



**OCRI · CIRO**

Organisme canadien  
de réglementation  
des investissements

Canadian Investment  
Regulatory  
Organization

# Programme d'assurance des compétences de l'OCRI

1015 – Politique des plaintes

Avec le soutien de



**FitchLearning**



# Table des matières

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Objet de la politique .....      | 1 |
| Portée de la politique.....      | 1 |
| Définitions et terminologie..... | 1 |
| Énoncé de politique.....         | 1 |
| Exigences de la politique .....  | 1 |
| Rôles et responsabilités .....   | 2 |



## Objet de la politique

L'objectif du présent document est d'expliquer les modalités selon lesquelles les candidats peuvent déposer une plainte concernant un examen de l'OCRI.

## Portée de la politique

Cette politique s'applique à tous les candidats inscrits, ou souhaitant s'inscrire, aux examens de l'OCRI.

## Définitions et terminologie

- **Examen de l'OCRI** : tout examen proposé par l'OCRI, et administré et pris en charge par Fitch Learning.
- **Candidat** : personne qui passe ou a l'intention de passer un examen de l'OCRI.
- **Réclamation** : toute plainte relative au contenu de l'examen, aux services d'administration de l'examen ou à tout autre problème que le candidat estime avoir affecté le résultat ou le déroulement de l'examen.
- **Tentative d'examen** : une tentative d'examen est enregistrée lorsqu'un candidat passe un examen de l'OCRI individuel et obtient un résultat de réussite, d'échec ou d'absence.
- **Inscription aux examens** : acquisition du droit de fixer la date d'un maximum de trois essais au cours de la période d'inscription.
- **Période d'inscription** : période allant de la date d'inscription à l'examen jusqu'à 12 mois suivant cette date, au cours de laquelle le candidat peut passer jusqu'à trois fois un examen en particulier.
- **Frais d'inscription** : frais à payer pour passer un examen pour la première fois au cours d'une période d'inscription.
- **Frais de reprise** : frais applicables à la deuxième ou troisième tentative d'examen au cours d'une période d'inscription.
- **Période d'attente** : période de six mois qui suit trois échecs (ou absences) à un examen en particulier. Pendant cette période, l'inscription aux examens, la planification d'une tentative et les essais supplémentaires ne sont pas permis.
- **Exemption** : un candidat peut être dispensé des exigences de la politique en raison de circonstances exceptionnelles.
- **Circonstances exceptionnelles** : conditions particulières dans lesquelles un remboursement peut être envisagé.

## Énoncé de politique

Les candidats peuvent déposer des réclamations concernant les services ou le déroulement des examens, ainsi que l'examen lui-même. Un candidat peut demander qu'une enquête soit menée suite à sa réclamation.

## Exigences de la politique

Les candidats et les Personnes Autorisée peuvent déposer une plainte par le [site de soutien](#) de Fitch Learning pendant les cinq jours ouvrables suivant la fin de leur tentative d'examen de l'OCRI.

Si le candidat estime qu'un incident a pu avoir un impact sur le résultat d'une tentative d'examen de l'OCRI, il peut le signaler en sélectionnant la catégorie de réclamation appropriée.



Ces incidents peuvent inclure le non-respect des procédures établies pour l'administration ou le déroulement de l'examen, ou des problèmes techniques, physiques ou environnementaux hors de contrôle du candidat.

Si le candidat choisit une catégorie de réclamation nécessitant une enquête, un représentant de Fitch Learning sera chargé d'effectuer un examen initial. Fitch Learning pourra demander des informations complémentaires au candidat ou aux autres parties concernées, et pourra, le cas échéant, transmettre la réclamation à l'OCRI pour révision et décision.

S'il existe des preuves que l'incident a pu affecter le résultat de l'examen du candidat ou l'équité de l'examen, Fitch Learning peut annuler le résultat et permettre au candidat de repasser l'examen sans frais supplémentaires ni délai de carence.

Les candidats peuvent formuler des commentaires sur le contenu de l'examen de l'OCRI. Lorsqu'un candidat signale qu'une question est inexacte ou inappropriée, Fitch Learning examinera la validité de la question et, le cas échéant, en collaboration avec l'OCRI, évaluera l'impact de cette vérification sur les résultats du candidat et prend, si nécessaire, les mesures correctives appropriées.

## Rôles et responsabilités

Fitch Learning est responsable de la révision initial des plaintes et de la demande de toute information ou preuve supplémentaire nécessaire pour y répondre de manière appropriée, ainsi que de la transmission des plaintes à l'OCRI, le cas échéant.

L'OCRI est responsable des décisions relatives aux plaintes remontées.



**OCRI · CIRO**  
Organisme canadien  
de réglementation  
des investissements

Canadian Investment  
Regulatory  
Organization