

Table des matières

- A. [Communiquer avec le soutien technique AVANT le jour de l'examen ou LE JOUR de l'examen](#)
- B. [Vous devez désinstaller les applications d'accès à distance](#)
- C. [Vous devez télécharger le navigateur Guardian AVANT le jour de l'examen](#)
- D. [Vous devez effectuer la vérification du système "Tester tout"](#)
- E. [Connectez au portail d'examen de l'Institut LE JOUR de l'examen](#)
- F. **NOUVEAU !** [Modifier les pages d'instructions du navigateur Guardian en français](#)
- G. **NOUVEAU !** [Utilisation de la fenêtre de clavardage du surveillant dans le navigateur Guardian](#)
- H. **NOUVEAU !** [Communiquer avec le surveillant ou la surveillante PENDANT l'examen](#)
- I. [Pour des difficultés techniques contacter le Service aux membres de l'IAC](#)

A. Communiquer avec le soutien technique AVANT le jour de l'examen ou LE JOUR de l'examen

1. Contactez ProctorU **EN PREMIER** pour toute assistance technique. Ne contactez le Services aux membres que si ProctorU **NE PEUT PAS** résoudre votre problème technique:
 - Composez le 1 855 772-8678, option 1, **ou**
 - Cliquez sur le lien suivant ou copiez-collez-le dans votre navigateur : <https://auto.proctoru.com/chat>. La page de connexion avec le soutien technique s'affichera. Cliquez sur l'icône de clavardage au coin inférieur droit de la page pour lancer une conversation avec le soutien technique de ProctorU :



B. Vous devez désinstaller les applications d'accès à distance

2. **AVANT** de lancer votre examen, vous **DEVEZ DÉSINSTALLER** les applications d'accès à distance, telles que TeamViewer, AnyDesk, Splashtop, etc. Les surveillants **NE PEUVENT PAS** les désinstaller pour vous et votre examen sera **ANNULÉ** si ces applications se trouvent sur votre ordinateur. Des frais s'appliqueront pour le report de l'examen.

C. Vous devez télécharger le navigateur Guardian AVANT le jour de l'examen

3. Pour toute instruction, suivez les instructions de votre ordinateur/portable si elles diffèrent de celles indiquées ci-dessous.
4. Dans n'importe quel navigateur, allez à [Navigateur Gardien](#) et/ou [Comment télécharger, installer et désinstaller le navigateur Guardian](#) et cliquez sur le bouton de téléchargement correspondant au système d'exploitation de votre appareil Windows ou Mac; le téléchargement du fichier « guardian-browser-x64.exe » (Windows) ou « guardian-browser-arm64.dmg » (Mac) commencera. Si vous utilisez un appareil Windows, le fichier s'affichera au haut ou au bas de la page, selon le navigateur que vous utilisez. Sur un Mac, cliquez sur Autoriser et allez dans vos téléchargements.



5. Une fois le téléchargement terminé, cliquez sur « Ouvrir le fichier » ou cliquez sur le fichier téléchargé pour l'installer. Puis cliquez sur « Autoriser », « Ouvrir » ou toute autre instruction donnée par votre appareil.
6. Une fois installé, le navigateur Guardian s'ouvrira automatiquement. S'il ne s'ouvre pas automatiquement, cliquez sur l'icône du programme sur votre bureau pour voir s'il s'est bien installé. S'il n'y a pas d'icône sur votre bureau, lancez le navigateur à partir de la liste de vos programmes.

D. Vous devez effectuer la vérification du système "Tester tout"

7. Dans n'importe quel navigateur, allez dans le [portail d'examen en ligne](#) et cliquez sur « Tester tout », au bas de la page, pour vérifier si votre ordinateur ou ordinateur portable [répond à toutes les exigences techniques](#).



- **Des frais de reprogrammation** s'appliqueront si des problèmes techniques vous empêchent d'ouvrir ou de terminer votre examen et vous n'avez pas effectué une vérification du système (Tester Tout) dans les 4 heures avant le début de l'examen.
- **NE PAS** utiliser un [ordinateur de travail](#).
- Veuillez noter que le fait de réussir le test du système 'Tester Tout' et/ou de télécharger l'application de clavardage 'Guardian Browser' avant le jour de l'examen ne garantit pas que l'examen se lancera avec succès. De plus, les appareils personnels ou de travail peuvent être équipés de pare-feu, de fonctions de sécurité, de logiciels non autorisés, etc., ce qui peut vous empêcher de vous connecter à un surveillant/surveillante ou de lancer votre examen. Les surveillant(e)s vous aideront à résoudre ces problèmes, mais dans les cas où les problèmes ne peuvent pas être résolus, ils vous conseilleront d'essayer un autre appareil ou de communiquer avec un agent du service aux membres pour reporter votre examen.

E. Connectez au portail d'examen de l'Institut LE JOUR de l'examen

8. Dix minutes avant l'heure de début prévue de votre examen, connectez-vous au [portail d'examen en ligne](#) de l'Institut dans n'importe quel navigateur et repérez votre examen. Le chronomètre qui s'affiche sous « Examen sera disponible dans » vous indique dans combien de temps vous pourrez lancer votre examen.

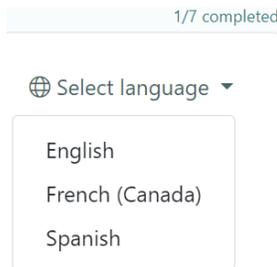


9. Cliquez sur « Lancer l'examen » lorsque le chronomètre atteint 0:00:00. Si vous ne voyez pas le bouton « Lancer l'examen », actualisez la page Web.



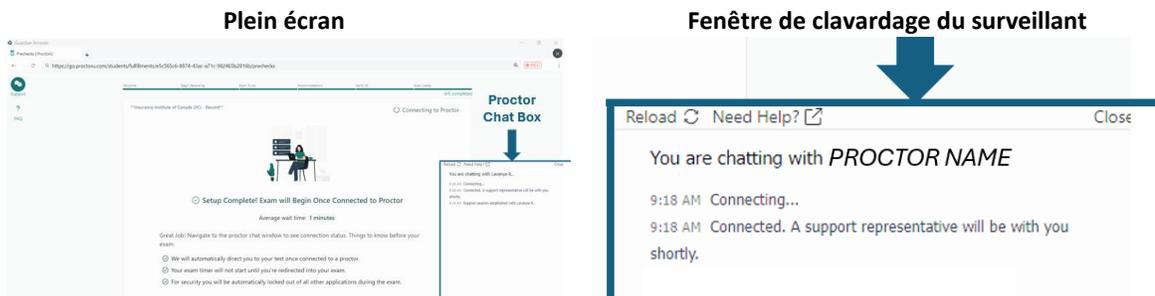
F. NOUVEAU ! Modifier les pages d'instructions du navigateur Guardian en français

10. Si vous souhaitez que les pages d'instructions du navigateur Guardian soient en français, appuyez sur « Sélectionner la langue » sur le premier écran lorsque le navigateur Guardian s'ouvre. Veuillez noter:
 - Que vous devez aussi régler la langue de votre ordinateur en français.
 - Que vous n'avez pas besoin de régler la langue des pages d'instruction du navigateur Guardian en français si vous voulez que les examens en français soient présentés en français et qu'un surveillant francophone soit désigné. Si vous avez choisi un examen en français, il sera toujours en français.



G. NOUVEAU ! Utilisation de la fenêtre de clavardage du surveillant dans le navigateur Guardian

11. Le navigateur Guardian a ajouté une fenêtre de clavardage avec votre surveillant qui s'ouvre automatiquement en bas à droite de votre écran. Vous N'AVEZ PAS BESOIN de télécharger l'application de clavardage ProctorU (Log Me In).
12. Lorsque le message «You are chatting with... » (« Vous êtes en train de parler avec... ») est affiché dans la fenêtre de clavardage du surveillant, vous êtes connecté à un surveillant.



13. Soyez patient : il est normal de devoir attendre jusqu'à 20 minutes avant que le surveillant ou la surveillante établisse une connexion avec vous. Durant les périodes de pointe (pendant les heures normales de travail), l'attente peut parfois atteindre 45 minutes. Évitez de fermer la fenêtre de clavardage et de la rouvrir à répétition, car cela relancera le processus de connexion avec le surveillant ou la surveillante, vous perdrez votre place dans la file d'attente et vous devrez attendre plus longtemps pour la connexion.



H. NOUVEAU ! Communiquer avec le surveillant ou la surveillante PENDANT l'examen

14. Pour obtenir du soutien technique ou de l'aide une fois la connexion établie avec le surveillant ou la surveillante, vous pouvez communiquer avec lui ou elle simplement en parlant à voix haute ou en utilisant la fenêtre de clavardage.
15. Si vous ne voyez pas la fenêtre de clavardage du surveillant, appuyez sur l'icône « Support » en haut à gauche de l'écran :



16. Lorsque le surveillant vous envoie un message, l'icône « Support » **CLIGNOTERA EN ROUGE**. Appuyez sur l'icône pour rouvrir la fenêtre de clavardage du surveillant :



17. Pour en savoir davantage sur les examens en télésurveillance, consultez la page [Examens en télésurveillance](#).

I. Pour des difficultés techniques contacter le Service aux membres de l'IAC

18. Si vous avez rencontré un problème technique qui vous a empêché de lancer votre examen et que ProctorU n'a pas pu vous aider, contacter le [Service aux membres de l'IAC](#) dès que possible après votre examen. Pour une enquête approfondie, il peut vous être demandé d'envoyer les détails de ce qui s'est passé à exams@insuranceinstitute.ca.

