



OCRI · CIRO

Organisme canadien
de réglementation
des investissements

Canadian Investment
Regulatory
Organization

Programme d'assurance des compétences de l'OCRI

1017 – Politique de soutien aux candidats

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 politiques.....	1
Services pertinents.....	1
Soutien général fourni par Fitch Learning	2
Soutien fourni par Prometric le jour de l'examen	2
Rôles et responsabilités	2
Annexes	3



Objet de la politique

Le présent document vise à expliquer les fondements sur lesquels Fitch Learning s'appuiera pour :

- respecter l'engagement de l'OCRI de fournir un soutien rapide et adéquat aux Candidats aux examens et aux Personnes Autorisées qui suivent la formation sur la déontologie ou toute autre formation prescrite par l'OCRI;
- renforcer l'engagement de l'OCRI et de Fitch Learning à l'égard d'un accès transparent et exempt de toute forme de discrimination aux examens et à la formation.

Portée de la politique

La présente politique s'applique à tous les Candidats qui s'inscrivent aux examens de l'OCRI ainsi qu'aux Personnes Autorisées qui s'inscrivent à la formation sur la déontologie et à toute autre formation prescrite par l'OCRI.

Définitions et terminologie

La terminologie suivante s'applique tout au long du présent document :

- **Examen de l'OCRI** : tout examen proposé par l'OCRI, et mis en œuvre et pris en charge par Fitch Learning.
- **Candidat** : personne qui passe ou a l'intention de passer un examen de l'OCRI.
- **Personnes Autorisées** : Personnes Autorisées au sens des règles de l'OCRI applicables.
- **Inscription aux examens** : acquisition du droit de planifier jusqu'à trois passages d'un examen de l'OCRI 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 repassage** : frais à payer pour passer un examen pour la deuxième ou la troisième fois au cours d'une période d'inscription.
- **Passage d'un examen** : lorsqu'un Candidat passe un examen de l'OCRI en particulier et obtient l'un des trois résultats suivants : réussite, échec ou absence. Tout passage d'examen est enregistré.
- **Dispense** : lorsqu'un Candidat présente des circonstances exceptionnelles lui permettant de ne pas se conformer aux exigences réglementaires aux termes de la politique.
- **Circonstances exceptionnelles** : conditions particulières dans lesquelles une dispense peut être envisagée.

Énoncé de politique

L'OCRI et Fitch Learning fourniront aux Candidats aux examens de l'OCRI et aux Personnes Autorisées par l'OCRI un soutien opérationnel complet à toutes les étapes de leur examen et de leur parcours de formation.

Exigences politiques

Services pertinents

Fitch Learning fournira des services de soutien liés aux examens de l'OCRI aux Candidats et de la formation aux Personnes Autorisées par l'OCRI en anglais et en français.



En vertu de cette politique, Fitch Learning ne fournira pas de services de soutien en lien avec les fournisseurs de services de formation ou de préparation. Pour en savoir plus sur la préparation aux examens, veuillez consulter le [Centre de ressources sur les examens | Organisme canadien de réglementation des investissements](#).

En vertu de cette politique, Fitch Learning ne fournira pas de services de soutien en lien avec les exigences de l'OCRI en matière de compétences. Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec le service de l'inscription de l'OCRI par courriel à l'adresse proficiency@ciro.ca, ou avec votre courtier.

Soutien général fourni par Fitch Learning

Les Candidats et les Personnes Autorisées par l'OCRI peuvent utiliser le site de soutien pour se renseigner sur les procédures relatives à l'inscription à un examen de l'OCRI ou à la formation sur la déontologie.

Les Candidats et les Personnes Autorisées par l'OCRI peuvent communiquer directement avec le service de soutien de Fitch Learning en soumettant une demande sur le site du service de soutien au <https://fitchlearning-na.zendesk.com/hc/fr-ca>

Le fait de soumettre une demande et de créer un billet crée un courriel que le Candidat et l'équipe de Fitch Learning peuvent suivre jusqu'à la résolution.

Les Candidats recevront une réponse initiale à leur billet par courriel dans un délai d'un jour ouvrable et, dans la mesure du possible, Fitch Learning s'efforcera de fournir une solution aux questions et aux demandes d'aide dans un délai de trois jours ouvrables.

Les Candidats peuvent également appeler la ligne de soutien attitrée au +1 (647) 905-5108, du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h (HNE), à l'exception des jours fériés nationaux au Canada et provinciaux en Ontario. Les Candidats sont invités à déterminer leurs besoins de soutien au moins quatre jours ouvrables avant la date prévue de leur examen ou de leur formation.

Les Candidats et les Personnes Autorisées peuvent trouver des liens utiles dans les annexes de la présente politique.

Soutien fourni par Prometric le jour de l'examen

Avant le jour de l'examen, les Candidats recevront tous les liens et toutes les coordonnées nécessaires pour obtenir du soutien de la part de Prometric le jour de l'examen. Les problèmes techniques de toute sorte liés à la prestation d'examens à distance ou aux problèmes relatifs aux centres d'examen sur place le jour de l'examen doivent être acheminés à Prometric.

Les Candidats à un examen à distance qui rencontrent des problèmes techniques avant le début de l'examen peuvent utiliser la fonction de clavardage en direct de Prometric pour communiquer avec un agent et obtenir une assistance immédiate : <https://rpcandidate.prometric.com/>. Les Candidats devront fournir le numéro de confirmation indiqué dans leur courriel de confirmation de réservation à l'agent.

Une fois que l'examen a commencé dans l'application ProProctor, les Candidats peuvent utiliser la fonction de clavardage en direct intégrée pour communiquer avec le surveillant, qui les aidera et leur fournira un soutien technique.

Les Candidats qui manquent leur examen, qui sont en retard ou qui ne peuvent pas terminer leur examen pour quelque raison que ce soit doivent également communiquer avec Fitch Learning au <https://fitchlearning-na.zendesk.com/hc/fr-ca> ou par téléphone au +1 (647) 905-5108 pour obtenir de l'information et de l'aide.

Rôles et responsabilités

Fitch Learning est la principale source de soutien pour la plupart des requêtes avant et après un examen de Candidat, ainsi que pour les questions concernant l'inscription à la formation sur la déontologie.

Prometric est la principale source de soutien pour les requêtes le jour de l'examen.



Annexes

[Politique relative aux examens des centres d'examen](#)

[Politique relative aux examens à distance](#)

[Articles supplémentaires relatifs aux centres d'examen](#)

[Articles supplémentaires relatifs aux examens à distance](#)

[Politique relative à l'inscription aux examens et aux essais](#)

[Politique relative à la formation obligatoire sur la déontologie](#)

[Articles supplémentaires relatifs à la formation sur la déontologie](#)



OCRI · CIRO

Organisme canadien
de réglementation
des investissements

Canadian Investment
Regulatory
Organization