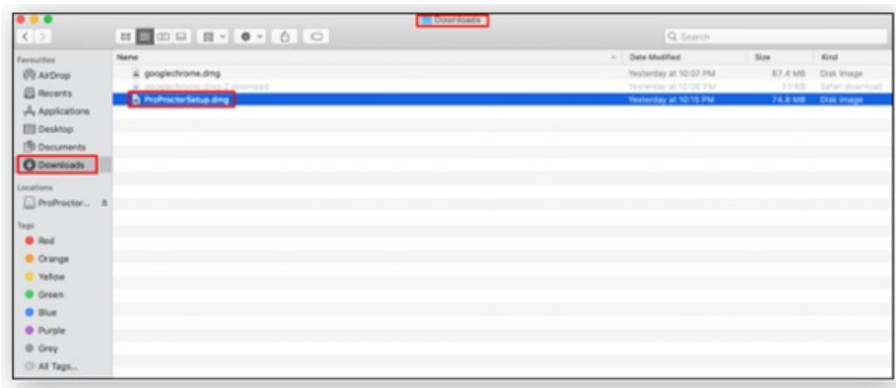
Pauses pendant le déroulement de l'examen

Les pauses ne sont pas autorisées pendant l'examen, veuillez à vous assurer que vous êtes prêt et confortablement installé avant le début de l'examen. Si vous avez besoin d'une pause pour raisons médicales, veuillez demander un aménagement raisonnable à l'aide de la Politique et du Formulaire de demande.

Annexe pour les utilisateurs de Mac

1

Après avoir confirmé que votre ordinateur a réussi la vérification du système et téléchargé l'application, localisez le fichier ProProctorSetup dans le dossier Téléchargements comme indiqué ci-dessous :

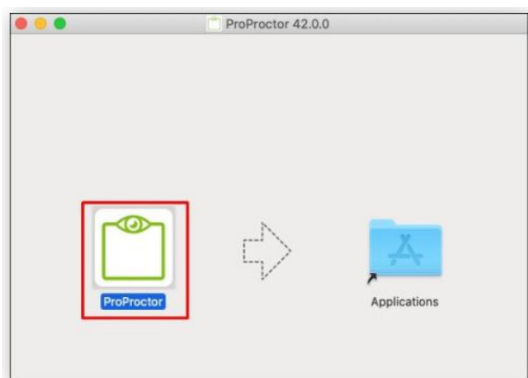


2

Cliquez sur le fichier « ProProctorSetup.dmg » pour exécuter l'installation de l'application. Une boîte de dialogue s'ouvrira pour afficher la progression du processus d'installation.

3

Ensuite, une autre fenêtre s'ouvrira. Vous devrez déplacer (faire glisser) l'icône de l'application "ProProctor" vers le dossier "Applications" :



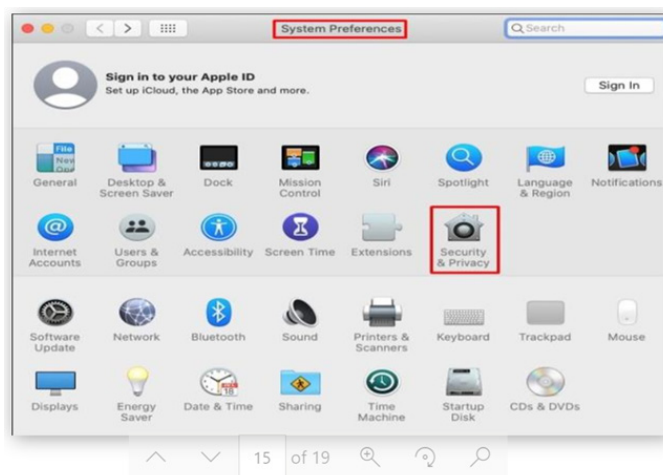
4

Ensuite, ajustez les paramètres de l'ordinateur pour permettre à l'application ProProctor de s'exécuter sur votre ordinateur. Si vous essayez d'ouvrir l'application sans appliquer les modifications suivantes dans les préférences du système, la petite fenêtre suivante s'affichera :



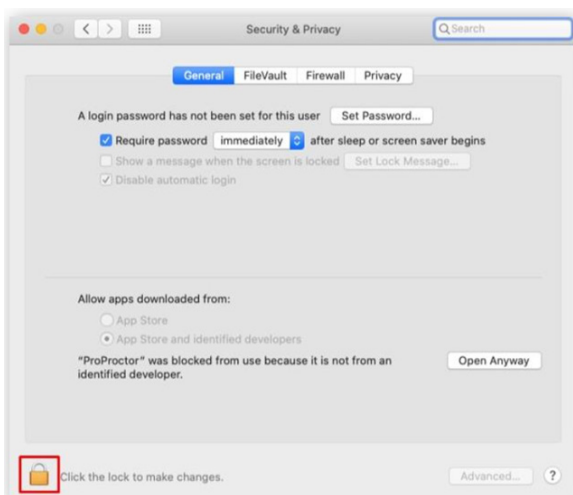
5

ProProctor est en attente de l'approbation de l'App Store et de l'approbation notariée du statut de développeur. Pour régler ce paramètre, accédez à Préférences système > Sécurité et confidentialité



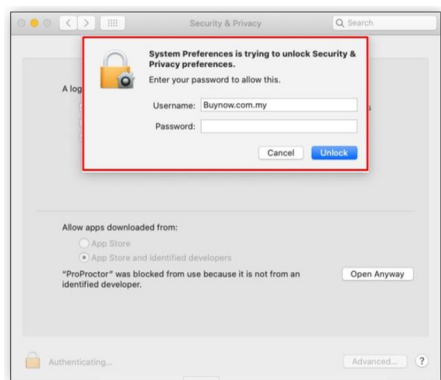
6

Une fois dans la section "Security & Privacy" (Sécurité et confidentialité), cliquez sur le symbole de cadenas en bas à gauche de la section "Sécurité et confidentialité", comme indiqué ci-dessous. Ensuite, sélectionnez "Allow apps downloaded from: App Store and identified developers" (Autoriser les applications téléchargées à partir de : App Store et développeurs identifiés) et cliquez sur "Open Anyway" (Ouvrir quand même) :



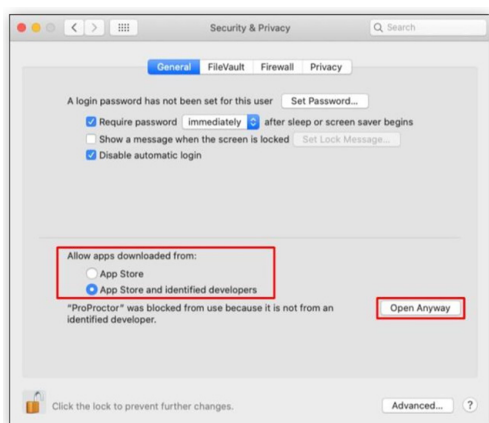
7

Après avoir cliqué sur le symbole du cadenas, vous serez invité à entrer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe locaux pour apporter des modifications au système :



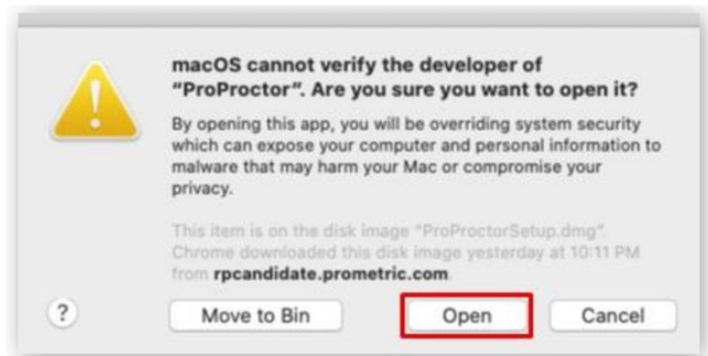
8

Ensuite, sélectionnez "Allow apps downloaded from: App Store and identified developers" (Autoriser les applications téléchargées à partir de : App Store et développeurs identifiés) et cliquez sur "Open Anyway" (Ouvrir quand même) :



9

Un autre message s'affichera, sélectionnez "Open" (Ouvrir) :



Nous contacter

Problèmes techniques

Si vous avez un court retard en raison d'une mauvaise connexion Internet, votre examen se poursuivra. Si vous rencontrez des problèmes techniques importants qui provoquent la perte de votre connexion et la fermeture de l'examen, veuillez noter que vous ne pourrez pas redémarrer votre examen.

Si votre examen est terminé, veuillez contacter l'Assistance client du CISI qui sera en mesure de vous aider à réinitialiser votre examen. Vous devrez payer le plein tarif pour une nouvelle réservation d'examen.

Toute autre aide supplémentaire

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec l'équipe du service clientèle du CISI.

Si vous souhaitez laisser des commentaires sur votre expérience, veuillez le faire ici.