

Dépannage le jour de l'examen

Bonjour! Merci de vous être inscrit aux entrevues médicales simulées (EMS) virtuelles, le volet oral de l'examen. Les informations suivantes vous permettront de savoir 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 parvenez toujours pas à vous reconnecter, veuillez composer 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. N'oubliez pas de fermer toute autre application une fois connecté à l'examen. Pour des raisons de sécurité et pour atténuer toute éventuelle perte de connexion, vous n'êtes pas autorisé à garder d'autres programmes ouverts pendant l'examen.

Si le message « Nouvelle version de Pratique disponible » apparaît lorsque vous êtes sur la page de connexion, 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 ci-dessus pour vous aider lors d'une interruption de connexion : Rafraîchissez votre navigateur, vérifiez votre connexion Wi-Fi et redémarrez le routeur. Si ces étapes 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 Pratique, essayez ce qui suit :

- Cliquez sur « Déconnecter ». Cela rafraîchira 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

Veillez noter que les problèmes audio et visuels sont le plus souvent dus à de faibles bande passante et vitesses 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 en utilisant [Speedtest](#), idéalement de l'endroit exact où vous ferez l'examen et au même moment de la journée que votre examen est planifié.

Une fois connecté à la plateforme d'examen, veuillez vous assurer que toute autre application ou logiciel reste fermé pendant la durée de l'examen. Si votre ouverture de session est retardée, que ce soit à cause de difficultés techniques ou de toute autre difficulté imprévue, veuillez composer 1-800-387-6197 et le signaler. Le personnel du CMFC vous guidera dans les prochaines étapes à suivre pour vous permettre de compléter toutes les stations.

Que faire en cas de difficultés qui ne sont pas techniques?

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'examineur n'est pas connecté 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 tombez malade pendant l'examen, prévenez l'examineur que vous ne poursuivrez pas l'examen. L'examen sera considéré comme incomplet et vous devez le signaler dès que possible en envoyant un courriel à l'adresse ccfpexam@cfpc.ca.

Bien qu'il faille toujours être prêt 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 au préalable de résoudre le problème par vous-même : rafraîchissez l'écran, déconnectez-vous et reconnectez-vous, et redémarrez votre routeur.
- Si ces étapes ne résolvent pas le problème, communiquez avec le soutien technique au 1-800-387-6197.
- Veillez à signaler toute irrégularité du processus le plus vite possible par courriel à l'adresse ccfpexam@cfpc.ca.
- N'oubliez pas de répondre au sondage.

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