



Manuel d'administration d'examen ServSafe International™

À propos de ce manuel

Le présent manuel vous guidera dans l'administration de l'examen sur la sécurité alimentaire ServSafe International™ (Examen) et vous aidera à comprendre votre rôle et vos responsabilités dans votre fonction d'instructeur et/ou d'examineur ServSafe International™. Il met en évidence les règles et procédures qui garantissent la bonne administration d'un examen.

Ces règles et procédures ont pour but de donner à tous les candidats la même chance de faire preuve de leurs capacités, et d'éviter que quiconque bénéficie d'un avantage déloyal.

Lors de l'administration de cet examen, vous avez pour rôle de garantir le plus haut degré d'intégrité dans l'ensemble du processus de test, ce qui permettra aux candidats de faire preuve du plus haut niveau de capacités.

Ce manuel, ainsi que les documents qu'il référence, sont disponibles sur le site ServSafeInternational.com.

Table des matières

Section I – Règles

À propos de l'examen sur la sécurité alimentaire ServSafe International™	4
Sécurité d'examen	4
Définition et responsabilité	4
Responsabilités des instructeurs et surveillants	5
Accord d'utilisation du test par le candidat	6
Infractions aux règles de sécurité	6
Procédure d'appel	7
Département de la sécurité d'examen et pratiques	7
Département de la sécurité d'examen	7
Légitimité des données	7
Audits	7
Normes de lieu d'examen	8
Installation physique	8
Visibilité	8
Ayez à portée de main	8
Non autorisé	8
Conditions d'examen particulières et irrégularités	9
Conditions d'examen particulières : Identification des candidats ayant des besoins spéciaux	9
Candidats handicapés	9
Traductions de langues étrangères	9
Illettrisme	9
Irrégularités d'examen	10
Marges de temps	10
Fraude	10
Urgences	10
Maladie	11
Divulgaration volontaire ou involontaire des sujets d'examen	11
Pauses toilettes	11
Règles de test et recertification	12
Procédure de réexamen	12
Recertification des candidats	12
Informations de contact	12

Section II – Procédures

Section II — Procédures.....	13
Planification et administration des examens sur papier	14
Planification et administration des examens en ligne	16
Commande des feuilles de réponses à l'examen ServSafe International™ et des codes d'accès à l'examen	18
Processus d'inscription d'instructeur ou de surveillant ServSafe International™	19
Obtention de votre note d'examen	20
Demande d'aménagement particulier pour l'examen	21
Envoi d'un formulaire de demande d'appel.....	22
Envoi d'un rapport d'irrégularité des examens en ligne ServSafe International™	23
Envoi d'un formulaire de révision de feuille de réponses	24

Section I—Règles

À propos de l'examen sur la sécurité alimentaire ServSafe International™

Cet examen est destiné à évaluer la compréhension qu'ont les candidats de la sécurité alimentaire. Il s'agit d'un examen protégé par le droit d'auteur et les questions changent périodiquement pour refléter les informations de sécurité alimentaire les plus récentes. Bien que les questions varient d'un examen à l'autre, elles donnent une évaluation juste des connaissances des candidats.

Les examens peuvent comporter un nombre variable de questions à choix multiples. L'examen ServSafe canadien contient 50 questions à choix multiples, les autres examens ServSafe internationaux contiennent 80 à 90 questions à choix multiples. La note minimale pour réussir à l'examen ServSafe canadien est de 70 %, tous les autres examens ServSafe internationaux demandent une note minimale de 75 %.

Il est dans l'intérêt de l'étudiant de répondre à chaque question, même s'il doit deviner la réponse.

L'examen demande environ 60 à 90 minutes.

Sécurité d'examen

Définition et responsabilité

Sécurité d'examen—Protection de l'examen, de ses processus associés et des personnes de tous les risques opérationnels liés au développement, à la publication, au stockage, au transfert et à l'administration de l'examen.

La sécurité d'examen relève de la responsabilité de toutes les personnes impliquées et affectées par le processus d'examen. Cela comprend, mais pas exclusivement, les participants ci-dessous.

- National Restaurant Association
- Experts techniques
- Fournisseurs (impression, destruction des données, fournisseurs de services)
- Instructeurs
- Surveillants
- Organisations de parrainage des cours et examens
- Employeurs
- Administrations réglementaires, répressives et gouvernementales
- Grand public

Responsabilités des instructeurs et des surveillants

Les instructeurs et/ou surveillants ServSafe International™ ont l'obligation de suivre les règles et procédures ci-après :

- Suivre les directives d'administration d'examen du présent manuel (notamment pour gérer les irrégularités et conditions particulières) et se tenir à jour des changements de procédures.
- Organiser et administrer toutes les activités liées au lieu d'examen afin d'assurer une administration d'examen sécurisée et conforme aux normes.
- Maintenir la sécurité d'examen en signalant les manquements à la sécurité et en coopérant à toute enquête relative à la sécurité.
- Garantir la sécurité d'examen en ne suivant *pas* les pratiques suivantes :
 - Passer en revue, discuter de, publier ou conserver tout examen ServSafe International™ qui constituerait une clé de réponse ou partager toute information notamment les questions/réponses réelles à l'examen avec quiconque à tout moment, en particulier avec les candidats.
 - Administrer l'examen à vous-même ou une personne présentant un conflit d'intérêt (par exemple un proche) ou un risque pour la sécurité d'examen.
 - Élaborer des clés de réponse pour votre usage personnel, évaluer les examens vous-même, ou faire des copies de la section réponses de la *Feuille de réponses à l'examen*.
 - Utiliser les informations issues d'un examen pour l'enseignement d'un cours. Les examens sont uniquement destinés à évaluer les candidats!
 - Falsifier ou manipuler frauduleusement les *Feuilles de réponses à l'examen*, les cahiers d'examen, les notes ou les certificats.
- S'assurer qu'il n'y a qu'un surveillant inscrit pour chaque groupe de 25 candidats et/ou par salle d'examen (dans le cas où plusieurs salles d'examen sont nécessaires).
- Identifier chaque candidat avec précision pour éviter une situation dans laquelle une personne tenterait de se présenter à l'examen au nom de quelqu'un d'autre.
- Tenir à jour la documentation sur la conformité du lieu d'examen aux normes de la National Restaurant Association.
- Mener les administrations d'examen conformément à toutes les exigences définies par les autorités réglementaires locales.
- Traiter tous les candidats de manière juste et équitable.
- Former/superviser les surveillants d'examen adjoints et garantir leur disponibilité si le surveillant principal doit quitter la salle d'examen pour une raison quelconque. Un instructeur ou un surveillant doit être présent lors du processus d'administration d'examen à tout moment.

Les surveillants d'examen adjoints sont tenus d'observer les comportements des candidats et d'aider à la réalisation des tâches d'administration d'examen. Un surveillant d'examen adjoint doit être inscrit. Il convient qu'il soit présent :

- lors du test de plus de 25 candidats.
- lorsqu'il y a plusieurs salles d'examen.
- lorsque le surveillant d'examen principal quitte la salle d'examen pour une raison quelconque.

Accord d'utilisation du test par le candidat

Afin de passer l'examen et/ou de recevoir un certificat, les candidats ont l'obligation de lire et d'accepter les conditions présentées par l'*Accord d'utilisation du test par le candidat* sur la couverture de leur Cahier d'examen ou au début de l'examen en ligne. Un exemplaire de l'*Accord d'utilisation du test par le candidat* est fourni dans l'**Annexe A**.

L'*Accord d'utilisation du test par le candidat* est un contrat entériné entre National Restaurant Association Solutions (NRA) et le candidat et définit certaines responsabilités de la NRA et du candidat. L'*Accord d'utilisation du test par le candidat* donne l'occasion aux candidats de passer en revue, d'accepter ou de refuser les conditions qui régissent l'objectif, l'utilisation et le contenu des examens et les conséquences d'un usage abusif du contenu des examens, avant de se présenter à l'examen. Entre autres dispositions, l'*Accord d'utilisation du test par le candidat* contient des directives relatives à l'objectif de l'examen, aux options de réexamen, aux règles de recertification, aux conséquences de la fraude, aux options d'appel et de recherche, aux responsabilités des instructeurs et surveillants, à la confidentialité (en ce qui concerne le candidat) et à la reproduction d'une partie ou de l'intégralité de l'examen.

Les candidats peuvent indiquer leur DÉSACCORD vis-à-vis des conditions générales de l'*Accord d'utilisation du test par le candidat* en rendant le cahier d'examen sans en avoir rompu le sceau ou en sélectionnant « Je n'accepte pas » (“I Don’t Accept.”). Un *Formulaire de remboursement d'accord d'utilisation de test* doit être soumis pour obtenir un remboursement complet auprès de la NRA. Ce formulaire doit être envoyé avec la *Feuille de réponses à l'examen* ou le Code d'accès à l'examen non utilisé. Le surveillant doit noter le Numéro de session d'examen sur la feuille de réponses et la signer ou signer le *Formulaire de remboursement d'accord d'utilisation de test* pour l'examen en ligne.

Infractions aux règles de sécurité

Tout incident semblant nuire à la sécurité de l'examen fera l'objet d'une enquête de la National Restaurant Association. Cela comprend, mais pas exclusivement, les situations répertoriées ci-dessous :

- Vol d'examens, de contenus d'examens et d'autres informations confidentielles
- Distribution ou vente du contenu des examens et d'autres informations confidentielles
- Fraude à l'examen, tricherie ou falsification de certification
- Piratage des banques de sujets d'examen
- Assistance d'un candidat ou passage de l'examen à sa place
- Absence de sécurité d'examen avant, pendant ou après l'administration d'un examen
- Substitution d'identité
- Non-respect des procédures de ce manuel

Les enquêtes sont généralement lancées dans les cinq jours après notification d'une infraction alléguée. La résolution des enquêtes a généralement lieu au plus tard dans les 30 jours. Si des problèmes sont décelés en cours d'enquête, ce délai peut être plus long.

En cours d'enquête, la National Restaurant Association a le droit de suspendre la notation des sessions d'examen, ainsi que les privilèges des surveillants et instructeurs de cours. Les surveillants d'examen, instructeurs de cours, commanditaires des sessions d'examen et candidats qui sont notifiés d'une enquête sont censés coopérer diligemment et avec honnêteté à toutes les demandes d'informations.

La National Restaurant Association se réserve le droit de révoquer le certificat d'un candidat en cas d'action compromettant la validité, la fiabilité, la sécurité ou l'intégrité des programmes d'examens de certification de la NRA. La National Restaurant Association se réserve le droit de mener des audits, annoncés ou non, des sessions d'examens et administrations d'examens ServSafe International™. La National Restaurant Association a le droit d'émettre des avertissements, d'instaurer des périodes d'essai ou de révoquer les privilèges des instructeurs et/ou surveillants selon le résultat d'une enquête et/ou à discrétion.

Procédure d'appel

Tout candidat non admissible à se présenter à l'examen, qui se voit refuser des conditions particulières, échoue à l'examen, dont l'examen prend fin à la suite d'une fraude, dont le certificat a été révoqué, qui pense qu'il y a une erreur dans une question de l'examen, ou tout instructeur ou surveillant qui souhaite faire appel d'une action résultant d'une enquête peut faire appel de la décision en envoyant un *Formulaire de demande d'appel* dans les 30 jours à compter de l'incident initial. La National Restaurant Association passera en revue le formulaire et donnera sa décision dans les 30 jours à compter de la réception du formulaire. Cette décision est définitive.

Département de la sécurité d'examen et pratiques

Département de la sécurité d'examen

Dans votre rôle d'instructeur ou de surveillant, vous n'êtes pas seul à maintenir et surveiller le niveau de sécurité d'examen que requiert l'administration de l'examen. Le Département de la sécurité d'examen est disponible pour vous aider à résoudre les problèmes éventuels dont vous pensez qu'ils peuvent menacer la sécurité ou l'intégrité de l'examen.

Légitimité des données

Le Département de la sécurité d'examen analyse régulièrement les données collectées lors des examens et recherche les irrégularités éventuelles pouvant indiquer un problème dans la sécurité d'examen, une fraude ou une tricherie à l'examen. Les données d'examen sont également utilisées pour garantir que les règles d'examen sont bien respectées.

Audits

Un audit (annoncé ou non) peut être planifié à tout moment par le Département de sécurité d'examen. Les audits permettent de garantir que les normes de sécurité d'examen sont atteintes et d'évaluer les performances globales d'un instructeur, d'un surveillant ou d'une organisation de parrainage quant aux pratiques d'administration d'examen.

Une fois que les résultats ont été passés en revue et que l'audit est terminé, la National Restaurant Association fera part de ses conclusions à l'instructeur, au surveillant ou à l'organisation de parrainage. Celles-ci permettront d'améliorer les domaines problématiques ou d'aider à conserver les points forts.

Normes de lieu d'examen

Les lieux d'examen doivent satisfaire à toutes les exigences légales locales de sécurité, de santé et d'accessibilité pour tous les candidats qualifiés. Conservez une documentation classée relative aux lieux d'examen et leur conformité pour se conformer aux normes suivantes :

Installation physique

- Permet à tous les candidats de faire preuve de leur plus haut niveau de capacité.
- Respecte la protection contre l'incendie, la sécurité et les normes de bâtiments (notamment les codes concernant les fumeurs) ainsi que les codes d'occupation du territoire local.
- Satisfait à toutes les exigences réglementaires d'état et/ou locales relatives à l'administration d'examen.
- Offre un éclairage, un chauffage, une climatisation, une ventilation, des surfaces d'écriture, et des sièges adéquats.
- L'acoustique permet aux candidats d'entendre clairement les instructions.
- Accessible pour les candidats handicapés (par exemple accessibilité pour les fauteuils roulants).
- Offre la capacité de surveiller à tout moment les candidats, les cahiers d'examen ou l'examen en ligne.
- Établit un espacement suffisant entre chaque candidat dans la zone de test réelle ou d'autres méthodes appropriées et efficaces permettant d'éviter que les candidats ne voient les réponses les uns des autres.
- Examen en ligne uniquement : Un ordinateur avec un accès à Internet, une souris et un clavier est disponible pour chaque candidat. Il est recommandé mais non obligatoire de disposer d'une connexion à une imprimante pour fournir une impression des informations de réussite/d'échec et du certificat à la fin de l'examen.
- Le lieu d'examen est limité au surveillant et aux candidats lors de l'administration d'examen.

Visibilité

Les informations suivantes (disponibles sur le *Formulaire d'informations d'examen*) doivent être affichées dans une zone visible sur le lieu d'examen : Numéro de session d'examen, langue de l'examen (s'il y a lieu) et informations sur l'obtention des notes—« Pour obtenir les informations de notes aux sessions d'examen, indiquez votre adresse courriel, notez le numéro de session d'examen et conservez ce numéro pour référence. Ce numéro de session d'examen vous permettra de vous connecter à ServSafeInternational.com pour consulter les résultats ».

Ayez à portée de main

Le présent manuel le jour de l'examen pour vous y référer facilement.

Non autorisé

- Aucun graphique, affiche ou autres supports pouvant donner les réponses à l'examen ne sont autorisés.
- Les objets suivants sont interdits sur le lieu d'examen : sacs/portemonnaie, livres, papiers, téléavertisseur, téléphones mobiles et tout objet électronique qui peut être utilisé pour capturer/enregistrer le contenu de l'examen. Dans le cas où un candidat apporte l'un de ces objets sur le lieu d'examen, celui-ci doit être collecté avant l'administration de l'examen et placé dans un endroit qui en empêchera l'utilisation lors des tests et restera inaccessible même si le candidat doit quitter temporairement le lieu d'examen (par exemple pour les pauses aux toilettes).

Conditions d'examen particulières et irrégularités

Conditions d'examen particulières : Identification des candidats ayant des besoins spéciaux

Il convient que tous les examinateurs soient notifiés des demandes d'aménagements pour un candidat ayant des besoins spéciaux au moins 10 jours ouvrables avant la date d'examen afin d'obtenir l'approbation de la National Restaurant Association et de préparer les conditions particulières d'adaptation. Si, au moment de l'examen, un candidat demande des conditions particulières qui n'ont pas été approuvées au préalable par la National Restaurant Association, le candidat peut reporter l'examen à une autre date OU passer l'examen sans la condition particulière demandée.

Candidats handicapés

La National Restaurant Association accorde des conditions particulières raisonnables aux personnes souffrant de handicap. Cela comprend notamment des formats de tests différents (par exemple, des instructions orales et non écrites) et des aides aux tests (par exemple, des dispositifs de lecture ou des cahiers en grands caractères).

Traductions de langues étrangères

Un candidat qui possède une aptitude limitée dans la langue dans laquelle l'examen est administré a la possibilité d'engager et de payer un interprète qualifié pour assister le surveillant dans l'administration de l'examen.

Cet interprète doit parler couramment la langue dans laquelle l'examen est administré et la langue maternelle du candidat. L'interprète ne doit avoir aucun lien personnel avec le candidat. L'interprète ne doit pas non plus interpréter les opinions subjectives ou dialoguer avec le candidat. Les candidats qui souhaitent bénéficier d'un interprète doivent envoyer une *Demande de formulaire de condition d'examen particulière* 10 jours ouvrables avant la date de l'examen, en répertoriant les données d'identification de l'interprète. Si la demande est refusée, un *Formulaire de demande d'appel* peut être envoyé dans les 30 jours à compter du refus.

Les candidats peuvent utiliser un dictionnaire imprimé bilingue avec l'anglais comme langue source (par exemple anglais-espagnol) pendant l'examen. Signalez l'utilisation d'un dictionnaire dans la section « Irrégularités » (“Irregularities”) du *Formulaire d'informations d'examen* ou dans le rapport d'irrégularité pour les examens en ligne et inspectez le dictionnaire à l'arrivée du candidat pour voir s'il ne contient pas de notes relatives à l'examen. Les dictionnaires électroniques et les dictionnaires de référence standard ne sont pas autorisés.

Illettrisme

Les candidats illettrés peuvent demander des conditions particulières spéciales en complétant la *Demande de formulaire de condition d'examen particulière* et en l'envoyant avec un rapport officiel à la NRA au moins 10 jours ouvrables avant la date d'examen prévue. Si la demande est refusée, un *Formulaire de demande d'appel* peut être envoyé dans les 30 jours à compter du refus.

Irrégularités d'examen

Si l'une des occurrences inhabituelles décrites dans cette section se produit lors de l'examen, notez-la dans la section Irrégularités du *Formulaire d'informations d'examen* ou dans le rapport d'irrégularité pour les examens en ligne. Si vous rencontrez une occurrence inhabituelle non répertoriée ici, veuillez la signaler par courriel à l'adresse ServSafeInternational@restaurant.org. Vous obtiendrez une réponse sous 3 jours ouvrables.

Marges de temps

Il convient de collecter les supports d'examen deux heures après le début de l'examen. En tant que surveillant, vous pouvez accorder un temps supplémentaire et noter le temps supplémentaire accordé dans la section Irrégularités du *Formulaire d'informations d'examen*, ou en soumettant un Rapport d'irrégularité pour les examens en ligne.

Fraude

Si vous avez l'intime conviction que quelqu'un triche, vous devez avertir le ou les candidats qu'ils doivent arrêter l'examen immédiatement et collecter leurs supports d'examen. Informez-les qu'ils ne recevront pas de note, qu'ils doivent reprendre leurs objets personnels (y compris leur pièce d'identité) et quitter le lieu d'examen dans le calme.

Collectez les supports d'examen et inscrivez « NUL » en grands caractères (de préférence au marqueur noir) sur la largeur de la *Feuille de réponses à l'examen* du candidat. Détruisez l'examen en suivant les règles de sécurité, à l'aide d'un déchiqueteur ou d'un service de destruction de documents. Indiquez autant d'informations que possible sur l'incident dans la section Irrégularités de votre *Formulaire d'informations d'examen*.

Urgences

Examen sur papier Si une urgence se produit lors des tests (événements hors de votre contrôle—par exemple, une alerte incendie, une inondation, une tempête, une panne de courant, etc.) empêchant les candidats d'effectuer l'examen, prenez des mesures appropriées pour maintenir la sécurité pendant l'événement.

Si possible, il convient que l'instructeur ou le surveillant revienne sur le lieu d'examen pour s'assurer qu'il satisfait toujours aux normes d'administration d'examen. Si le lieu est jugé approprié et que l'instructeur ou le surveillant pense que la sécurité d'examen a perduré, il convient que les candidats y reviennent et continuent l'examen.

Examen en ligne Si une urgence se produit lors des tests (événements hors de votre contrôle—par exemple, une alerte incendie, une inondation, une tempête, une panne de courant, etc.) empêchant les candidats d'effectuer l'examen, fermez les navigateurs et mettez les ordinateurs hors tension avec l'aide des candidats aussi rapidement que possible. Vérifiez que tout est hors tension avant de quitter le lieu d'examen. Notez l'occurrence de cet événement en envoyant un Rapport d'irrégularité.

Si possible, il convient que l'instructeur ou le surveillant revienne sur le lieu d'examen pour s'assurer qu'il satisfait toujours aux normes d'administration d'examen. Si le lieu est jugé approprié et que l'instructeur ou le surveillant pense que la sécurité d'examen a perduré, il convient que les candidats y reviennent et continuent l'examen. Vous reprendrez l'examen en suivant le processus que vous aviez initialement suivi lors du début de la session.

Maladie

Si un candidat tombe malade pendant un examen et doit quitter le lieu d'examen, il ne sera pas autorisé à revenir et devra planifier un nouvel examen. Il sera admissible à un remboursement auprès de la NRA, pour sa *Feuille de réponses à l'examen* ou son Bon d'échange d'examen en ligne.

Examen sur papier Si un candidat tombe malade pendant l'examen, collectez ses supports d'examen et rendez-lui sa pièce d'identité et ses objets personnels. Documentez cet incident en tant qu'irrégularité.

Examen en ligne Si un candidat tombe malade pendant l'examen, fermez son navigateur et rendez-lui sa pièce d'identité et ses objets personnels. Envoyez un Rapport d'irrégularité pour documenter cet incident.

Divulgence volontaire ou involontaire des sujets d'examen

Veuillez noter toutes les instances qui induisent la divulgation des sujets d'examen, par le candidat ou le surveillant, sur votre *Formulaire d'informations d'examen* ou en soumettant un Rapport d'irrégularité pour les examens en ligne.

Pause toilettes

Seul un candidat à la fois peut se rendre aux toilettes pendant l'examen. Avant l'examen, assurez-vous que les candidats n'ont pas accès à leurs objets personnels si une pause aux toilettes était nécessaire. Assurez-vous que le candidat signe le journal d'entrée/sortie à son départ et le signe de nouveau lorsqu'il revient. Si le candidat s'absente pendant une période prolongée, enregistrez cet incident comme une irrégularité.

Examen sur papier Collectez le support d'examen avant le départ de la personne; rendez-lui ce même support lorsqu'elle revient.

Examen en ligne Il convient que les candidats ferment leur navigateur avant de quitter la salle. À leur retour, ramenez-les à la fenêtre « Bienvenue au candidat » (“Welcome Examinee”) et demandez leur d'entrer de nouveau leur code d'accès à l'examen. Vous devrez ensuite saisir de nouveau le code de session de surveillant. Toutes les réponses apportées précédemment ont été enregistrées; les candidats peuvent reprendre l'examen à la question à laquelle ils s'étaient arrêtés.

Politiques relatives aux examens et recertification

Procédure de réexamen

Un candidat peut se présenter au test jusqu'à 3 fois pendant une période de 90 jours.

L'échec à l'examen est la seule raison légitime pour laquelle on peut se représenter. S'il s'avère qu'un individu s'est représenté à l'examen après l'avoir réussi, sa note sera invalidée et il pourra être suspendu de tout passage d'examen pendant une période pouvant atteindre un an.

Recertification des candidats

Si un candidat doit se recertifier en raison de l'expiration d'un certificat (cinq ans), des exigences réglementaires ou des exigences de l'entreprise, suivez les exigences de recertification fournies par votre autorité réglementaire locale ou votre entreprise. Nous vous recommandons de réviser vos supports de cours les plus récents avant de vous représenter à l'examen.

Informations de contact de la National Restaurant Association

Pour toute question liée à l'administration d'un examen ServSafe International, nous pouvons vous aider avant, pendant, ou après votre date d'examen. Lorsque vous nous contactez, veuillez avoir à disposition votre nom et les informations relatives au commanditaire de session d'examen.

Vous pouvez contacter la National Restaurant Association par l'une des méthodes ci-dessous.

Site Web : **ServSafeInternational.com**

Courriel : National Restaurant Association : **ServSafeInternational@restaurant.org**



Section II—Procédures

La section suivante est constituée de documents d'aide qui détaillent étape par étape les procédures nécessaires pour préparer et gérer votre examen sur la sécurité alimentaire ServSafe International™.

Planification et administration des examens sur papier

Pour planifier un examen sur papier

- ☐ Connectez-vous à ServSafeInternational.com.
- ☐ Sélectionnez « **Commande/Examen sur papier** » (“Order/Print Exam”).
- ☐ Sélectionnez « **Créer une session d'examen** » (“Create Exam Session”).
- ☐ Lisez les conditions générales. Sélectionnez « **J'accepte** » (“I accept”).
- ☐ Sélectionnez le format « **Examen sur papier** » (“Print Exam”).
- ☐ Renseignez toutes les zones du « **Formulaire de planification d'examen sur papier** » (“Print Exam Schedule Form”). Si votre organisation n'apparaît pas dans l'option « Sélectionnez une » (“Select One”), vous devez rechercher votre entreprise en sélectionnant le lien hypertexte bleu « **Organisation** » (“Organization”); si votre organisation n'est pas répertoriée, signalez-le par courriel à l'adresse ServSafeInternational@restaurant.org.
- ☐ Une fois que toutes les zones sont renseignées, sélectionnez « **Enregistrer** » (“Save”).
- ☐ Vous recevrez sur votre écran votre **numéro de session d'examen** ainsi que des instructions pour imprimer vos examens.



Impression de votre examen

Une fois que vous avez reçu le courriel de confirmation, veuillez suivre les instructions ci-dessous pour imprimer le *Formulaire d'informations d'examen* et vos Cahiers d'examen.

- ☐ Désactivez le bloqueur de fenêtres contextuelles du navigateur.
- ☐ Sélectionnez « **Imprimer le Formulaire d'informations d'examen** » (“Print Exam Information Form”).
- ☐ Une fois que vous avez imprimé le *Formulaire d'informations d'examen*, imprimez un exemplaire de l'examen dans chaque langue ou version spécifique au pays que vous avez sélectionnée. Faites assez d'exemplaires pour chaque langue ou version spécifique au pays afin que tous les candidats reçoivent l'examen adéquat.



Configuration du lieu d'examen

- ☐ Assurez-vous que les normes de lieu d'examen sont satisfaites comme détaillé dans le Manuel d'administration d'examen *ServSafe International*.
- ☐ Il doit y avoir un instructeur/surveillant par groupe de 25 candidats.
- ☐ Créez et tenez à jour un plan des places assises pour la date de l'examen. Les candidats ne peuvent pas choisir leur propre place.
- ☐ Affichez le Numéro de session d'examen, le Numéro de formulaire d'examen et avertissez les candidats que les résultats seront généralement disponibles dans les trois jours ouvrables à compter de la réception des examens par l'association pour évaluation.
- ☐ Les candidats doivent disposer du Numéro de session d'examen et créer un nom d'utilisateur et un mot de passe ou saisir un nom d'utilisateur et un mot de passe existants pour visualiser leurs notes et imprimer les certificats à partir du site Web.



Arrivée du candidat

- ☐ Lorsque vous enregistrez chaque candidat, demandez-lui une pièce d'identité avec photo et signature (par exemple, permis de conduire, carte d'identité, carte d'étudiant, carte militaire, carte d'employé ou passeport en cours de validité). Remarque : La pièce d'identité est recueillie pour garantir le retour de tous les supports d'examen. Il s'agit d'une mesure de sécurité destinée à éviter la perte des supports d'examen et à conserver l'intégrité de l'examen.
- ☐ Assignez une place assise à chaque candidat.
- ☐ Fermez le site de l'examen et demandez aux candidats de dégager leur zone immédiate de tout objet à l'exception de leurs feuilles de réponses.
- ☐ Indiquez aux candidats comment remplir leurs feuilles de réponses à l'aide des instructions « Remplissage et révision des feuilles de réponses » (“Completing and Reviewing Answer Sheets”) envoyées avec les cahiers d'examen ou disponibles dans la section « Aide » (“Help”) du site ServSafeInternational.com.

(Suite page suivante)

Distribution des examens

- ☐ Il convient de distribuer les cahiers d'examen aux candidats assis un à la fois. N'autorisez pas les candidats à se distribuer les examens les uns aux autres.
- ☐ Informez les candidats qu'ils ne doivent pas ouvrir les sujets d'examen avant qu'on le leur dise et qu'ils doivent lire et accepter l'Accord d'utilisation du test par le candidat.
- ☐ Si un candidat ne l'accepte PAS, il doit rendre son examen au surveillant.
- ☐ Une fois que tout le monde a lu et accepté l'Accord d'utilisation du test par le candidat et qu'il n'y a pas de question, l'examen peut commencer.



Surveillance de l'examen

- ☐ Sans déranger les candidats, faites des rondes fréquentes autour du lieu d'examen afin d'observer les fraudes éventuelles et vous assurer que les consignes sont suivies.



Collecte des examens et des feuilles de réponses

- ☐ Les candidats doivent se rendre un à la fois auprès du surveillant afin de remettre l'examen et la feuille de réponses dûment remplie.
Remarque : Vous ne pouvez pas modifier, effacer ou corriger vous-même la Feuille de réponses à l'examen d'un candidat car cela serait considéré comme une manipulation frauduleuse qui est une infraction aux règles de sécurité.
- ☐ Après que l'examen et la feuille de réponses ont été reçus, marquez le nom du candidat sur le plan des places et rendez-lui sa pièce d'identité.

Remarque : Vous devez vous assurer que personne ne regarde les supports d'examen après leur collecte. En les gardant en vue, placez les supports collectés à distance des candidats qui quittent la salle et de ceux qui continuent l'examen. En outre, il convient de ne jamais insérer des *feuilles de réponses* à l'examen complétées dans un examen. Il est recommandé que seules les *Feuilles de réponses* à l'examen d'un candidat soient envoyées à la National Restaurant Association pour évaluation, en les accompagnant du *Formulaire d'informations d'examen*.



Remise des examens

- ☐ Après que tous les supports d'examen ont été collectés et que tous les candidats ont quitté la salle, comptez le nombre de feuilles de réponses utilisées. Enregistrez ce nombre dans le *Formulaire d'informations d'examen*.
- ☐ Détruisez de façon sûre tous les examens.
- ☐ Remplissez le *Formulaire d'informations d'examen* et faites-en une copie à classer dans vos dossiers.
- ☐ Conservez les *Feuilles de réponses à l'examen* en lieu sûr jusqu'à ce qu'elles soient prêtes à être expédiées à la National Restaurant Association.
- ☐ Envoyez toutes les *Feuilles de réponses à l'examen* et le *Formulaire d'informations d'examen* dans un emballage inviolable sécurisé.
- ☐ Expédiez le paquet au Centre de service de l'association dans les deux jours ouvrables à compter de la date d'examen. Veuillez utiliser uniquement des transporteurs de courrier permettant la traçabilité en cours d'itinéraire.

Envoyez les examens par courrier à l'adresse suivante : National Restaurant Association
Attn: Service Center Department
175 W. Jackson Blvd., Suite 1500
Chicago, IL 60402-2814
USA

Planification et administration des examens en ligne

- Pour administrer l'examen sur la sécurité alimentaire ServSafe International™, vous devez être inscrit en tant qu'instructeur et/ou surveillant ServSafe International™ et disposer d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. Pour plus d'informations, voir le document « Devenir instructeur et/ou surveillant ServSafe International™ » (“To Become a ServSafe International™ Instructor and/or Exam Proctor”).
- Pour des instructions complètes sur le processus d'administration d'examen, veuillez vous reporter au *Manuel d'administration d'examen ServSafe International™*.

Pour planifier votre examen en ligne

- ☐ Connectez-vous à ServSafeInternational.com.
- ☐ Sélectionnez « **Planifier un examen en ligne** » (“Schedule Online Exam”).
- ☐ Sélectionnez « **Créer une session d'examen** » (“Create Exam Session”).
- ☐ Lisez le *Formulaire de contrat de surveillant*. Sélectionnez « **J'accepte** » (“I accept”).
- ☐ Sélectionnez le format d'examen en ligne.
- ☐ Sélectionnez une **langue ou une version spécifique au pays** dans le menu déroulant.
- ☐ Renseignez toutes les zones du « **Formulaire de planification d'examen en ligne** » (“Online Exam Schedule Form”). Si votre organisation n'apparaît pas dans l'option « **Sélectionner une** » (“Select One”), vous devez rechercher votre entreprise en sélectionnant le lien hypertexte bleu « **Organisation** » (“Organization”); si votre organisation n'est pas répertoriée, signalez-le par courriel à la National Restaurant Association à l'adresse ServSafeInternational@restaurant.org.
- ☐ Une fois que toutes les zones sont renseignées, sélectionnez « **Enregistrer** » (“Save”).
- ☐ Vous recevrez un Numéro de session d'examen; veuillez en faire une impression d'écran ou copier ce numéro pour vous y référer ultérieurement.
- ☐ Vous recevrez votre Numéro de session d'examen avec votre **Code de session de surveillant**, par courriel si vous avez enregistré une adresse courriel valide. Une fois que vous disposez de ces informations, vous pouvez commencer à diriger l'examen à tout moment.



Exigences de lieu d'examen

- ☐ Assurez-vous qu'un ordinateur doté d'un accès à Internet, d'une souris et d'un clavier est disponible pour chaque candidat.
- ☐ Consultez le *Manuel d'administration d'examen ServSafe International™* pour vous assurer que les normes de lieu d'examen sont respectées.



Arrivée du candidat

- ☐ Lorsque vous enregistrez chaque candidat à son arrivée, demandez-lui une pièce d'identité avec photo et signature (par exemple, permis de conduire, carte d'identité, carte d'étudiant, carte militaire, carte d'employé ou passeport en cours de validité). Remarque : La pièce d'identité est recueillie pour garantir la sécurité de tous les supports d'examen.
- ☐ Assignez chaque candidat à une place assise et agencez celle-ci pour que les candidats ne puissent pas voir les écrans des autres candidats.
- ☐ Fermez le site de l'examen et demandez aux candidats de dégager leur zone immédiate de tout objet personnel.

(Suite page suivante)

Pour administrer un examen en ligne

- ☐ Les candidats se connectent à ServSafeInternational.com. (Il convient que l'instructeur/le surveillant d'examen ne soit pas connecté sur l'ordinateur du candidat à ce stade).
- ☐ Sélectionnez « **Se présenter à un examen en ligne** » (“Take Online Exam”) sous le titre « **Étudiants** » (“Students”) de la page d'accueil.
- ☐ Le candidat sélectionne une langue d'examen ou une version spécifique au pays dans le menu déroulant.
- ☐ Demandez aux candidats de suivre les étapes 1 à 3.
- ☐ Demandez aux candidats d'entrer leur Code d'accès à l'examen et de sélectionner « Continuer » (“Continue”).
- ☐ Demandez aux candidats de lire l'Accord d'utilisation du test par le candidat et de sélectionner « J'accepte » (“I Accept”).
- ☐ Le candidat vérifie ou met ensuite à jour la section « **Informations personnelles** » (“Personal Information”) du Formulaire d'inscription à l'examen. Le surveillant saisit le Code de session de surveillant correspondant à l'examen approprié, nécessaire pour permettre l'accès à l'examen.



Surveillance de l'examen

- ☐ Sans déranger les candidats, faites des rondes fréquentes autour du lieu d'examen afin d'observer les fraudes éventuelles et vous assurer que les consignes sont suivies.



Pour terminer un examen en ligne

- ☐ Lorsque le candidat termine l'examen, le surveillant saisit le Code de session de surveillant puis sélectionne « Terminer » (“Finish”). Les résultats s'affichent immédiatement.
- ☐ Lorsque l'examen est fini, les candidats sont en mesure de visualiser leurs notes et d'imprimer leurs certificats.

Commande des Feuilles de réponses à l'examen ServSafe International™ et des codes d'accès à l'examen

- Pour administrer l'Examen sur la sécurité alimentaire ServSafe International™, vous devez être inscrit en tant qu'instructeur ou surveillant ServSafe International™.
- Pour des instructions complètes sur le processus d'administration d'examen, veuillez vous reporter au Manuel d'administration d'examen ServSafe International™.

Commande des Feuilles de réponses ServSafe International™

Des impressions de Feuilles de réponses à l'examen ServSafe International™ peuvent être achetées

- ☐ individuellement (à partir du site ServSafeInternational.com).

Des codes d'accès à l'examen peuvent être achetés

- ☐ individuellement (à partir du site ServSafeInternational.com).

Vous pouvez acheter des produits

- ☐ en vous rendant sur le site ServSafeInternational.com et en sélectionnant « **Acheter des produits** » (“Purchase Products”).

N.B.

- ☐ L'examen sur la sécurité alimentaire ServSafe International™ nécessite un surveillant. Veuillez vous assurer que vous disposez d'un surveillant avant d'acheter une *Feuille de réponses* à l'examen ServSafe International™ ou un code d'accès à l'examen.
- ☐ Aucun remboursement ne sera possible pour les codes d'accès à l'examen.

Processus d'inscription d'instructeur ou de surveillant ServSafe International™

Processus d'inscription d'instructeur ou de surveillant ServSafe International™

- ☐ Accédez au site ServSafeInternational.com. Sélectionnez « **Devenir instructeur/surveillant d'examen** » (“Become an Instructor/Exam Proctor”).
 - ☐ Choisissez votre fonction.
 - ☐ Vous devez avoir au moins 19 ans pour surveiller des examens.
 - ☐ Si vous décidez d'enseigner le cours ServSafe International™ et d'administrer l'examen, complétez la « **Candidature d'instructeur et de surveillant ServSafe International™** » (“ServSafe International™ Instructor and Proctor Application”) et acceptez le Contrat d'exécution.
- ou -
- ☐ Si vous décidez seulement d'administrer l'examen, complétez la « **Candidature de surveillant ServSafe International™** » (“ServSafe International™ Proctor Application”) et signez le Contrat d'exécution.



Comment envoyer votre candidature

- ☐ Envoyez votre candidature par courriel à l'adresse ServSafeInternational@restaurant.org. Veuillez indiquer les mots « Candidature internationale » (“International Application”) et votre pays dans la ligne d'objet.

Obtention de votre note d'examen

Options en ligne ServSafe International™ pour visualiser votre note à l'examen

- ☐ Les notes à l'examen sont disponibles immédiatement à la fin de votre examen en ligne.
- ☐ Tous les candidats qui fournissent une adresse courriel valide recevront un courriel contenant un lien pour visualiser leur note à l'examen, quand celle-ci est disponible.
- ☐ Accédez au site ServSafeInternational.com. Sélectionnez « **Visualiser les notes d'examen** » (“View Exam Scores”) et connectez-vous.



Visualisation des notes à l'examen

- ☐ Vous pouvez également rechercher votre note par Numéro de session d'examen, numéro de certificat ou date d'examen dans l'espace prévu à cet effet. Sélectionnez « **Rechercher un enregistrement** » (“Find Record”).

Demande de condition d'examen particulière

Quand demander une condition d'examen particulière

- ☐ Pour demander un changement dans les procédures d'administration d'examen pour les candidats ayant des besoins spéciaux.

-ou-

- ☐ Lorsqu'un candidat requiert un interprète pour passer l'examen.



Comment obtenir un Formulaire de demande de condition d'examen particulière

- ☐ Accédez au site ServSafeInternational.com. Sélectionnez « **Formulaires** » ("Forms").
- ☐ Sélectionnez « **Condition d'examen particulière** » ("Exam Accommodation") pour télécharger ou imprimer la *Demande de condition d'examen particulière*.



Informations nécessaires pour envoyer un Formulaire de demande de condition d'examen particulière

Les demandes de condition d'examen particulière des candidats doivent être envoyées par le Commanditaire de session d'examen ou l'instructeur/le surveillant au nom du candidat au moins 10 jours ouvrables avant la date d'examen.

Indiquez les informations suivantes :

- ☐ Nom, téléphone/adresse courriel du candidat et description du handicap qui le qualifie pour une condition particulière.
- ☐ Nom du surveillant, numéro du surveillant, nom et adresse de l'entreprise, date de l'examen, numéro de téléphone et adresse courriel.
- ☐ Description et documentation du handicap et du type d'adaptation nécessaire.
- ☐ Données d'identification de l'interprète en en-tête avec une copie de sa carte professionnelle.



Comment envoyer le Formulaire de demande de condition d'examen particulière

- ☐ Envoyez votre demande par courriel à l'adresse ServSafeInternational@restaurant.org.
- ☐ Les demandes sont traitées dans les cinq jours ouvrables à compter de leur réception.
- ☐ L'instructeur/le surveillant sera contacté directement par courriel (s'il a été indiqué) et il lui sera communiqué si la demande a été acceptée ou refusée.

Envoi d'un formulaire de demande d'appel

Quand envoyer un formulaire de demande d'appel

- ☐ Tout candidat non admissible à se présenter à l'examen, qui se voit refuser des conditions particulières, échoue à l'examen, dont l'examen prend fin à la suite d'une fraude, dont le certificat a été révoqué, qui pense qu'il y a une erreur dans une question de l'examen, ou tout instructeur ou surveillant qui souhaite faire appel d'une action résultant d'une enquête peut faire appel de la décision en envoyant un *Formulaire de demande d'appel* dans les 30 jours à compter de l'incident initial. La National Restaurant Association passera en revue le formulaire et donnera sa décision dans les 30 jours à compter de la réception du formulaire. Cette décision est définitive.



Comment envoyer un formulaire de demande d'appel

- ☐ Accédez au site ServSafeInternational.com. Sélectionnez « **Formulaires** » (“Forms”).
- ☐ Sélectionnez « **Formulaire de demande d'appel** » (“Appeal Request Form”) pour télécharger ou imprimer le *Formulaire de demande d'appel*.
- ☐ Remplissez votre demande et envoyez-la par courriel à l'adresse ServSafeInternational@restaurant.org.

Envoi d'un rapport d'irrégularité pour les examens ServSafe International™ en ligne

Quand envoyer un rapport d'irrégularité

Remarque : Il n'est pas nécessaire d'envoyer un rapport d'irrégularité si aucune irrégularité n'a eu lieu.

- ☐ Un candidat rencontre un type de difficulté technique quelconque en se présentant à l'examen.
- ☐ Les règles d'administration d'examen décrites dans le *Manuel d'administration d'examen ServSafe International™* n'ont pas été suivies ou une situation non prévue dans le manuel s'est produite.



Comment envoyer un rapport d'irrégularité

- ☐ Envoyez un courriel à l'adresse ServSafeInternational@restaurant.org.
- ☐ Vous devez indiquer le Numéro de session d'examen et les mots « **Rapport d'irrégularité** » ("Irregularity Report") dans la ligne d'objet.



Informations à indiquer dans un rapport d'irrégularité

- ☐ Nom d'utilisateur et mot de passe de l'instructeur/du surveillant, Numéro de session d'examen, nom du candidat, code d'accès à l'examen et adresse courriel de contact de l'instructeur.
- ☐ La raison spécifique de l'envoi du rapport d'irrégularité. Si elle est associée à une erreur technique, veuillez à indiquer le message d'erreur tel qu'il apparaît à l'écran (si possible, copiez et transférez le message dans le rapport d'irrégularité).
- ☐ La résolution ou l'action que vous avez entreprise pour résoudre l'irrégularité (s'il y a lieu).



Traitement du rapport d'irrégularité

- ☐ Un représentant de ServSafe International contactera l'instructeur/le surveillant dans les trois jours ouvrables par courriel (si l'adresse courriel a été indiquée).

Envoi d'un formulaire de révision de feuille de réponses

Quand envoyer un formulaire de révision de feuille de réponses

- ☐ Le certificat comporte une erreur (nom mal orthographié).
- ☐ Vous pensez que la note à l'examen est inexacte ou il manque une note d'examen pour un candidat (ces demandes doivent être envoyées par l'instructeur/le surveillant de l'examen).
- ☐ Les formulaires de révision de feuille de réponses doivent être envoyés dans les 30 jours à compter de la réception de la note d'examen.



Informations nécessaires pour envoyer un formulaire de révision de feuille de réponses

- ☐ Nom du surveillant
- ☐ Nom du candidat
- ☐ Date de l'examen
- ☐ Numéro de session d'examen



Comment envoyer un formulaire de révision de feuille de réponses

- ☐ Accédez au site ServSafeInternational.com. Sélectionnez « **Formulaires** » (“Forms”).
- ☐ Sélectionnez « **Formulaire de révision de feuille de réponses** » (“Answer Sheet Review Form”) pour télécharger ou imprimer le *Formulaire de révision de feuille de réponses*.
- ☐ Remplissez le formulaire (comme indiqué ci-dessus) puis télécopiez-le au +1.312.583.9841 ou au 866-665-9570 aux États-Unis ou envoyez-le par courriel à l'adresse ServSafeInternational@restaurant.org.
- ☐ Les demandes sont traitées dans les cinq jours ouvrables à compter de leur réception et un courriel vous sera envoyé pour vous notifier des résultats de la demande.