THE COLLEGE OF FAMILY PHYSICIANS OF CANADA | LE COLLÈGE DES MÉDECINS DE FAMILLE DU CANADA

Dépannage le jour de l'examen

Merci de votre inscription aux entrevues médicales simulées (EMS), le volet oral de l'examen. Ce document présente des renseignements utiles pour que vous sachiez comment procéder si vous rencontrez des problèmes techniques le jour de l'examen.

Que faire en cas de difficultés techniques ?

Commençons par le problème le plus courant : les problèmes de connexion Internet.

N'oubliez pas qu'il est de votre responsabilité de vous assurer que votre connexion Internet est suffisamment fiable pour vous permettre de passer l'examen. Nous vous recommandons vivement d'utiliser un câble Ethernet reliant directement votre routeur à votre ordinateur.

Si votre connexion se coupe, vous pouvez prendre certaines mesures vous-même. Essayez ce qui suit :

- Rafraîchissez votre navigateur.
- Débranchez puis rebranchez la connexion Wi-Fi de votre ordinateur.
- Redémarrez le routeur.

Si vous ne pouvez toujours pas vous reconnecter, veuillez composer le 1 800 387-6197 pour obtenir du soutien technique.

Quelques autres problèmes techniques possibles devraient être mentionnés.

Si vous recevez un message indiquant que votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe sont incorrects, veuillez vérifier les identifiants que vous avez reçus par courriel. N'oubliez pas que le nom d'utilisateur et le mot de passe sont sensibles à la casse ; vérifiez que la touche de verrouillage majuscule n'a pas été activée par erreur. Il est également important de vérifier que l'adresse URL est correcte. Vérifiez donc à nouveau le courriel que vous avez reçu et copiez l'URL qui s'y trouve dans votre navigateur.

Si l'on vous demande de mettre votre logiciel à niveau lorsque vous accédez à la page de connexion de risr/Assess, veuillez cliquer sur « OK » pour accepter la mise à niveau du logiciel. Celle-ci sera appliquée immédiatement.

Si le message « Network Error » (erreur de réseau) apparaît sur votre page de connexion, veuillez suivre les étapes indiquées plus haut à suivre en cas d'interruption de la connexion : rafraîchissez votre navigateur, vérifiez votre connexion Wi-Fi et redémarrez le routeur. Si ces actions ne résolvent pas le problème, veuillez composer le numéro d'assistance.

Si un message d'erreur apparaît lorsque vous essayez de connecter votre microphone ou votre caméra à risr/Assess, essayez ce qui suit :

- Cliquez sur « Déconnecter » pour rafraîchir votre caméra.
- Rafraîchissez votre navigateur Web.

Si, à tout moment, vous voyez le message « Download count exceeded » (nombre de téléchargements dépassé), veuillez communiquer avec le soutien technique.

Veuillez noter que les problèmes audio et visuels sont le plus souvent dus à de faibles bande passante et vitesse de Wi-Fi ou à une faible mémoire du navigateur. Assurez-vous de vider la mémoire cache du navigateur et de vérifier la vitesse de votre Wi-Fi à l'avance.

Que faire en cas de difficultés qui ne sont pas d'ordre technique ?

Si, à n'importe quel moment de l'examen, vous remarquez une irrégularité dans votre processus d'examen (par exemple, si on vous accorde moins que le temps pour compléter votre examen, ou si l'examinateur ou l'examinatrice ne se connecte pas à la station à temps), vous devez le signaler immédiatement après l'examen en envoyant un courriel à l'adresse ccfpexam@cfpc.ca.

Si vous devenez malade pendant l'examen, prévenez l'examinateur ou l'examinatrice que vous ne poursuivrez pas l'examen. L'examen sera considéré comme incomplet et vous devez signaler la situation dès que possible en envoyant un courriel à l'adresse ccfpexam@cfpc.ca.

Bien qu'il faille toujours se préparer en cas d'incidents, il est fort probable que votre examen se déroulera sans heurt et que vous réussirez à le terminer.

Nous tenons à connaître votre expérience de l'examen. Pour nous en faire part, vous recevrez par courriel le lien vers un sondage deux à trois jours après l'examen. Veuillez le remplir et nous faire part de vos commentaires.

Récapitulons :

- Assurez-vous à l'avance que votre système et votre réseau répondent aux exigences techniques.
- Essayez d'abord de résoudre le problème par vous-même : rafraîchissez l'écran, déconnectez-vous et reconnectez-vous, et redémarrez votre routeur.
- Si ces actions ne résolvent pas le problème, communiquez avec le soutien technique.
- Veillez à signaler toute irrégularité dans le processus le plus vite possible.
- N'oubliez pas de répondre au sondage.

Bonne chance ! Si vous avez besoin de renseignements supplémentaires, n'hésitez pas à nous envoyer un courriel à l'adresse ccfpexam@cfpc.ca.