

## FAQ: Online Proctoring

This page contains helpful information specific to candidates who are being proctored via the ProctorU Proctoring Platform while taking an exam on the Meazure Exam Platform.

### To view this information electronically:

<https://www.meazurelearning.com/exam-technology/meazure-exam-platform/online-proctoring-browser-faq>

## How to Get Support:



### Fastest

Chat in real time



### Non-urgent

File a support ticket



### Call us

1-855-772-8678 Option 1

## How to Book an Exam

Below is a link to a quick video demonstration of this reservation process:

[https://vimeo.com/611947671?embedded=true&source=video\\_title&owner=117628510](https://vimeo.com/611947671?embedded=true&source=video_title&owner=117628510)

## How to Prepare for a Successful Exam Day

1. Ensure that you have the ability to download and install programs/applications on the computer you intend to write the examination on. You will be required to install a program upon connecting to a proctor. Alternatively, you can install the Guardian Browser before your exam
2. Download the Guardian Secure Proctoring Browser
  - [Windows Download](#)
  - [Mac \(Intel\) Download](#)
  - [Mac \(M1\) Download](#)
  - Need help identifying your which Apple download to use? Read [this support article](#) to determine if you are on an Intel or M1 Mac.

## FAQ : surveillance à distance

La présente page contient de l'information détaillée pour les personnes candidates qui passent leur examen sur la plateforme Meazure tout en étant surveillées grâce à la plateforme ProctorU.

### Pour consulter ces informations par voie électronique :

<https://www.meazurelearning.com/wp-content/uploads/2022/12/FAQ-sur-la-surveillance-a-CC%80-distance-ProctorU-et-Guardian-1.pdf>

## Comment obtenir du soutien:



### Plus vite

Clavardage en direct



### Non urgente

Soumettre un billet d'assistance



### Appelez-nous

1-855-772-8678 Option 1

## Comment réserver un examen

Ci-dessous se trouve un lien vers une démonstration vidéo rapide de ce processus de réservation

[https://vimeo.com/611947671?embedded=true&source=video\\_title&owner=117628510](https://vimeo.com/611947671?embedded=true&source=video_title&owner=117628510)

## Préparation pour un jour d'examen réussi

1. Assurez-vous à l'avance d'avoir les permissions pour installer des programmes sur l'ordinateur que vous allez utiliser pour l'examen. Il vous faudra installer un programme au moment de la connexion avec le surveillant. Autrement, vous pouvez installer le navigateur Guardian Browser avant votre examen.
2. Téléchargez le navigateur sécurisé pour la surveillance d'examen Guardian
  - [Windows](#)
  - [Mac \(Intel\)](#)
  - [Mac \(M1\)](#)
  - Si vous avez besoin d'aide pour déterminer quelle version d'Apple (Intel ou M1) utiliser, veuillez lire [cet article](#).
3. Confirmez que votre caméra (webcam) est installée, fonctionne et est allumée.

3. Confirm your webcam is installed, functioning, and turned on.
  4. You are only allowed to have 1 monitor running during the exam. If you have more than one monitor being used, please disconnect the other monitor and ensure it is turned around so that the screen is not facing you upon connection to the proctor.
  5. To test your computer's capability, please conduct a check on the terminal you will be using on exam day by checking the [requirements](#).
  6. Perform a System Readiness Check by navigating to the Exams page on your Candidate Portal and clicking on the "Test it Out" link available at the bottom. This will launch a new window in ProctorU where it will test your camera, your speaker and microphone, and your internet speed, as well as confirm if there are any external devices connected to your computer.
  7. Confirm that your internet download speed is acceptable. A hardwired connection is preferred, a wireless connection can be used, but can sometimes be unstable with an increased risk of disconnection during the exam. If you choose to use wireless, we recommend a speed of at least **10 Mbps**. You may want to test your internet speed before the module. You can do so by using one of the following tests:
    - <http://speedtest.googlefiber.net>
    - <http://beta.speedtest.net>
    - <https://fast.com>
  8. Confirm your username and password combination prior to Exam Day.
  9. With exception to the examination website, all other programs and applications are closed.
  10. Your workstation is clear of any non-approved materials.
  11. You have your government-issued photo identification ready to show the proctor. The identification must be valid (not expired) and include your signature. Examples include a driver's license or a passport.
4. Vous avez droit d'utiliser un (1) seul moniteur allumé durant l'examen. Si vous en avez plusieurs, veuillez déconnecter tout moniteur supplémentaire et les retourner pour que l'écran ne soit pas face à vous au moment de vous connecter avec le surveillant.
  5. Pour tester les capacités de votre ordinateur, veuillez effectuer la vérification des [exigences](#) système (en anglais, traduction en cours) pour l'ordinateur que vous utiliserez le jour de l'examen.
  6. Effectuez la vérification de la préparation du système en naviguant sur votre site d'examen et en cliquant sur le lien dans le bas « Tester tout » (Test it Out). Une nouvelle fenêtre s'ouvrira et vous mènera à la page de ProctorU où vous pourrez tester vos caméra, haut-parleurs et microphone, ainsi que la vitesse de votre connexion Internet et vérifier qu'il n'y a pas d'autres appareils connectés à votre ordinateur.
  7. Confirmez que votre vitesse de téléchargement Internet est acceptable. Il est préférable d'utiliser une connexion Internet avec fil. Il est toutefois possible d'utiliser une connexion sans fil, mais celles-ci sont parfois instables; ce qui augmente le risque de déconnexion durant l'examen. Si vous optez pour une connexion sans fil, il est recommandé d'utiliser une vitesse d'au moins **10 Mbps**. Il est préférable de tester la vitesse de votre connexion avant l'examen. Vous pouvez le faire en utilisant un des tests suivants :
    - <http://speedtest.googlefiber.net/>
    - <http://beta.speedtest.net>
    - <https://fast.com>
  8. Confirmez votre nom d'utilisateur et de mot de passe avant le jour de l'examen.
  9. Fermez tous les autres programmes et applications à l'exception du site Web de l'examen.
  10. Vous devez retirer tout matériel non autorisé de votre espace de travail.
  11. Ayez votre pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement prête pour la montrer au surveillant. La pièce d'identité doit être valide (non expirée) et comporter votre signature (p. ex., un permis de conduire ou un passeport).

## What to Expect on Exam Day

1. **Pre-checks:** If you don't already have the Guardian Browser installed, you'll be prompted to download it. You'll be required to accept exam guidelines, [terms of service](#) and [privacy policy](#). The browser will prompt you to share your screen, a required part of being proctored online. You'll be automatically guided through a series of equipment checks to make sure your system meets minimum requirements.
2. **Chatbox download:** You will be prompted to download and run a LogMeIn Rescue applet file that will bring up a chat box allowing you to text with your proctor. When prompted, be sure to click "open" or "allow" to give the file permission to run. When the chat box says "waiting," it means that you are in the queue waiting for your proctor. If your status shows "waiting," do not re-download the applet file as that will put you back at the end of the queue.
3. **Photos & Authentication:** You'll take a photo of yourself as well as your I.D. for identity verification purposes.
4. **Proctor Connection & Confirmations:** Your proctor will greet you and confirm that you passed your identity verification steps. You'll review the exam rules with your proctor and they'll ask to see any permitted resources allowed to use during your exam.
5. **Remote System Check:** Your proctor will ask to take remote control of your mouse and keyboard via the LogMeIn Rescue applet in order to make sure no non-permitted programs are running. You will be able to see everything that your proctor is doing during this step, and it is impossible for them to access any files without your knowledge.
6. **6-point Camera Pan:** Your proctor will ask you to show the 4 walls of your room as well as your desk space and below your desk space via your webcam. You may or may not also be asked to show your computer monitor. Your proctor will make sure your cell phone is out of reach.
7. **Person Check:** The proctor will ask you to show your forearms and ears to ensure

## À quoi s'attendre le jour de l'examen

1. **Prévérifications :** Si vous n'avez pas déjà installé le navigateur Guardian, on vous demandera de le télécharger. Il vous faudra accepter les consignes pour l'examen les [Conditions d'utilisation](#) (en anglais, traduction en cours) et la [Politique de confidentialité](#) (en anglais, traduction en cours). Le navigateur vous demandera la permission de partager votre écran; ce qui fait partie des exigences de la surveillance en ligne. Vous serez automatiquement guidé à travers une série de vérifications de l'équipement pour vous assurer que votre système respecte les exigences minimales.
2. **Téléchargement de la boîte de clavardage (chat) :** On vous demandera de télécharger et d'exécuter l'appli « LogMeIn Rescue » qui ouvre la boîte de clavardage vous permettant de communiquer avec votre surveillant par texte. Lorsque le système vous le demandera, assurez-vous de cliquer sur « ouvrir » ou « permettre » pour permettre l'exécution du fichier. Quand la boîte de clavardage indique « en attente » (« waiting »), cela indique que vous êtes en file d'attente pour vous connecter avec un surveillant. Lorsque votre statut indique « en attente » (« waiting »), évitez de retélécharger le fichier d'appli, car cela vous déplacera à la fin de la file d'attente.
3. **Photos et authentification :** Il vous faudra prendre une photo de vous et de votre pièce d'identité à des fins de vérification.
4. **Connexion avec le surveillant et confirmations :** Le surveillant vous accueillera, puis confirmera que vous avez passé les étapes de vérification d'identité. Vous allez prendre connaissance des règles pour l'examen avec le surveillant, et cette personne vous demandera de montrer toute ressource permise pendant l'examen.
5. **Vérification du système à distance :** Votre surveillant vous demandera la permission de prendre le contrôle à distance de la souris et du clavier grâce à l'appli LogMeIn Rescue pour s'assurer qu'aucun programme non autorisé n'est en cours d'exécution. Vous pourrez voir tout ce que fera le surveillant durant cette

they are free of watches and listening devices.

8. **Take Your Exam:** Your proctor will release control of your computer and you'll begin your exam when you're ready.
9. **Alert the proctor when you are finished the exam:** let your proctor know through the chat box that you're finished. Wait for the proctor to reply.
10. **Log out of your exam site and browser:** After reviewing your results, your proctor must observe you log out of the exam website and close out of all browser tabs.
11. **Close out of ProctorU chat box:** This will end your session with ProctorU. Once the chat box closes, you'll be invited to complete a customer satisfaction survey.
12. **Done:** You're done! Enjoy your day!

étape, et il sera impossible qu'il accède à des fichiers sans que vous ne le sachiez.

6. **Tour panoramique de caméra en 6 points :** Le surveillant vous demandera de présenter à la caméra (webcam) les quatre (4) murs de la pièce, ainsi que la surface de votre bureau et le dessous de votre bureau. Il se pourrait qu'il vous demande aussi de présenter votre moniteur d'ordinateur. Le surveillant s'assurera aussi que votre téléphone cellulaire est hors de votre portée.
7. **Vérification corporelle :** Le surveillant vous demandera de présenter vos avant-bras et vos oreilles pour s'assurer que vous ne portez pas de montre ou d'appareil d'écoute.
8. **Passer l'examen :** Le surveillant va vous redonner les commandes de votre ordinateur et vous pourrez commencer l'examen lorsque vous serez prête ou prêt à le faire.
9. **Avertissez le surveillant quand vous avez terminé l'examen :** Avertissez le surveillant à l'aide de la boîte de clavardage pour lui indiquer que vous avez terminé. Attendez la réponse du surveillant.
10. **Déconnexion du site de l'examen et du navigateur :** Après que vous avez passé en revue vos résultats, le surveillant doit vous observer vous déconnecter du site de l'examen et fermer tous les onglets du navigateur.
11. **Fermez la boîte de clavardage ProctorU :** Cela mettra fin à votre session avec ProctorU. Une fois la boîte de clavardage fermée, on vous invitera à remplir un sondage de satisfaction de clientèle.
12. **Fini!** Vous avez fini! Passez une excellente journée!

## Common Questions

### How do I Test my System for the Online Proctor Requirements?

- Check out the [Equipment Requirement page](#).
- To perform a System Readiness Check, please navigate to the Exams page on your Measure portal and click on the "Test it Out" link available at the bottom. This will launch a new window in ProctorU where it will test your camera, your speaker and microphone, and your internet speed, as well as confirm if there are any external devices connected to your computer.
- If you choose to use a wireless internet connection, we recommend a speed of at least **10 Mbps**.
- Before connecting to a live proctor, ensure that your [browser & popup blocker is disabled](#).

### How do I Access My Account?

- Log into your Candidate Portal using the username that was provided to you through your registration email.
- If you have forgotten your password, click on the *Forgot your Password* link on the login screen and follow the next steps.

### When I enter my email address, I receive an error that says, "This user does not exist."

- As this field is case sensitive, ensure you are entering your email address using all lowercase letters. If you still get an error, contact Yardstick Assessment Strategies.

## Questions fréquentes

### Comment puis-je tester mon système pour m'assurer qu'il respecte les exigences pour la surveillance en ligne?

- Consulter la [page sur les exigences système](#) (en anglais, traduction en cours).
- Pour effectuer la vérification de la préparation du système, allez sur le site d'examen dans votre portail Measure et cliquez sur le lien dans le bas « Tester tout » (Test it Out). Une nouvelle fenêtre s'ouvrira et vous mènera à la page de ProctorU où vous pourrez tester vos caméra, haut-parleurs et microphone, ainsi que la vitesse de votre connexion Internet et vérifier qu'il n'y a pas d'autres appareils connectés à votre ordinateur.
- Si vous optez pour une connexion sans fil, il est recommandé d'utiliser une vitesse d'au moins **10 Mbps**.
- Avant votre connexion en direct avec un surveillant, assurez-vous d'avoir désactivé le [bloqueur de fenêtre instantanée \(popup\) de votre navigateur](#).

### Comment puis-je avoir accès à mon compte?

- Connectez-vous au portail des candidats à l'aide de votre nom d'utilisateur et votre mot de passe reçu dans votre courriel d'inscription.
- Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur le lien à ce sujet sur l'écran de connexion et suivez les étapes.

### Lorsque j'entre mon adresse courriel, je reçois une erreur qui dit : « Cet utilisateur n'existe pas. » (This user does not exist.)

- Ce champ reconnaît les majuscules et les minuscules. Assurez-vous d'entrer votre courriel en utilisant seulement des lettres minuscules. Si vous obtenez toujours une erreur, communiquez avec Yardstick Stratégies en évaluation.

### **Is there a tutorial exam I can take?**

- You have access to an exam interface tutorial. We highly recommend that you take the exam tutorial before the exam, so you can become familiar with the exam interface.
- Please go to the exam site and enter the same access credentials that were provided to you to be able to access the exam.
- You can access the tutorial as many times as you wish, and the time used for the tutorial will not affect the time allotted for other exams

### **Does my exam begin when I connect with ProctorU?**

- No, the allotted time for your exam does not begin until the exam has been unlocked by your proctor.

### **What time should I arrive for my exam?**

- Arrive 15-minutes prior to the scheduled start time of your appointment. This will afford you the opportunity to familiarize yourself with the workstation and make sure no technical issues are happening on Exam Day.

### **Will the proctor be able to access my personal computer files and documents without my knowledge?**

- ProctorU proctors cannot secretly access your computer files. With your permission, proctors have the ability to view your screen and utilize the mouse and keyboard as if they were sitting next to you.
- Once the exam starts, the proctor will monitor everything on the screen, but will no longer use your mouse and keyboard. During the entire process, a chat box is running, and you can see what permissions the proctor currently has at any time.
- The entire chat is saved, including a record of what actions the proctor took while accessing your computer.

### **Y a-t-il un examen tutoriel que je peux utiliser?**

- Vous avez accès à un tutoriel sur l'interface d'examen. Nous vous recommandons fortement d'utiliser le tutoriel avant l'examen pour vous familiariser avec l'interface.
- Veuillez aller sur le site de l'examen et entrer les mêmes nom d'utilisateur et mot de passe qui vous ont été fournis pour accéder à l'examen.
- Vous pouvez utiliser le tutoriel autant de fois que vous le souhaitez et le temps passé n'affectera pas le temps disponible pour d'autres examens.

### **Mon examen commence-t-il lorsque je me connecte à ProctorU?**

- Non, le décompte du temps alloué à votre examen ne commence pas tant que l'examen n'a pas été débloqué par votre surveillant.

### **À quelle heure dois-je me présenter pour mon examen?**

- Arrivez 15 minutes avant l'heure de début prévue de votre rendez-vous. Cela vous donnera l'occasion de vous familiariser avec le poste de travail et vous assurer qu'il n'y a pas de problème technique qui risque de se produire le jour de l'examen.

### **Le surveillant pourra-t-il accéder à mes fichiers et documents informatiques personnels à mon insu?**

- Les surveillants ProctorU ne peuvent pas accéder secrètement à vos fichiers informatiques. Avec votre permission, les surveillants ont la possibilité de visualiser votre écran et d'utiliser la souris et le clavier comme s'ils étaient assis à côté de vous.
- Une fois l'examen commencé, le surveillant surveillera tout sur l'écran, mais n'utilisera plus votre souris et votre clavier. Pendant tout le processus, une boîte de clavardage (chat) demeure en cours d'exécution, et vous pouvez voir de quelles autorisations le surveillant dispose à tout moment.
- L'ensemble du clavardage est enregistré, y compris un registre des actions effectuées par le surveillant lors de l'accès à votre ordinateur.

### **I am on the proctoring page, but I don't see my proctor. What should I do?**

- Make sure you've logged into the correct account and clicked the Launch Exam button. You will be asked to complete a basic computer check, capture an image of your face and ID, and then download, install, and run a program called *Support-LogMeInRescue* to connect to the Proctor.
- If any of these steps have not occurred, or if you continue to experience problems, contact ProctorU for support.

### **I am logged in at my scheduled appointment time, but my exam is not allowing me to continue.**

- If you have logged in prior to the scheduled appointment time and are unable to continue, refresh your internet browser. If this is still not available, it is recommended you clear your internet history, then log back in.

### **MacOS X Catalina And Big Sur Users - Important Notice**

Apple introduced new security features with the release of OS Catalina and these also apply to Big Sur. If you are running macOS Catalina - version 10.15 or later - or, any version of Big Sur, you must grant Google Chrome or Firefox access to the new screen recording permission in order to share your screen for a proctored session with ProctorU.

[Learn how to enable screen sharing for your browser.](#)

For more information, go to <https://cpnre.ysasecure.com> and click [**Exam FAQ**] at the top of the page.

### **Je suis sur la page de surveillance en ligne, mais je ne vois pas mon surveillant. Qu'est-ce que je dois faire?**

- Assurez-vous que vous vous êtes connecté au bon compte et cliquez sur le bouton « Lancer l'examen » (Launch exam). On vous demandera d'effectuer une vérification de base de votre ordinateur, de prendre une image de votre visage et d'une pièce d'identité, puis de télécharger et installer et exécuter le programme *Support-LogMeInRescue* pour vous connecter avec le surveillant.
- Si vous n'avez pas effectué l'une ou l'autre de ces étapes, ou si vous avez encore des problèmes, veuillez communiquer avec le soutien de ProctorU.

### **Je me suis connecté à mon heure de rendez-vous prévue, mais mon examen ne me permet pas de continuer.**

- Si vous vous êtes connecté avant l'heure de rendez-vous prévue et que vous ne pouvez pas continuer, actualisez votre navigateur Web. Si l'examen n'est toujours pas disponible, il est recommandé d'effacer l'historique du navigateur, puis de se reconnecter.

### **Avis important pour les utilisateurs de MacOS X Catalina et Big Sur**

Apple a introduit de nouvelles fonctionnalités de sécurité au moment du lancement des systèmes d'exploitation Catalina et celles-ci s'appliquent également à la version Big Sur. Si vous utilisez la version 10.15 ou ultérieure de MacOS Catalina ou toute version de Big Sur, vous devez autoriser Guardian à accéder à la nouvelle autorisation d'enregistrement d'écran pour partager votre écran durant une séance d'examen avec surveillance de ProctorU.

[Apprendre à autoriser le partage d'écran pour votre navigateur](#)

Pour plus d'informations, visitez le site <https://cpnre.ysasecure.com> et cliquez sur [**À propos**] en haut de la page.