

GUIDE DU SURVEILLANT

DE L'EXAMEN DES NORMES D'ÉDUCATION DU TICO

**Guide du surveillant
de l'examen destiné
aux conseillers en voyages et
de l'examen destiné aux
superviseurs/gestionnaires**



VOTRE PASSEPORT VERS LA RÉUSSITE

Guide du surveillant de l'examen des normes d'éducation du TICO

Conseil de l'industrie du voyage de l'Ontario

2012

(programme administré par l'Institut canadien des conseillers en voyages)

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1
À propos des surveillants.....	1
Que font les surveillants ?	1
Qui fait quoi ?	2
Combien de surveillants faut-il ?	2
Rémunération des surveillants	3
Trouver un(e) surveillant(e)	3
Qui peut surveiller l'examen ?	3
Qui peut devenir surveillant(e) ?	3
Que se passe-t-il si je ne trouve pas de surveillant(e) ?	4
Le rôle et les responsabilités des surveillants avant la tenue de l'examen	5
Vérification de l'équipement	5
Vérification de la compatibilité	5
Numéro d'inscription des candidats à l'examen du TICO et mot de passe	6
Considérations particulières	6
Liste des articles que les surveillants doivent se procurer avant la tenue de l'examen	6
Le rôle et les responsabilités des surveillants le jour de l'examen	6
Avant l'arrivée des candidats	6
À l'arrivée des candidats	7
Une fois tous les candidats assis	8
Durant l'examen	9
Après l'examen	10
Annexe A : Mot de bienvenue	11
Annexe B : Directives générales	13
Annexe C : Directives en cas d'incidents ou d'irrégularités	14
Annexe D : Formulaire d'inscription du surveillant	17
Annexe E : Registre des candidats à l'examen du TICO	18
Annexe F : Ressource en cas d'urgence	19
Annexe G : Aide-mémoire du surveillant	20

GUIDE DU SURVEILLANT DE L'EXAMEN DES NORMES D'ÉDUCATION DU TICO

Introduction

Merci de contribuer au bon déroulement de l'examen des normes d'éducation du TICO. Votre rôle à titre de surveillant(e) est très important. Non seulement êtes-vous la clé qui permet aux candidats de réussir, mais vous veillez à l'intégrité du programme. Ce document a été créé dans le but de :

- fournir des directives pour le choix des personnes pouvant jouer le rôle de surveillant;
- décrire le rôle et les responsabilités des surveillants pendant tout le processus de l'examen;
- fournir aux surveillants le mot de bienvenue, les directives générales et des directives en cas d'irrégularités ou d'incidents;
- fournir des ressources si les surveillants ont des questions au sujet du processus.

À propos des surveillants

Que font les surveillants ?

Les surveillants sont des « superviseurs » impartiaux lors de la tenue de l'examen. Leurs responsabilités consistent à :

- s'assurer de l'intégrité du déroulement d'un examen;
- veiller à ce qu'il n'y ait aucune perturbation;
- vérifier la carte d'identité avec photo des candidats afin de s'assurer que ce soit véritablement les candidats inscrits qui passent l'examen;
- veiller à ce que tous les candidats passant l'examen soient bien visibles. Il incombe aux candidats ou, encore, au (à la) coordonnateur(trice) du groupe de s'assurer que la salle respecte les exigences de surveillance de l'examen. Si vous n'êtes pas en mesure de voir parfaitement tous les candidats et que les bureaux ne peuvent pas être déplacés de façon à respecter cette exigence, l'examen doit alors être annulé, et vous devez demander aux candidats ou au(à la) coordonnateur(trice) du groupe de téléphoner au bureau du CITC.
- veiller à ce que les candidats passent leur propre examen;
- suivre les consignes établies pour traiter les problèmes pouvant survenir durant la tenue de l'examen.

Qui fait quoi ?

Ce sont les candidats ou le(la) coordonnateur(trice) (d'un groupe de candidats) qui prennent toutes les mesures nécessaires pour passer l'examen, y compris :

- la configuration et la compatibilité des ordinateurs (voir la section traitant de la vérification de la compatibilité en page 5)
- l'emplacement de la salle
 - Les candidats à l'examen peuvent passer l'examen n'importe quand et à l'endroit de leur choix, à condition que la salle respecte les exigences de surveillance.
 - Si un(e) ou plusieurs candidat(e)s préfèrent se rendre à un lieu d'examen précis, il y a plusieurs écoles de formation en voyage ou autres entreprises de l'industrie du voyage qui offrent des « salles surveillées ». Veuillez noter qu'il pourrait y avoir des frais à verser directement à l'entreprise fournissant la salle d'examen surveillée.
 - Il incombe aux candidats ou au(à la) coordonnateur(trice) du groupe de s'assurer que la salle d'examens respecte les exigences suivantes :
 - Tous les candidats doivent être bien visibles, en tout temps, pour le ou la surveillant(e) – ils ne peuvent pas se trouver dans des salles distinctes ni dans des cubicules dont on n'a pas une vue dégagée ou non obstruée.
 - Si l'aménagement de l'agence ne permet pas de voir parfaitement tous les candidats d'un seul coup d'œil, il faut alors prévoir la présence de surveillants supplémentaires durant l'examen.
 - Le nombre maximal de candidats qu'un(e) seul(e) surveillant(e) peut surveiller est de 25, à condition que tous les candidats soient bien visibles.
 - Le dessus du bureau où sera assis(e) chaque candidat(e) doit être complètement dégagé – il ne doit y avoir aucun effet personnel ni aucun dossier.

Combien de surveillants faut-il ?

On exige la présence d'un(e) surveillant(e) pour les 25 premiers candidats passant l'examen dans une **même salle au même moment**, à condition que le ou la surveillant(e) soit en mesure de voir tous les candidats passant l'examen en même temps (par exemple, dans une grande salle de type classe). Si les candidats ont choisi de passer l'examen dans un bureau ou une agence comportant des salles distinctes ou des cubicules où tous les candidats ne sont pas visibles d'un seul coup d'œil, on exigera

alors la présence de surveillants supplémentaires afin de respecter cette exigence de surveillance de l'examen. En général, si un premier ou une première surveillant(e) voit parfaitement tous les candidats passant l'examen, alors celui-ci ou celle-ci pourra surveiller jusqu'à concurrence de 25 candidats. On devra ajouter un(e) surveillant(e) supplémentaire par tranche de 15 candidats additionnels.

Rémunération des surveillants

En général, il n'y a pas de règles établies à l'égard de l'acceptation d'une rémunération par les surveillants. C'est une question qui se règle strictement entre le ou la surveillant(e) et les candidats qui souhaitent retenir ses services. Dans certains cas, les surveillants peuvent tout simplement échanger leurs services. Un(e) surveillant(e) qualifié(e) de l'agence ABC surveillera l'examen pour l'agence XYZ, puis le ou la surveillant(e) de l'agence XYZ fournira ses services à l'agence ABC. Dans d'autres cas, les surveillants pourraient demander qu'on leur rembourse des dépenses de base ou qu'on leur paie le temps de surveillance.

Trouver un(e) surveillant(e)

Qui peut surveiller l'examen ?

- La clé pour trouver un(e) surveillant(e) est de s'assurer qu'il n'y ait pas de conflits d'intérêts.
- Par « conflit d'intérêts » dans ce contexte, on entend que le ou la surveillant(e) ne travaille pas au sein de la même agence/entreprise que les personnes qui passent l'examen et qu'il n'y ait aucune relation entre un(e) surveillant(e) et un(e) candidat(e) qui pourrait faire douter de l'impartialité du ou de la surveillant(e) (par exemple, époux(se), parent, associé(e), etc.)
- Le ou la surveillant(e) a lu le Guide du surveillant et comprend le rôle important qu'il ou elle joue dans le déroulement de l'examen.

Qui peut devenir surveillant(e) ?

- Les personnes qui n'appartiennent pas à l'industrie et respectent les critères suivants : 1) maturité (c.-à-d. la capacité de surveiller un examen); 2) aucun intérêt dans la matière (les personnes n'ont aucunement l'intention d'étudier ou de travailler dans le domaine du voyage; 3) aucun conflit

d'intérêts (aucun parent ou ami ne passe l'examen qu'on leur a demandé de surveiller).

- Les personnes admissibles comme répondants pour une demande de passeport, pourvu qu'il n'y ait aucun conflit d'intérêts. Veuillez noter que les qualifications des surveillants d'examens diffèrent de celles des répondants figurant sur le site Web du Bureau des passeports en ce que, pour les fins de la surveillance d'examens, les parents et les époux ou épouses ne sont pas acceptables. Les critères visant les répondants pour une demande de passeport se trouvent à <http://www.ppt.gc.ca/cdn/section2.aspx?lang=fra>.
- Les professeurs de programmes de formation en voyage et tourisme ou autres professeurs, actifs ou retraités, qu'ils soient ou non associés à l'industrie du voyage, à condition qu'il n'y ait aucun conflit d'intérêts.
- Toutefois, si les professeurs de programmes de formation en voyage et tourisme sont tenus de passer l'examen destiné aux conseillers en voyages ou décident de passer cet examen, ils doivent d'abord le réussir.
- Les conseillers et gestionnaires en voyages accrédités qui ne travaillent pas pour la même agence ou chaîne d'agences et qui ont déjà passé l'examen destiné aux conseillers en voyages, à condition qu'il n'y ait aucun conflit d'intérêts. Pour obtenir une liste des conseillers (CTC) et des gestionnaires (CTM) accrédités au Canada, visitez www.citc.ca/en/directory.
- Les directeurs d'agences de voyages qui ne travaillent pas pour la même agence ou chaîne d'agences et qui ont déjà passé l'examen destiné aux conseillers en voyages, à condition qu'il n'y ait aucun conflit d'intérêts.
- Les conseillers en voyages qui ont déjà passé l'examen destiné aux conseillers en voyages et qui ne travaillent pas pour la même agence, à condition qu'il n'y ait aucun conflit d'intérêts.
- Le CITC tient à jour une liste des écoles de formation en voyage de la province de l'Ontario, qui offrent une salle d'examens avec surveillant de temps en temps. Pour obtenir la liste de ces écoles, ainsi que les détails de la marche à suivre pour passer l'examen, visitez www.citc.ca/en/Proctors-schools.

Que se passe-t-il si je ne trouve pas de surveillant(e) ?

Le TICO et le CITC ont demandé à un certain nombre d'écoles situées à travers la province d'offrir des lieux surveillés pour la tenue de l'examen ou des examens du TICO, et plusieurs d'entre

elles ont répondu à l'appel. Veuillez consulter la liste sur le site Web du CITC, à l'adresse www.citc.ca/content/en/train-tico-Proctors-e.asp, pour trouver l'école la plus proche de chez vous — ainsi que la marche à suivre établie par chacune de ces écoles.

Le rôle et les responsabilités des surveillants avant la tenue de l'examen

Veuillez consulter l'aide-mémoire du surveillant à l'annexe G.

Les surveillants devraient toujours veiller à ce que les candidats aient trouvé et réservé une salle d'examens où se trouvent des ordinateurs munis d'une connexion Internet. Afin de s'assurer que les ordinateurs ont la capacité d'accéder facilement au site Web de l'examen, veuillez vérifier la compatibilité de chaque terminal d'ordinateur avec le ou la candidat(e) avant le jour de l'examen. Ce n'est pas la responsabilité des surveillants de trouver une salle et de s'assurer que l'équipement soit fonctionnel. Ils doivent uniquement s'assurer que les candidats se sont préparés afin que la séance d'examen ait lieu, comme prévu.

Vérification de l'équipement

Voici l'équipement informatique minimal recommandé pour passer l'examen en ligne :

- une connexion Internet
- spécifications du navigateur Internet :
 - Internet Explorer, version 5.5 ou supérieure, OU
 - Netscape, version 6.0 ou supérieure, OU
 - Firefox, version 1.0 ou supérieure
 - Spécifications de l'écran : résolution 800 × 600 ou supérieure

Vérification de la compatibilité

1. Sur les ordinateurs qui seront utilisés à l'examen, allez à <http://asitest.ca>.
2. Après avoir choisi la langue, allez à la page suivante, puis descendez au bas de la page et cliquez sur la case « SOUTIEN ».
3. Cliquez ensuite sur la case « COMPATIBILITÉ » afin de vous assurer que l'ordinateur sera capable de faire fonctionner l'examen.

Numéro d'inscription des candidats à l'examen du TICO et mot de passe

Avant la date de l'examen, vous recevrez par courriel, le numéro d'inscription des candidats à l'examen du TICO (pour vos dossiers uniquement) et un mot de passe pour chaque candidat(e) inscrit(e) à l'examen. Le mot de passe servira à ouvrir le programme de chaque candidat(e) pour sa session d'examen. On suggère de découper les mots de passe en languettes de papier et de les remettre aux candidats lorsqu'ils arrivent sur les lieux de l'examen. C'est la seule chose que les surveillants doivent remettre aux candidats qui passent l'examen. Seuls les candidats inscrits recevront un numéro d'inscription et un mot de passe à utiliser dans le système d'examen en ligne.

Considérations particulières

Avant le jour de l'examen, les surveillants seront avisés de toute considération particulière visant les candidats, qui pourrait avoir une incidence sur le déroulement normal de l'examen. À titre d'exemple, un(e) candidat(e) pourrait se voir accorder du temps supplémentaire pour terminer l'examen ou une permission spéciale de manger ou boire durant l'examen.

Liste des articles que les surveillants doivent se procurer avant la tenue de l'examen

- Liste des candidats passant l'examen, ainsi que leur numéro d'inscription à l'examen et leur mot de passe
Veillez noter que cette liste est strictement confidentielle et que le ou la surveillant(e) ne doit pas divulguer les mots de passe et les numéros d'inscription figurant sur cette liste à quelque tiers que ce soit. Le ou la surveillant(e) ne divulguera ces renseignements qu'au ou à la candidat(e) à l'examen visé(e) et ce, juste avant le début de l'examen.
- Feuille vierge du registre des candidats afin de consigner leur entrée et leur sortie
- Papier brouillon
- Guide du surveillant
- Téléphone cellulaire, si possible (au cas où)

Le rôle et les responsabilités des surveillants le jour de l'examen

Veillez consulter l'aide-mémoire du surveillant à l'annexe G.

Avant l'arrivée des candidats

Il faut que les surveillants arrivent au moins 30 minutes avant l'heure prévue de l'examen. Les surveillants doivent s'attendre à rester sur place pendant deux heures, à compter du début de l'examen destiné aux conseillers en voyages, compte tenu du temps que prendra chaque candidat(e) pour lire toutes les directives en ligne et commencer l'examen comme tel. Pendant les 30 minutes précédant le début de l'examen, vous devez :

- vous assurer que la salle est bien aménagée, qu'il y a un nombre suffisant d'ordinateurs pour le nombre de candidats inscrits, ainsi qu'un nombre correspondant de places avec table et chaise;
- vous assurer que tous les bureaux soient bien visibles de façon à ce que vous puissiez voir tous les candidats en même temps. Sinon, vérifiez si vous pouvez faire des changements vous permettant d'avoir une vue dégagée. Si ce n'est pas possible, veuillez alors consulter les directives en cas d'irrégularités qui se trouvent à la fin de ce document.
- vous familiariser avec les lieux – emplacement des téléphones, des toilettes et des sorties de secours;
- imprimer une copie du registre des candidats (voir l'annexe E);
- veiller à ce qu'il y ait des panneaux de direction qui aideront, au besoin, les candidats inscrits à trouver la salle d'examens;
- être prêt(e) à montrer aux candidats comment télécharger la session d'examen en ligne (<http://www.asitest.ca/tico/login-toapp.asp>) sur chaque ordinateur;
- garder sur vous en tout temps les numéros d'inscription à l'examen du TICO et les mots de passe des candidats;

À l'arrivée des candidats

Au moment où les candidats arrivent, accueillez-les et présentez-vous. Idéalement, les candidats à l'examen devraient être dirigés vers la salle d'examens 15 minutes avant le début de l'examen.

À l'arrivée des candidats, les surveillants doivent :

- demander à chaque candidat(e) de présenter une pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement. Voici les pièces acceptées :

- le passeport
- la carte de résident permanent
- le permis de conduire

Il vous incombe de veiller à ce qu'une autre personne ne passe pas l'examen pour un(e) candidat(e) et que les personnes présentes soient bel et bien inscrites à l'examen. Les personnes qui ne sont pas inscrites à l'examen ou celles qui sont incapables de présenter une pièce d'identité acceptable ne pourront pas passer l'examen.

- demander à chaque candidat(e) de signer le registre des candidats et d'y indiquer la date et l'heure. Le registre des candidats est important pour plusieurs raisons :
 - Il permet au CITC et au TICO d'avoir une preuve écrite que les candidats ont passé l'examen.
 - Il permet aux candidats de signer à l'entrée et à la sortie de l'examen. Les candidats doivent uniquement signer à la sortie de l'examen s'ils quittent la salle avant la fin de la durée de l'examen.
 - Il sert à consigner les incidents et d'autres renseignements. Par exemple, les surveillants devraient y noter toute perturbation qui survient durant l'examen : une alarme incendie qui se déclenche, un(e) candidat(e) qui dérange les autres ou, encore, un(e) candidat(e) pris(e) en train de tricher.
- diriger les candidats vers leur place. Les candidats devraient être assis en ordre alphabétique (par noms de famille). Il faut aussi s'assurer qu'il y ait assez d'espace entre les candidats pour éviter la tricherie et respecter la confidentialité.
- Les candidats devraient être assis selon l'examen qu'ils passent. Cela atténuera les perturbations étant donné que l'examen destiné aux superviseurs/gestionnaires dure 60 minutes, tandis que l'examen destiné aux conseillers en voyages dure 90 minutes et que l'examen combiné destiné à la fois aux conseillers en voyages et aux superviseurs/gestionnaires dure 150 minutes. Le numéro d'inscription à l'examen du TICO et le mot de passe indiquent lequel des examens passe chaque candidat(e).

Une fois tous les candidats assis

Présentez-vous au groupe et donnez les renseignements suivants aux candidats :

- Familiarisez les candidats avec la salle d'examens et indiquez-leur l'emplacement des toilettes et des sorties de secours.

- Demandez aux candidats d'éteindre leur téléavertisseur, leur cellulaire, leur dictionnaire électronique et tout autre système de stockage électronique et de divertissement personnel. Les candidats doivent confier tous ces appareils au(à la) surveillant(e) jusqu'à ce qu'ils quittent la salle d'examens, à moins qu'ils ne préfèrent les placer avec leurs livres, portedocuments, sacs à main, etc. à l'avant, sur le côté ou à l'arrière de la salle d'examens. Ces appareils ne peuvent pas être placés sous le bureau des candidats. Il est interdit de photographier ou de tourner une vidéo, à quelque moment que ce soit, dans une salle d'examens ou durant une séance d'examens.
- Demandez aux candidats de dégager complètement leur table de travail. Cela signifie que dans un bureau ou une agence, il faut enlever tous les papiers ou dossiers se trouvant sur la table de travail. Si l'agence n'accepte pas de le faire, veuillez alors consulter les directives en cas d'irrégularités qui se trouvent à la fin de ce document. Tous les effets tels que sacs à main, calculatrices et papier brouillon doivent être placés à l'avant, sur le côté ou à l'arrière de la salle d'examens. Aucune nourriture ni aucune boisson n'est permise dans la salle d'examens, à moins que les candidats aient pris des dispositions spéciales.
- Avertissez les candidats que s'ils ont besoin de papier brouillon, c'est vous qui allez leur fournir. Les candidats doivent remettre aux surveillants tout le papier avant de quitter la salle d'examens. Les surveillants jetteront le papier de façon professionnelle, hors des lieux.
- **Note à l'intention du ou de la surveillant(e) :** Il importe que vous sachiez que le TICO peut décider, au hasard, de vérifier le déroulement d'un examen. L'inspecteur du TICO se présentera et montrera une pièce d'identité appropriée au ou à la surveillant(e). Celui-ci ou celle-ci devra permettre à l'inspecteur du TICO de surveiller le déroulement de l'examen. Encore une fois, cette vérification se fait au hasard, sans aucun préavis.
- Lisez le mot de bienvenue qui se trouve à l'annexe A.

Après avoir lu le mot de bienvenue et répondu aux questions, demandez aux candidats de vérifier s'ils ont bien leur numéro d'inscription à l'examen du TICO et leur mot de passe devant eux. Ne permettez pas aux candidats d'ouvrir leur session avant que vous ayez lu toutes les directives. Une fois la lecture du mot de bienvenue terminée, veuillez lire les directives générales qui se trouvent à l'annexe B.

Durant l'examen

- Demeurez dans la salle en tout temps.
- Il est important de circuler dans la salle pendant l'examen afin de bien surveiller les candidats.
- Consignez tous les incidents dans le registre des candidats. Les irrégularités et les incidents devraient être gérés selon les directives qui se trouvent à l'annexe C.
- Maintenez un environnement tranquille, exempt de distractions.

Après l'examen

Lorsque les candidats terminent l'examen, assurez-vous qu'ils ont transmis leur examen en ligne avant de quitter la salle. Chaque candidat(e) doit signer le registre des candidats à la sortie et y indiquer l'heure à laquelle il ou elle a quitté les lieux. Vous signerez aussi le registre pour confirmer que le ou la candidat(e) a bel et bien terminé la session d'examen.

Merci pour votre diligence !

ANNEXE A : MOT DE BIENVENUE (À LIRE EN CLASSE)

Note : Si vous avez été avisé(e) de quelque considération particulière que ce soit visant les candidats qui passent l'examen, vous voudrez probablement modifier ce texte en conséquence.

Bienvenue. Avant que vous ne commenciez l'examen des normes d'éducation du TICO, je dois vous expliquer certains aspects de son déroulement. Cela me permettra de m'assurer que le processus est juste, que vous savez comment procéder et que vous avez l'occasion de poser vos questions avant de commencer.

- Veuillez vous assurer qu'il n'y ait que votre numéro d'inscription à l'examen du TICO et votre mot de passe devant vous. Tous vos effets personnels doivent être placés à l'avant, sur le côté ou à l'arrière de la salle d'examens.
- Il ne doit y avoir aucun papier sur le bureau.
- Il s'agit d'un examen sans documentation. Par conséquent, aucun dossier, aucun exemplaire du Manuel d'étude ni aucun autre papier ne doit se trouver sur votre bureau.
- Il N'est PAS permis de parler une fois l'examen commencé.
- On vous a affecté un bureau; vous devez rester à ce bureau jusqu'à ce que vous ayez terminé l'examen. Aucune substitution n'est permise.
- Si, pour une raison ou pour une autre, vous avez besoin de papier brouillon, vous pouvez lever la main et m'en demander. Il faudra me remettre tout ce papier brouillon avant de quitter la salle à la fin de l'examen; je me chargerai de le jeter.
- À ce moment-ci, je vous demanderais de sortir votre cellulaire et de l'éteindre complètement. Ne vous contentez pas de le mettre en « sourdine », il faut l'éteindre. Si votre téléphone sonne, intentionnellement ou non, durant l'examen, je devrai vous demander de quitter la salle. Il serait préférable que vous me remettiez votre téléphone jusqu'à ce que vous ayez terminé l'examen et que vous soyez prêt à quitter la salle; sinon, vous pouvez le placer à l'avant, sur le côté ou à l'arrière de la salle d'examens, dans la poche de votre veste ou de votre manteau ou, encore, avec vos livres et vos papiers.
- Comme vous le savez, en vertu de la loi de l'Ontario, l'examen du TICO est obligatoire pour toute personne qui vend des services de voyage au public ou qui offre au public des conseils à propos de services de voyage. Toute personne prise en train de tricher à l'examen sera chassée de la salle d'examens, et d'autres sanctions pourront être prises au besoin. Le TICO se réserve le droit, si des preuves de tricherie

à l'examen sont mises au jour une fois l'examen passé et les résultats dévoilés, de retirer à la personne coupable sa note d'examen et de réclamer son certificat de réussite.

Si vous passez l'examen destiné aux conseillers en voyages, vous aurez 90 minutes pour terminer l'examen. Si vous passez l'examen destiné aux superviseurs/gestionnaires, vous aurez 60 minutes pour terminer l'examen. Si vous passez l'examen combiné destiné à la fois aux conseillers en voyages et aux superviseurs/gestionnaires, vous aurez 150 minutes pour terminer l'examen. Comme chacun des examens a été conçu de façon à ce que vous puissiez le terminer facilement dans les délais alloués, prenez le temps de bien le faire.

Lorsque vous aurez terminé l'examen, assurez-vous de bien cliquer sur le bouton « Soumettre », sinon vos résultats ne seront pas enregistrés.

Si vous terminez l'examen tôt, vous pourrez quitter les lieux, mais vous ne pourrez pas revenir dans la salle d'examens. Vous devrez signer le registre des candidats avant de quitter. Je vous rappelle que vous devrez remettre tout le papier brouillon que vous aurez utilisé durant l'examen, parce que vous n'avez pas le droit de partir avec des notes prises durant l'examen. Cela inclut tous les papiers que je vous ai remis à l'arrivée, y compris la feuille sur laquelle sont inscrits vos nom, numéro d'inscription et mot de passe.

ANNEXE B : DIRECTIVES GÉNÉRALES (À LIRE EN CLASSE)

Veillez ne pas commencer l'examen avant que je ne vous dise de le faire.

Il s'agit d'un examen à choix multiple. Pour chaque question, vous devez choisir la bonne réponse. Il n'y a qu'une seule bonne réponse par question. Vous enregistrez votre réponse uniquement sur l'ordinateur en cliquant sur la « bulle » correspondante. Si vous ne connaissez pas la réponse à une question, vous pouvez la sauter et y revenir plus tard. On vous invitera, à la fin de l'examen, à retourner à toute question à laquelle vous n'aurez pas répondu. Si vous ne connaissez toujours pas la réponse, alors prenez une chance (au lieu de laisser un espace vide); cela accroîtra vos chances d'obtenir une bonne note.

Lorsque vous ouvrirez votre session, une série complète de directives apparaîtra à l'écran. L'examen en ligne est facile à utiliser, ce que vous devriez constater rapidement.

Je ne suis absolument pas autorisé(e) à interpréter ou à clarifier l'une ou l'autre des questions.

Encore une fois, je vous rappelle que lorsque vous aurez terminé l'examen, vous devrez cliquer sur le bouton « Soumettre », sinon vos résultats ne seront pas enregistrés. Une fois que vous aurez cliqué sur ce bouton, un bref questionnaire apparaîtra, et on vous demandera d'y répondre afin de nous donner votre opinion sur l'examen en général.

Si vous désirez formuler des commentaires au Conseil de l'industrie du voyage de l'Ontario (TICO) ou à l'Institut canadien des conseillers en voyages (CITC), veuillez le faire sur ce questionnaire que vous pourrez remplir à la fin de l'examen.

Avez-vous des questions ? Tout le monde est prêt ? Vous pouvez maintenant commencer. Entrez votre numéro unique d'inscription à l'examen et votre mot de passe, puis suivez les directives à l'écran. Le temps commencera à s'écouler quand vous aurez lu toutes les directives à l'écran et que vous aurez commencé l'examen.

Bonne chance !

ANNEXE C : DIRECTIVES EN CAS D'INCIDENTS OU D'IRRÉGULARITÉS

N'oubliez pas qu'il ne s'agit que de recommandations et que, dans bien des cas, lorsqu'une irrégularité ou un incident se produit, les surveillants et les candidats arrivent à trouver une solution sur place.

Nature de l'incident ou de l'irrégularité	Conseils pour gérer la situation	Information à donner au ou à la candidat(e) affecté(e)
Le ou la surveillant(e) est incapable d'assumer ses responsabilités.	Le CITC approuve un(e) surveillant(e) pour une séance d'examen précise, et ce ou cette surveillant(e) signe une déclaration spécifiant qu'il ou elle n'a aucun conflit d'intérêts avec les candidats qu'il ou elle surveillera à cette séance d'examen. Par conséquent, si le ou la surveillant(e) est incapable d'assumer ses responsabilités, il ou elle doit en aviser le CITC qui devra soit prendre des dispositions pour trouver un(e) autre surveillant(e), soit reporter l'examen. Il est essentiel que les surveillants assurent la confidentialité des numéros d'inscription et des mots de passe destinés aux candidats et qu'ils ne les divulguent qu'au ou à la candidat(e) visé(e) et ce, juste avant le début de l'examen. Les candidats à l'examen ne peuvent pas communiquer personnellement avec un(e) autre surveillant(e), à moins que le nom de ce ou cette surveillant(e) ait été approuvé par le CITC en tant que remplaçant(e) pour la séance d'examen en question.	Si nécessaire, il faudrait informer les candidats qu'une autre date d'examen devra être choisie et qu'ils doivent communiquer avec le CITC le jour ouvrable suivant la date prévue de l'examen.
Le ou la surveillant(e) entre dans la salle d'examens et constate que les bureaux se trouvent dans des cubicules ou des bureaux distincts ou, encore, que l'aménagement de la salle ne permet pas au ou à la surveillant(e) de voir, d'un coup d'œil, tous les candidats passant l'examen.	Déterminez s'il est possible de déplacer les bureaux ou les chaises de façon à permettre au ou à la surveillant(e) d'avoir une vue dégagée de tous les candidats.	Si vous n'avez pas une vue dégagée de tous les candidats à l'examen et que les bureaux ne peuvent pas être déplacés de façon à respecter cette exigence, il faut alors annuler l'examen et informer les candidats et(ou) le ou la coordonnateur(trice) du groupe qu'il faut téléphoner au bureau du CITC afin de reporter la date de l'examen. Le ou la surveillant(e) doit aviser le CITC de la situation dès que possible.
Un(e) candidat(e) se sent malade ou décide de ne pas passer l'examen.	<ul style="list-style-type: none"> • Notez la situation sur le registre des candidats. • Déchirez le numéro d'inscription à l'examen et le mot de passe du ou de la candidat(e). 	Informez le ou la candidat(e) qu'il ou elle doit communiquer avec le CITC pour se réinscrire à l'examen.
Un(e) candidat(e) ne se présente pas à l'examen.	<ul style="list-style-type: none"> • Notez la situation sur le registre des candidats. • Déchirez le numéro d'inscription à l'examen et le mot de passe du ou de la candidat(e). 	

Nature de l'incident ou de l'irrégularité	Conseils pour gérer la situation	Information à donner au ou à la candidat(e) affecté(e)
Un(e) candidat(e) arrive en retard à l'examen.	Si le ou la candidat(e) arrive dans les 15 minutes qui suivent l'heure prévue du début de l'examen, vous pouvez lui permettre de passer l'examen, à condition que vous soyez prêt(e) à rester plus longtemps pour le ou la surveiller. Si vous n'êtes pas prêt(e) à rester plus longtemps, le ou la candidat(e) a le choix de passer l'examen durant la période de temps qu'il reste ou de se réinscrire à l'examen et de payer les frais exigibles. Passez en revue discrètement les directives avec le ou la retardataire en veillant à déranger le moins possible le reste du groupe. Si le ou la candidat(e) arrive plus de 15 minutes en retard, ne le ou la laissez pas passer l'examen.	Informez le ou la candidat(e) qu'il ou elle devra passer l'examen à un autre moment et qu'il ou elle doit communiquer avec le CITC pour se réinscrire à l'examen.
Un(e) candidat(e) n'a pas de pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement.	Si le ou la candidat(e) ne présente aucune pièce d'identité acceptable, vous devez renvoyer le ou la candidat(e) et noter la situation dans le registre des candidats.	Informez le ou la candidat(e) qu'il ou elle doit communiquer avec le CITC pour se réinscrire à l'examen.
Un(e) candidat(e) demande d'aller aux toilettes pendant l'examen.	S'il y a plusieurs surveillants dans la salle, l'un(e) d'entre eux doit accompagner le ou la candidat(e) aux toilettes. S'il n'y a qu'un(e) seul(e) surveillant(e), il ou elle ne peut pas quitter la salle. Utilisez votre jugement pour autoriser la personne à y aller ou lui demander d'attendre jusqu'à la fin de l'examen.	
Un(e) candidat(e) se comporte mal (dérange, ne respecte pas l'intégrité de l'examen, c.-à-d. apporte des notes ou copie).	Renvoyez le ou la candidat(e). Notez la situation dans le registre des candidats.	Informez le ou la candidat(e) qu'il ou elle doit communiquer avec le CITC pour discuter de l'incident.
Lorsque les candidats arrivent à l'agence où ils doivent passer l'examen, le directeur ou la directrice les avertit qu'il ne faut pas toucher aux papiers ou aux dossiers se trouvant déjà sur les bureaux.	Tous les bureaux doivent être dégagés de tout papier ou dossier avant le début de l'examen. Si les responsables de l'agence acceptent de le faire, accordez-leur quelques minutes pour qu'ils dégagent les bureaux. S'ils refusent de déplacer les documents, l'examen ne pourra pas avoir lieu.	Avertissez les candidats qu'ils devront passer l'examen à un autre moment et qu'ils doivent communiquer avec le CITC pour en reporter la date. Le ou la surveillant(e) doit téléphoner au CITC dès que possible.

ANNEXE C : SUITE

Nature de l'incident ou de l'irrégularité	Conseils pour gérer la situation	Information à donner au ou à la candidat(e) affecté(e)
L'examen commence en retard à cause d'une raison non mentionnée dans ce tableau. Par exemple, la salle d'examens est verrouillée, et on n'a appelé personne pour venir l'ouvrir.	Si le début de l'examen est retardé d'une heure ou moins et que le ou la surveillant(e) est encore capable de remplir son engagement, commencez l'examen et accordez aux candidats la période complète pour terminer l'examen. Offrez aux candidats la possibilité de passer l'examen à un autre moment s'il leur est impossible de s'adapter au changement d'heure. Si le début de l'examen est retardé de plus d'une heure, annulez l'examen et reportez-en la date.	Si l'examen est annulé, informez les candidats qu'ils devront passer l'examen à un autre moment et qu'ils doivent communiquer avec le CITC pour se réinscrire à l'examen.
Les conditions météorologiques sont mauvaises et risquent d'empêcher les candidats de se rendre sur les lieux de l'examen.	Annulez l'examen et reportez-en la date.	Informez les candidats qu'ils doivent communiquer avec le CITC, mais le ou la surveillant(e) doit aussi confirmer les conditions météorologiques en contactant le CITC.
Il y a une alarme incendie, une alerte à la bombe ou une panne d'électricité.	Annulez l'examen et reportez-en la date.	Informez les candidats qu'ils doivent communiquer avec le CITC, mais le ou la surveillant(e) doit aussi confirmer la situation en contactant le CITC.
La connexion Internet est défectueuse.	Essayez de nouveau d'ouvrir la session; les candidats poursuivront leur examen. Si vous êtes incapable d'ouvrir la session dans un délai de cinq minutes, essayez de réinitialiser l'ordinateur. Si cela ne fonctionne pas, téléphonez à la firme Assessment Strategies, au 1-888-900-0005, poste 253. Si le problème se produit après les heures de bureau ou le week-end, vous ne pourrez pas joindre la firme ASI. Vous devrez suivre les consignes mentionnées ci-dessous, dans la section « équipement défectueux ».	Si vos tentatives d'ouverture de session échouent, informez les candidats de votre démarche auprès de la firme Assessment Strategies (1-888- 900-0005, poste 253, de 8 h à 17 HNE, du lundi au vendredi). Si vous êtes incapable de tenir l'examen, alors annulez-le et dites aux candidats de communiquer avec le CITC dès le prochain jour ouvrable.
L'équipement est défectueux ou insuffisant.	Annulez l'examen et reportez-en la date.	Informez les candidats qu'ils doivent communiquer avec le CITC pour se réinscrire à l'examen.
S'il se passe quoi que ce soit qui n'est pas mentionné dans ce tableau.	Le ou la surveillant(e) doit décider, selon son bon jugement, si le problème peut être résolu de façon à ce que les candidats puissent passer l'examen. Si, en fin de compte, le problème ne peut pas être résolu, il faut alors annuler l'examen et en reporter la date.	Le CITC devrait être informé de l'annulation de l'examen le plus tôt possible, soit dès le prochain jour ouvrable.

ANNEXE D : FORMULAIRE D'INSCRIPTION DU SURVEILLANT

Nom _____
Poste _____
Entreprise _____
Adresse _____
Ville _____
Province _____
Code postal _____
Courriel _____
Téléphone _____

Cellulaire (au cas où il faudrait vous joindre le jour de l'examen)

Télécopieur _____

- Avez-vous l'intention de passer l'examen du TICO à un moment ou à un autre ? Oui Non
- Avez-vous déjà passé l'examen ? Oui Non
- Si vous avez répondu oui, à quelle date avez-vous passé l'examen ? _____
- Avez-vous réussi l'examen ? Oui Non

Candidats à surveiller :

Date de l'examen : _____ Lieu de l'examen : _____

Heure de l'examen : _____

NOTE : S'il y a plus de cinq candidats, vous avez uniquement besoin de nommer le groupe ou l'agence qui passe l'examen, en précisant la date, le lieu et l'heure.

Veillez aussi noter que s'il y a plus de 25 candidats, il faut un(e) surveillant(e) supplémentaire pour chaque tranche de 15 candidats additionnels.

Déclaration : Je, _____ (inscrire le nom du ou de la surveillant-e en lettres moulées), me qualifie à titre de surveillant(e) selon les critères énumérés dans le Guide du surveillant. Je déclare n'être en situation de conflit d'intérêts avec aucun des candidats passant l'examen et n'avoir aucun lien de parenté avec eux. J'affirme que je ne divulguerai aucun renseignement sur les examens, ni ne copierai, reproduirai ou sauvegarderai sur un appareil électronique ou tout autre système de stockage, aucune information contenue dans l'examen ou portant sur celui-ci. J'affirme que je veillerai à protéger la confidentialité des numéros d'inscription et des mots de passe des candidats qui me seront envoyés avant la séance d'examen et que je ne les divulguerai à aucun tiers ni à aucun(e) autre surveillant(e), sauf si ce dernier ou cette dernière a été approuvé(e) spécifiquement en tant que remplaçant(e) pour la séance d'examen en question. Le ou la surveillant(e) ne divulguera ces renseignements qu'au ou à la candidate visé(e) et ce, juste avant le début de l'examen. J'affirme en outre que j'ai lu et que je comprends mes responsabilités, telles que décrites dans le Guide du surveillant.

Signature : _____ Date : _____

Veillez joindre à ce formulaire d'inscription une photocopie de la carte d'affaires ou d'une autre pièce d'identité du ou de la surveillant(e).

- Veuillez indiquer ici si vous aimeriez que votre nom soit ajouté à la liste des surveillants potentiels pour d'autres candidats.

ANNEXE E : REGISTRE DES CANDIDATS À L'EXAMEN DU TICO

Note : Le ou la surveillant(e) devrait photocopier cette page ou, si les candidats sont très nombreux, en faire plusieurs copies afin d'avoir assez de place pour inscrire tous les candidats. Vous pourriez aussi agrandir la page quand vous la photocopiez. Chaque candidat(e) doit signer le registre en entrant dans la salle d'examen. Si un(e) candidat(e) quitte la salle tôt, il ou elle doit aussi signer avant de sortir de la salle d'examen. À la fin de la période de l'examen, le ou la surveillant(e) devrait inscrire l'heure à côté du nom de tous les autres candidats. Veuillez noter qu'une personne qui a signé à la sortie de l'examen ne peut plus rentrer dans la salle. Le registre peut aussi servir à enregistrer les incidents ou les irrégularités pouvant survenir durant la tenue de l'examen. Après l'examen, veuillez transmettre au CITEC le registre dûment rempli, soit par télécopieur au 416-484-4140, soit par courriel à ticotest@citic.ca. Merci.

Nom du ou de la surveillant(e) _____ Date de l'examen _____ Lieu de l'examen _____

de candidats attendus à l'examen _____ # de candidats ayant réellement passé l'examen _____

	Nom du ou de la candidat(e)	No unique d'inscription à l'examen du TICO	Signature du ou de la candidat(e)	Pièce d'identité approuvée	Heure d'entrée	Heure de sortie	Commentaires
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							

ANNEXE F : RESSOURCE EN CAS D'URGENCE

Avant le jour de l'examen. Si une situation inusitée ou une urgence survient, veuillez téléphoner à Nadine Ali, au CITC, en composant le 416-484-4450 ou le 1-800-589-5776 ou, encore, lui transmettre un courriel à ticotest@citc.ca. Nadine est au bureau du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h.

Le jour de l'examen. Si la connexion Internet fait défaut ou que l'ouverture de session échoue, veuillez suivre les directives figurant à la page 16 du présent Guide du surveillant.

Veillez noter qu'il n'y a aucune ressource en dehors des heures de bureau ou le week-end, à moins que vous n'ayez pris des dispositions spéciales avec le CITC en vue d'une assistance en dehors des heures de bureau ou le week-end.

ANNEXE G : AIDE-MÉMOIRE DU SURVEILLANT

Aide-mémoire pour la surveillance de l'examen des normes d'éducation du TICO

Avant l'examen

- Lire au complet le Guide du surveillant afin de vous assurer de comprendre vos responsabilités.
- Remplir le formulaire d'inscription du surveillant (page 17) et le transmettre par télécopieur au CITC au 416-484-4140.
- Recevoir un courriel du CITC confirmant votre acceptation à titre de surveillant(e).
- Contacter le ou la candidat(e) ou le groupe de candidats que vous devez surveiller et lui ou leur demander de vérifier la compatibilité de l'équipement informatique (page 5 du Guide du surveillant). En outre, revérifier si vous, en tant que surveillant(e), serez en mesure de bien voir, d'un coup d'œil, tous les candidats passant l'examen.
- Lorsque le CITC vous aura envoyé les mots de passe d'ouverture de session, découpez-les en languettes afin de les remettre à chacun(e) des candidats.

Le jour de l'examen

- Arriver sur les lieux 30 minutes avant l'heure prévue du début de l'examen.
- Apporter le Guide du surveillant le jour de l'examen. Vous voudrez probablement en retirer la page du registre des candidats, étant donné que les candidats doivent la signer à leur arrivée.
- Apporter du papier que les candidats pourront utiliser comme papier brouillon s'ils en ont besoin.
- S'assurer d'avoir une vue dégagée de tous les candidats passant l'examen en même temps.

À l'arrivée des candidats

- Accueillir les candidat(s) à leur arrivée.
- Demander à chaque candidat(e) de vous donner son numéro d'inscription à l'examen du TICO.
- Vérifier la pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement de chaque candidat(e).
- Demander aux candidats de signer le registre des candidats.
- Remettre le mot de passe à chaque candidat(e) mais lui dire de ne pas ouvrir sa session avant que vous ne lui en donniez la permission.
- Rappeler aux candidats qu'ils doivent déposer tous leurs livres et leurs appareils électroniques à l'avant, sur le côté ou à l'arrière de la salle d'examens.
- Rappeler aux candidats que vous allez leur fournir du papier brouillon s'ils en ont besoin.
- Rappeler aux candidats d'éteindre leur cellulaire et de le ranger avec leurs autres effets personnels à l'avant, sur le côté ou à l'arrière de la salle d'examens.
- Asseoir les candidats en ordre alphabétique.
- Quand tous les candidats seront arrivés, lire à haute voix le mot de bienvenue (page 11 du Guide du surveillant).

- Lire à haute voix les directives générales (page 13 du Guide du surveillant).
- Dire aux candidats qu'ils peuvent maintenant ouvrir leur session.

Quand les candidats terminent l'examen

- Lorsque les candidats terminent leur examen, inscrire dans le registre des candidats l'heure à laquelle ils ont quitté leur poste d'ordinateur.
- Demander à chaque candidat(e) s'il ou elle a bien cliqué sur le bouton « Soumettre ».
- Demander aux candidats de vous remettre tout papier brouillon qu'ils ont utilisé de même que la feuille comportant l'information sur l'ouverture de session, que vous leur aviez remise.
- Rappeler aux candidats de reprendre tous leurs effets personnels.

Après le jour de l'examen

- Signaler tout incident ou toute irrégularité au CITC au plus tard un jour ouvrable après la tenue de l'examen.
- Poster le registre des candidats au CITC ou le transmettre par télécopieur au 416-484-4140.