CLOE | CENTRE PARTENAIRE



Règlement de Certification CLOE

SOMMAIRE

1 Présentation générale 3
1.1 La Certification CLOE 3
1.2 Le Cadre Européen Commun de Référence en Langues 3
1.3 Un mode opératoire standardisé 4
1.4 Schéma de la gestion d'un projet CLOE 5
1.5 Objectifs professionnels et spécialisation par domaine 6
2 La procédure de certification 6
2.1 Les missions du CEL et du CEL Référent CLOE Connect 6
2.2 Les responsabilités de l'organisme partenaire CLOE Connect 7
2.3 Les phases incontournables à l'inscription 7
2.4 La vérification des prérequis 7
2.5 Le process de vérification des prérequis 8
2.6 La fixation d'objectif de réussite CLOE 9
2.7 La procédure d'inscription du candidat 10
2.8 L'étape de validation 11
2.9 Gestion des retards et absences lors du test oral 12
3 Les différentes parties de la certification 12
3.1 L'évaluation sur ordinateur 12
3.2 La conception des questions 14
3.3 Les activités de l'évaluation orale 14
3.4 L'évaluation des compétences d'expression orale 15
4 Les résultats 15
4.1 La communication des résultats et délivrance du certificat 15

4.2 Le processus de rattrapage 15
4.3 Aménagements pour les candidats en situation de handicap 15
4.4 Fraude aux évaluations 16
4.5 Délivrance du certificat 16
4.6 Voies de recours et rattrapage 17
5 Procédures de contrôle 17
5.1 Instances de contrôle 17
5.2 Habilitations des acteurs des process CLOE 17

1 Présentation générale

1.1 La Certification CLOE

La Certification CLOE est un dispositif permettant aux individus de se voir certifier des compétences linguistiques orales et écrites mises en œuvre en environnement professionnel ou extra professionnel.

QUI EST CONCERNE PAR LA CERTIFICATION CLOE ?
Tout individu salarié, travailleur indépendant, demandeur d'emploi, bénévole du mouvement associatif, coopératif ou mutualiste, volontaire en service civique (personnes majeures), souhaitant valider ses compétences dans la langue cible, dans une démarche professionnelle ou de fin d'études.

Y-A-T'IL DES PREREQUIS ?
La certification CLOE est accessible à toute personne ayant réalisé un positionnement initial. **Ce test est effectué par l'organisme partenaire** en amont du démarrage de la formation et permet d'identifier le niveau actuel de maîtrise de la langue ainsi que l'objectif en fonction du métier actuel ou futur du candidat. Cet objectif est présenté sous forme de niveau CECRL.

Le positionnement OSCAR est réservé aux membres du réseau CEL et chaque partenaire est libre d'utiliser son propre outil d'analyse pré-formative.

Il n'y a pas de prérequis pour accéder à une formation préparant à la Certification CLOE, néanmoins le Certificat est délivré à partir du **niveau A2** et selon l'objectif fixé en amont de la formation, selon le projet professionnel du candidat. L'organisme partenaire doit adapter le programme de formation pour accompagner le candidat, lui permettant d'atteindre l'objectif fixé.

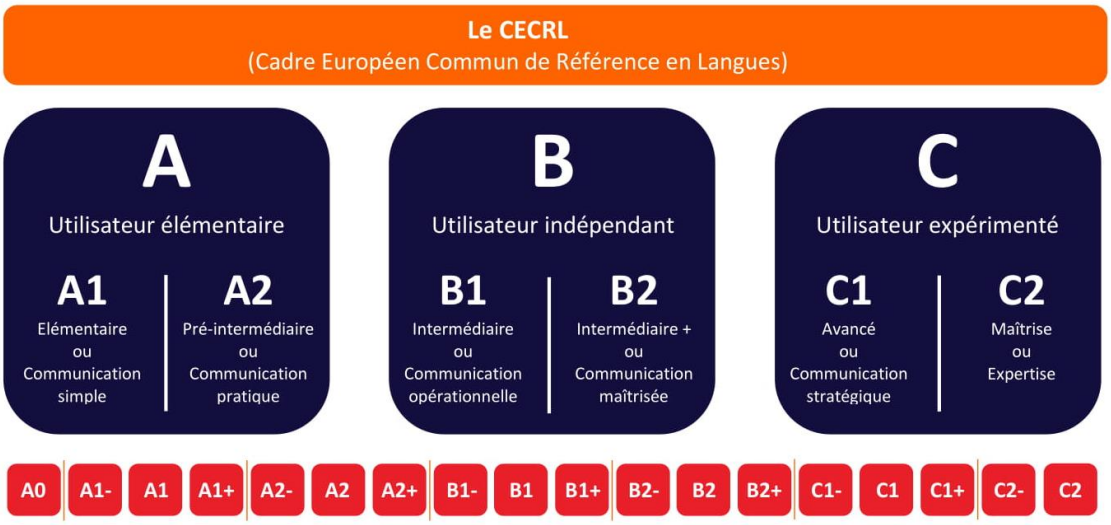
LA CERTIFICATION A-T-ELLE UNE DUREE DE VALIDITE ?
Le Certificat CLOE est valable **à vie**. Si le candidat atteint le résultat cible un Certificat CLOE est délivré, en cas de non atteinte de l'objectif le candidat reçoit une attestation de résultats.

1.2 Le Cadre Européen Commun de Référence en Langues

Le **Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)** est devenu une norme internationale permettant de décrire la compétence linguistique et il est utilisé dans le monde entier pour décrire les compétences en langue des apprenants. Les résultats des Certifications CLOE font référence au Cadre Européen Commun de Référence pour les langues (CECRL) : *https://www.coe.int/fr/web/common-european-framework-reference-languages*

Le Certificat CLOE est délivré à partir du niveau A2 et selon l'atteinte de l'objectif professionnel fixé en amont et mentionne la langue et spécialisation du candidat.
Cf section 3.1.10 Grille de résultats pour l'obtention du Certificat CLOE

Le Certificat présente le résultat sous forme de niveau CECRL (A2, B1, B2, C1, C2). Néanmoins, afin de mieux mesurer une progression pédagogique et fixer des objectifs future l'attestation de résultats découpe les 6 niveaux CECRL en 18 sous-niveaux comme suit :



1.3 Un mode opératoire standardisé

La Certification CLOE peut être proposée aux candidats libres ou aux candidats en fin de parcours de formation.
Cependant une certification CLOE ne peut être financée par le Compte Personnel de Formation (CPF) uniquement dans le cadre d'une formation et ne peut en aucun cas être proposée sans **un minimum de 10 heures de formation** avec un formateur. Afin de mesurer des progrès en termes des acquis professionnels et niveau CECRL nous conseillons des parcours CLOE de 20 à 30 heures de temps de formation avec un formateur.

La proposition d'une formation adaptée se fait suite à un positionnement permettant d'identifier le niveau initial et l'objectif CECRL au terme de la formation. Une spécialisation par domaine professionnel est également possible dans le cadre d'une formation linguistique 'métier'. L'organisme partenaire identifie cette spécialisation ainsi que l'objectif CECRL lors de la création d'une session et l'inscription du candidat.

Il n'y a pas de préachat de la certification CLOE. Toute certification commandée sur le portail 'partenaires' est facturée le premier jour du mois suivant sa commande. Les annulations sont possibles pendant le mois d'inscription et sur demande auprès du CEL Référent ou cel@ccifrance.fr.

La certification CLOE a pour but de valider les acquis et certifier les compétences linguistiques en situations professionnelles. Ainsi CCI France fixe des objectifs de réalisation de **80%** minimum à tous ses partenaires.

De même, tout candidat ayant réalisé au moins 50% de son parcours de formation doit être présenté à l'examen. Les informations concernant les parcours de formation visant une certification CLOE sont remontées au Certificateur via une synchronisation de données via le système WEDOF.

1.4 Schéma de la gestion d'un projet CLOE

Les étapes

Positionnement

Identification par le partenaire d'un niveau global et validation du parcours de certification.

Organisation

Inscription en candidature libre avec passation d'un CLOE seul, ou intégration de la certification à la fin d'un parcours de formation organisé par le partenaire.

Envoi d'informations au CEL Référent

Inscription CLOE

Inscription individuelle ou groupée à des sessions CLOE 100% à distance via le portail partenaires CLOE Connect. Envoi automatique des informations aux candidats

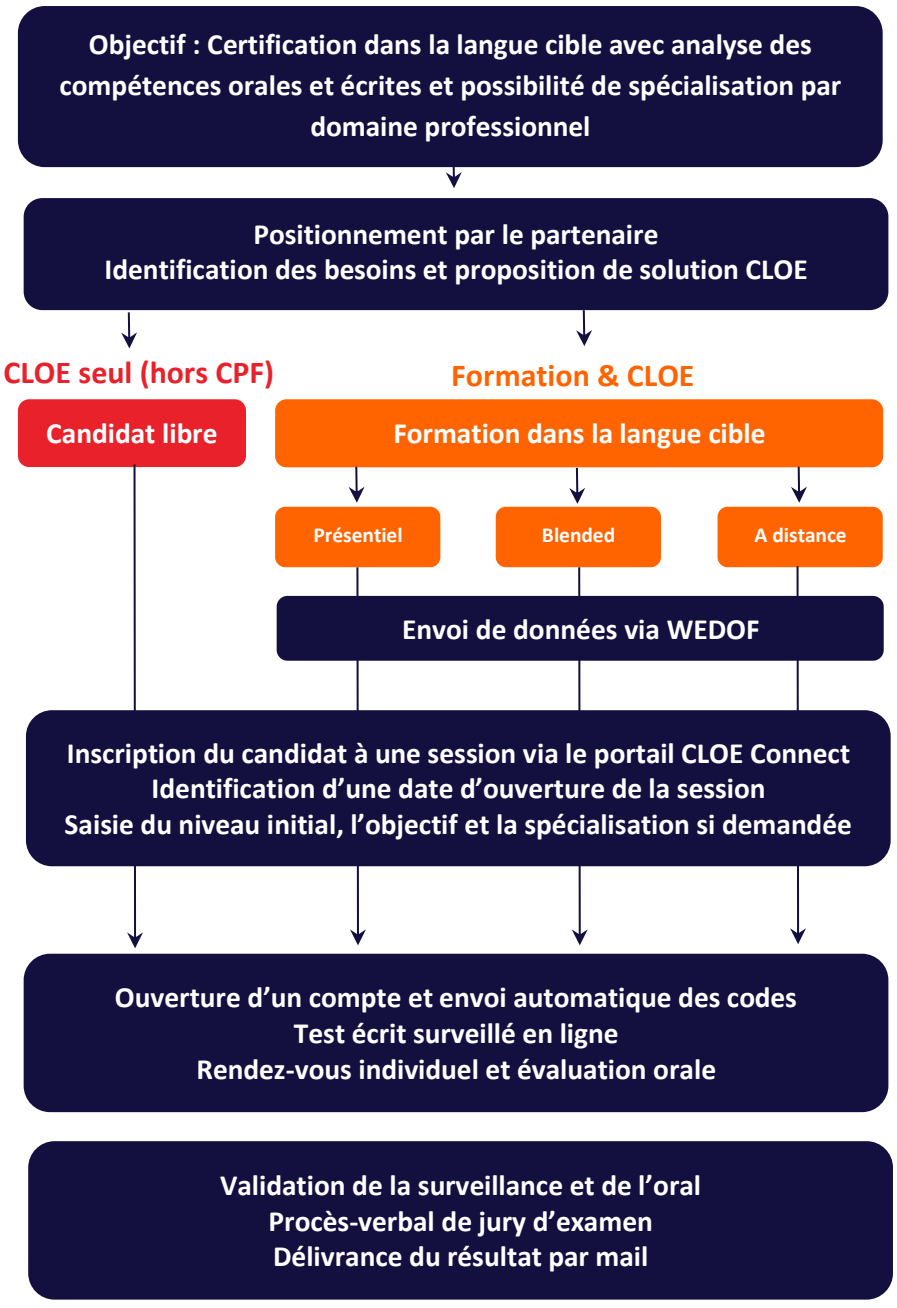
Evaluation & Certification

Test écrit sur ordinateur surveillé de façon asynchrone. Prise de rdv et test oral sous forme d'entretien individuel via webcam.

Validation et envoi

Revue et validation des étapes de certification. PV de jury et envoi des résultats au partenaire et au candidat.

Le parcours vers la certification CLOE



1.5 Objectifs professionnels et spécialisation par domaine

Le contenu des Certifications CLOE est conçu pour répondre aux besoins professionnels des salariés et futurs salariés.
Au-delà d'une mesure de la langue professionnelle utilisé au bureau, les Certifications CLOE répondent à une utilisation sur le terrain dans un grand nombre de domaines professionnels. L'entretien oral ainsi que le test sur ordinateur intègrent des questions orientées 'domaine professionnel'. Cette spécialisation peut être sélectionnée lors de l'inscription.

Les principaux domaines professionnels proposés sont :

Achats	Industrie, Production
Administration & organisation	Informatique & télécommunication
Aéronautique & aérien	Logistique & Transport
Agroalimentaire,	Marketing et Communication
Audiovisuel, Spectacle & Evènementiel	Mode & Luxe
Automobile	Nautique
Banque & Finance	Naval, Maritime & Portuaire
Commerce international	Qualité, Sécurité, Environnement
Comptabilité & Gestion	Relation clientèle
Construction, architecture	Ressources Humaines & Management
Droit & Justice	Santé
Energie	Sports
Enseignement & Formation	Technique, mécanique
Environnement	Tourisme
Hôtellerie Restauration	Vente, Commerce & Distribution
Immobilier	Vins et spiritueux

Lors de la création d'une session CLOE, l'administrateur de l'organisme partenaire peut sélectionner une spécialisation afin de personnaliser davantage la certification.

L'algorithme de l'évaluation écrite permet d'introduire des questions sur le vocabulaire et les expressions spécifiques à ces domaines. Lors de l'épreuve orale l'évaluateur adapte également son questionnement pour inclure une mise en situation spécifique au domaine professionnel du candidat.

2 La procédure de certification

2.1 Les missions du CEL et du CEL Référent CLOE Connect

La liste complète des rôles et missions de l'ensemble des acteurs des processus CLOE est présentée dans le document de référence CEL_03 Roles et missions.

Pour rappel les CEL sont habilités à former et à organiser la certification CLOE. Les CEL Référents organisent les certifications CLOE pour un réseau de partenaires habilités par CCI France à former. Ils assurent la partie orale des CLOE, le contrôle du processus de certification, et ils organisent le jury et valident le PV de jury.

CCI France est l'interlocuteur privilégié des partenaires pour le suivi du partenariat. Les CEL Référents sont garants du processus de délivrance de la certification CLOE en :

- Apportant un service de suivi des sessions CLOE organisées par les organismes partenaires ;
- Proposant un choix important de rendez-vous pour la partie orale ;
- Mettant en place un jury de certification pour valider le processus de certification et délivrer les résultats

2.2 Les responsabilités de l'organisme partenaire CLOE Connect

L'organisme de formation s'engage à respecter les conditions du partenariat et à tout mettre en œuvre pour assurer la réussite des certifications CLOE, notamment en termes de :

- **Communication** : utiliser la charte 'Partenaire CLOE'
- **Commercialisation** : respecter tous les points de la charte de déontologie CPF
- **Positionnement** : évaluer systématiquement les prérequis du candidat avec la formation et proposer une formation adaptée au projet professionnel du candidat et son objectif.
- **Accompagnement du candidat** : en amont et pendant la formation en transmettant le guide du candidat et en l'informant des objectifs de passation (1 formation = 1 certification) et de réussite (objectif CECRL), et en apportant un accompagnement technique lors de la passation de la certification.

2.3 Les phases incontournables à l'inscription

Les phases de vérification des prérequis et de fixation des objectifs sont d'une importance majeure lors de l'inscription d'un candidat à la certification CLOE.

La **vérification des prérequis** permet de :

- **Proposer une formation adaptée**. La formation doit être cohérente par rapport au projet et aux objectifs du candidat. L'identification du niveau initial du candidat permet de vérifier si la formation proposée répond aux objectifs en termes de contenu et d'objectifs.
- **Fixer le niveau de démarrage l'épreuve écrite**. Une des forces de la certification CLOE est sa capacité de s'adapter au niveau du candidat. Ainsi les premières questions de l'épreuve écrite sont d'un demi-niveau CECRL supérieur au niveau initial.

La **fixation d'un objectif de réussite CLOE** permet de :

- **Motiver le candidat** à atteindre son objectif professionnel dans la langue.
- **Valoriser les compétences** linguistiques liées au certificat CLOE
- **Apporter de la valeur** au Certificat CLOE et aux compétences linguistiques associées

Lors de l'inscription du candidat, le niveau seuil A2 est présélectionné comme niveau de prérequis et comme objectif de formation. En fonction des résultats du process de vérification des prérequis (voir 2.4), l'organisme partenaire sélectionne le niveau réel du candidat. Il fixe également l'objectif CECRL en fonction du projet professionnel du candidat (voir 2.6) et, si besoin la spécialisation par secteur d'activité (voir 1.5).

2.4 La vérification des prérequis

L'organisme partenaire s'engage à mesurer le niveau de connaissance linguistiques lors d'une phase de positionnement avant toute formation. Organisé par écrit, en ligne ou à l'oral, ce test des prérequis est présenté et validé lors de l'audit initial et il fait partie des exigences d'accès au partenariat CLOE.

Le résultat du positionnement initial est exprimé en niveaux selon le CECRL. C'est la même échelle utilisée pour exprimer le résultat CLOE, et permet à l'organisme de formation et au candidat de valoriser la progression en formation.

Les prérequis du candidat doivent être exprimés à minima en niveaux CECRL mais peuvent également être déclinés en sous niveaux comme suit :

Niveau CECRL	Exemples de résultats détaillés	
Utilisateur Expérimenté C2	C2	C2.2
	C2-	C2.1
Utilisateur Expérimenté C1	C1+	C1.3
	C1	C1.2
	C1-	C1.1
Utilisateur Indépendant B2	B2+	B2.3
	B2	B2.2
	B2-	B2.1
Utilisateur Indépendant B1	B1+	B1.3
	B1	B1.2
	B1-	B1.1
Utilisateur Elémentaire A2	A2+	A2.3
	A2	A2.2
	A2-	A2.1
Utilisateur Elémentaire A1	A1+	A1.3
	A1	A1.2
	A1-	A1.1

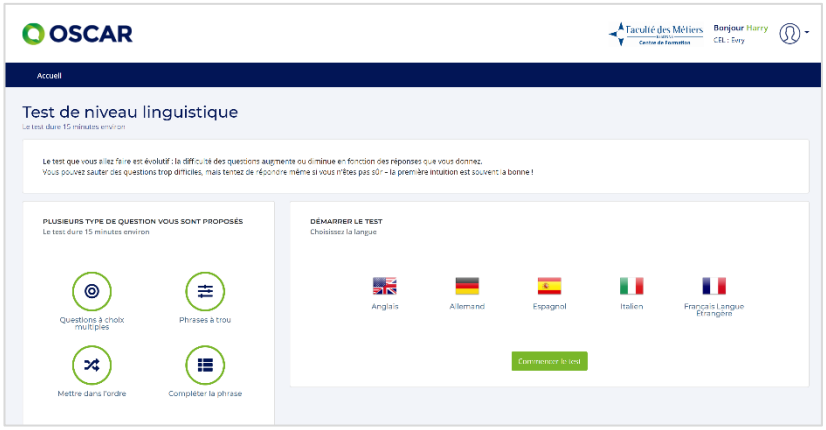
2.5 Le process de vérification des prérequis

Les process d'analyse des prérequis peuvent varier selon les pratiques des différents partenaires. Pour répondre au cahier des charges CLOE, les process de positionnement doivent être maitrisés et peuvent prendre la forme de :

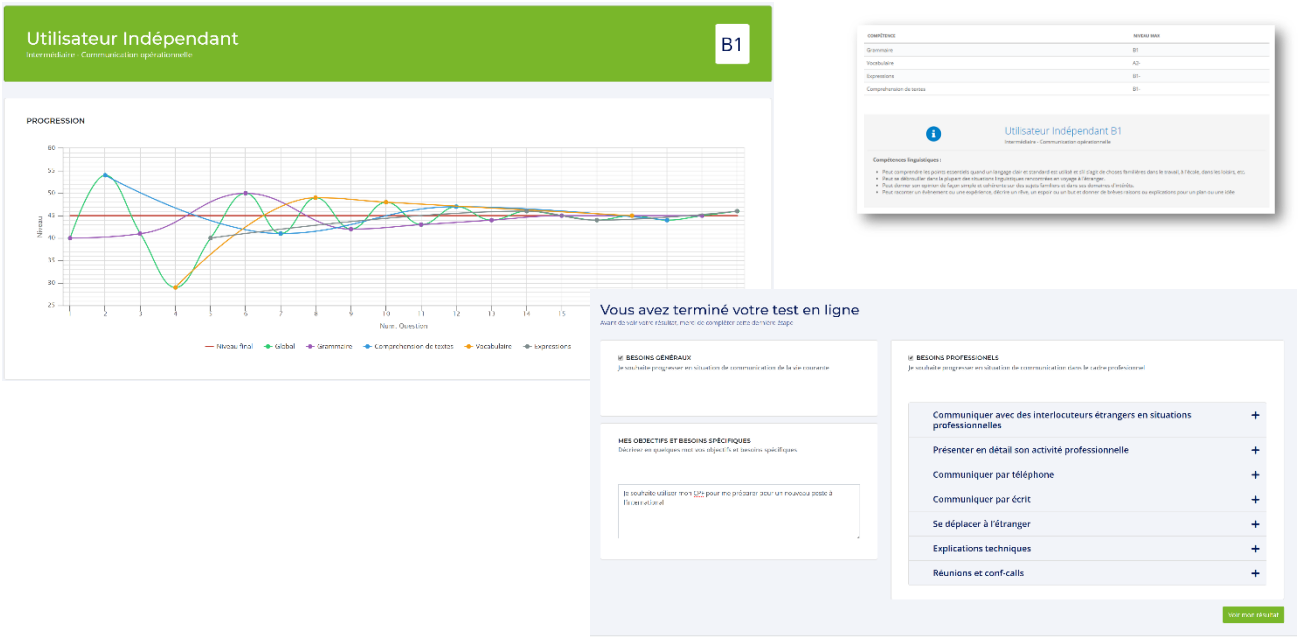
- Un test adaptif en ligne
- Un test multi-niveau avec un pourcentage ou un score.
- Une autoévaluation suivie d'un test de diagnostique ciblé
- Un test écrit réalisé et corrigé en centre
- Un entretien dans la langue cible

Les résultats de ces tests sont exprimés en résultat CECRL et renseignées lors de l'inscription du candidat à la Certification CLOE.

L'outil de positionnement utilisé par les membres du réseau CEL est intégré à OSCAR. En se rendant sur **oscar-cel.com** le candidat peut créer un compte gratuit, choisir le CEL le plus proche et faire un test de connaissances dans une des langues proposées.



Le questionnaire OSCAR s'adapte aux réponses du candidat, et identifie rapidement un niveau global selon la grille CECRL. Le candidat peut alors identifier ses besoins et être contacté par un conseiller en formation.



2.6 *La fixation d'objectif de réussite CLOE*

Les certifications CLOE ont pour objectif de développer l'employabilité des candidats. L'objectif fixé lors de l'inscription CLOE permet de définir, selon le CECRL, le niveau requis pour assurer une activité professionnelle.

L'organisme partenaire fixe l'objectif de résultat, sous forme de niveau seuil CECRL, en fonction du niveau de maîtrise visé et le projet professionnel ou l'activité du candidat. Il s'agit du niveau minimum nécessaire pour assurer une activité professionnelle dans la langue. Si l'objectif fixé est atteint, le candidat obtient le Certificat CLOE. En-dessous de ce niveau le candidat reçoit un résultat sous forme d'attestation de niveau.

La grille de compétences par métier ci-dessous sert comme guide à l'organisme lors de l'inscription à la Certification CLOE. Elle lui permet de définir le niveau seuil selon l'objectif professionnel ou le métier du candidat. Elle sert également comme guide lors de la conception des programmes de formation et des préconisations de durée de formation.

Niveau seuil CECRL	Objectif professionnel et exemples d'utilisation de la langue	Exemples de métiers types
Utilisateur Expérimenté C1 & C2	**Maîtrise de la communication professionnelle** • Utilise la langue dans son champ professionnel avec aisance. • Anime des conférences ou conduit des réunions à dimension technique et commerciale et des négociations en contact direct avec le client/fournisseur/partenaire. • Représente l'entreprise à l'international	Responsable Stratégie Internationale Directeur achats à l'international Directeur de projet ou de contrat Directeur commercial Directeur Ressources Humaines à l'International Maître conférencier
Utilisateur Indépendant B2	**Autonomie professionnelle en situations complexes** • Participe et contribue à des travaux dans la langue • S'exprime de manière active et en maîtrisant l'essentiel du vocabulaire spécifique à son domaine. • Développe des contacts avec les clients et partenaires. • Rédige et reçoit des messages et documents liés à son activité professionnelle.	Responsable des achats Assistant de direction Auditeur Avocat Cadre commercial Chef de projet Conseiller financier Enseignant / Formateur Maître d'hôtel / Responsable de structure hôtelière Manager Médecin Profession scientifique / technique : (Ingénieur, scientifique, programmeur, chercheur,) Responsable marketing
Utilisateur Indépendant B1	**Autonomie professionnelle en situations habituelles.** • Assure une conversation simple avec des interlocuteurs étrangers • Oriente et informe son interlocuteur (téléphone, réception et rédaction courrier, accueil) et apporte des réponses à des demandes non complexes. • Communique de façon occasionnelle avec des clients ou partenaires sur des sujets spécifiques. • Lit et rédige de la documentation professionnelle simple	Acheteur Agent immobilier Agent logistique Assistant RH Chef d'équipe Comptable Conseiller clientèle Employé administratif spécialisé Expert technique Réceptionniste Responsable d'unité commerciale Serveur en restaurant
Utilisateur Elémentaire A2	**Semi-autonomie professionnelle en situations simples** • Développe un conversationnel de circonstance. • Se déplace occasionnellement chez le client/partenaire • Assure des missions techniques simples • Rédige des messages écrits simples. • Aborde des situations simples d'échange avec des interlocuteurs étrangers	Agent de sécurité Aide-soignant Chauffeur-routier Chef de ligne Conseiller services Employé administratif Intervenant technique Membre du personnel hôtelier Personnel technique / opérationnel Vendeur
Utilisateur Elémentaire A1	*En-dessous du niveau cible du certificat CLOE*	

2.7 La procédure d'inscription du candidat

L'inscription est faite par l'administrateur de l'organisme partenaire à partir du portail CLOE Connect https://partenaires-cel.com/p . Il peut créer des sessions individuelles ou groupées selon la **Procédure de Création d'une session CLOE Connect**.

La création d'une session permet de fixer une date de passation de l'épreuve écrite. Nous conseillons aux partenaires d'imposer une date de passation au candidat, néanmoins, si celui-ci ne peut se connecter à la date prévue, il a **60 jours maximum** pour réaliser les deux parties de l'épreuve. La prise de rendez-vous pour l'épreuve orale se fait à l'issue de l'épreuve sur ordinateur. Les rendez-vous sont proposés sur le calendrier en ligne à partir de 24h après, et jusqu'à la fin de la période de disponibilité de la certification.

Le candidat reçoit plusieurs notifications par mail concernant l'avancement de son processus de certification :

- Lors de la création de la session, le candidat reçoit un message confirmant la création de son compte TestWe (outil de surveillance asynchrone) en vue de passer sa Certification CLOE. Son code avec les instructions de connexion ainsi qu'un guide simplifié sont envoyés en simultané. Le candidat peut tester sa connexion, les fonctionnalités de surveillance TestWe et faire un mini test CLOE pour s'entraîner.
- A la date prévue, le candidat reçoit un mail confirmant la mise en ligne de son épreuve. Il se connecte à son compte et commence le test.
- S'il ne se connecte le jour prévu, il reçoit un rappel le lendemain, et un rappel tous les 7 jours pendant la durée de disponibilité de la certification.

La durée de l'évaluation est définie par le système et peut être variable en fonction des questions posées et le temps nécessaire pour le candidat pour répondre. La durée moyenne pour le test écrit est de 50 minutes. Le candidat doit utiliser un ordinateur connecté à internet et équipé avec webcam et casque micro. Le candidat doit passer le test dans une pièce fermée sans risque d'interruption.

A la date prévue, le candidat se connecte, après des vérifications techniques, **il présente sa pièce d'identité** et peut démarrer sa Certification CLOE. Le candidat ne peut pas quitter l'écran et doit rester dans le cadre de la webcam.

Une fois le test écrit terminé, le candidat doit prendre rendez-vous pour l'entretien oral. Un calendrier avec un choix de rendez-vous lui est proposé. S'il quitte l'application sans prendre de rendez-vous, il reçoit alors un rappel immédiat et tous les 7 jours pendant la durée de disponibilité de la certification.

Après la prise de rendez-vous le candidat reçoit une confirmation de la date et de l'heure de son entretien et un lien pour le modifier en cas de besoin. 24 heures avant le rendez-vous celui-ci est bloqué et le candidat reçoit un rappel.

A l'heure prévue chaque candidat se connecte à l'outil de visioconférence prévu à partir du lien qui lui a été envoyé et présente sa **pièce d'identité.**

L'évaluateur présente les trois étapes du test oral dans la langue cible, le test oral dure 15 à 20 minutes au total. Une fois l'oral terminé, l'évaluateur libère le candidat, complète et valide la grille de résultats sur l'interface CLOE et rédige un compte-rendu de l'évaluation.

2.8 L'étape de validation

Le Jury passe en revue les éléments suivants :

- Le contrôle d'identité du candidat,
- La conformité de la partie surveillée en ligne,
- La conformité de la partie orale,

Le jury complète le Procès-Verbal et valide ou annule le résultat du candidat. L'information est immédiatement envoyée par mail à l'organisme partenaire et au candidat avec des liens pour télécharger les résultats.

Le délai de validation par le jury dépend des délais nécessaires pour visionner la surveillance en ligne (environ 72 heures) et de la date de l'oral.

2.9 Gestion des retards et absences lors du test oral

L'heure exacte réservée pour le test oral doit être respectée par le candidat. Aucun candidat ne peut entrer dans la salle virtuelle d'examen plus de 10 minutes après le créneau fixé.

Toute annulation doit se faire via le portail dans un délai maximum de **24h avant le rendez-vous.**

Passé ce délai, tout test sera comptabilisé. En cas de force majeure et sur présentation de justificatif, un créneau alternatif pourrait être proposé.

3 Les différentes parties de la certification

3.1 L'évaluation sur ordinateur

Les questions du test écrit sont conçues par une équipe d'évaluateurs experts et validées par le Groupe Technique CLOE.

L'évaluation sur ordinateur est organisée par 3 compétences :

- **Utilisation de la langue**
  - **Vocabulaire :** Identifier et utiliser un vocabulaire courant ou professionnel adapté au contexte.
  - **Grammaire :** Maîtriser les principales structures grammaticales nécessaires pour construire des phrases cohérentes et de complexité variée**.**
  - **Expressions :** Identifier et utiliser des expressions de la vie courante ou professionnelles.
- **Compréhension de textes :** Lire un court texte et en dégager le sens global et des détails spécifiques.
- **Compréhension orale :** Ecouter des enregistrements et en dégager le sens global et des détails spécifiques.

Les types de questions sont :

Questions à choix multiples

Le candidat sélectionne le bon mot ou la bonne expression pour compléter les espaces vides dans un texte à trou. A chaque fois, trois ou quatre choix sont proposés.
ou
Le candidat sélectionne la bonne réponse à une question. A chaque fois, trois ou quatre choix sont proposés.
ou
Le candidat lit un court texte puis répond à une question de compréhension à choix multiples. A chaque fois, quatre choix sont proposés.

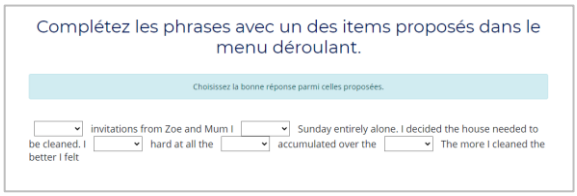


Phrases à trou

Le candidat lit une phrase à trou et remplit les espaces vides avec ses propres propositions. Parfois la racine d'un mot à décliner est donnée entre parenthèses.



Phrases à trou à proposition



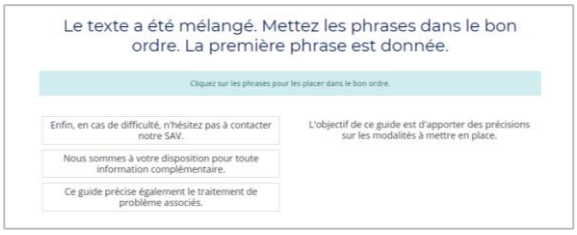
Le candidat doit choisir le bon mot ou la bonne expression pour compléter les espaces vides dans un texte à trou. A chaque fois, trois ou quatre choix sont proposés.

Ordre des mots



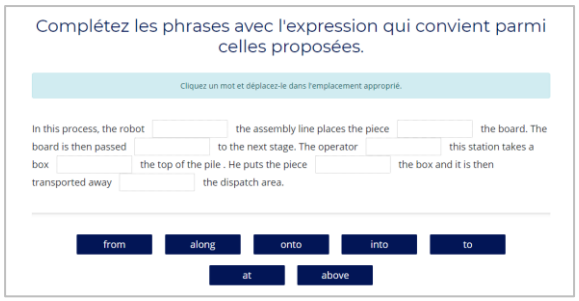
Les mots d'une phrase sont mélangés. Le candidat doit déplacer les mots pour les remette dans le bon ordre pour faire une phrase correcte. Le premier mot de la phrase est donné.

Ordre des phrases
Mettre les phrases dans l'ordre pour faire un texte



Les phrases d'un paragraphe sont mélangées. Le candidat doit déplacer les phrases pour les remettre dans le bon ordre pour faire un texte ou un dialogue correct. La première phrase est donnée.

Banque de mots
Compléter une phrase ou un court texte avec les mots proposés



Le candidat lit un texte à trou et remplit les espaces vides avec des mots proposés en bas de la page. Parfois il y a plus de mots que d'emplacements.

La durée pour répondre à chaque question varie selon sa difficulté et la tâche requise.

Le temps pour répondre à la question est affichée après le numéro de la question et une ligne indiquant le temps passé permet de gérer son temps. Cette ligne est de couleur verte pour la moitié du temps imparti, puis elle devient **jaune** et ensuite **rouge**. Il faut alors valider la réponse sinon CLOE passe à la question suivante.



.

3.2 La conception des questions

Lors de la conception de questions, un niveau de difficulté est défini pour chacun des items du test écrit. Cette difficulté, exprimée en score de 0 à 100 est ensuit traduite en niveaux selon la grille ci-dessous :

Points	Niveau CECRL	
96-100	C2	Utilisateur Expérimenté
91-95	C2-	
85-90	C1+	Utilisateur Expérimenté
79-84	C1	
70-78	C1-	
63-70	B2+	Utilisateur Indépendant
58-62	B2	
54-57	B2-	
50-53	B1+	Utilisateur Indépendant
45-49	B1	
40-44	B1-	
36-39	A2+	Utilisateur Elémentaire
31-35	A2	
23-30	A2-	
16-22	A1+	Utilisateur Elémentaire
10-15	A1	
5-9	A1-	
0-4	A0	En-dessous du niveau / débutant

3.3 Les activités de l'évaluation orale

L'évaluation orale est organisée en 3 parties :



Questions d'introduction
Les questions ouvertes sont classées par niveau CECRL (A2, B1 etc.) permettant à l'évaluateur de progresser dans son questionnement par paliers pour atteindre le niveau de difficulté maximale à laquelle le candidat peut répondre.

Mise en situation
Les mises en situation sont conçues à partir de situations de la vie socioprofessionnelle, professionnelle ou spécifiques à certains métiers (Chef de production, Responsable RH etc.). Chaque situation est déclinée par grand niveau CECRL

Discussion autour d'un thème
Les thèmes de discussion sont conçus à partir de sujets de la vie professionnelle ou spécifiques à certains domaines (Informatique, Industrie etc.). Les questions de chaque thème sont proposées à l'évaluateur selon leur difficulté et par grand niveau CECRL.

3.4 L'évaluation des compétences d'expression orale

La partie orale se déroule de façon individuelle avec un Evaluateur CLOE, sans préparation préalable. Elle est adaptée en fonction du profil du candidat et permet de proposer du contenu en langue socio-professionnelle, professionnelle et/ou spécifique métier.

L'entretien permet d'évaluer 5 compétences générales :

- Employer un **vocabulaire** professionnel adapté à la situation de communication.
- Maîtriser les principales **structures grammaticales** nécessaires pour construire des phrases cohérentes et de complexité variée.
- **Communiquer** de façon naturelle à l'oral.
- Se faire comprendre avec une **prononciation** claire.
- Comprendre des instructions ou des questions de son interlocuteur et développer **l'interaction** et le dialogue.

Après validation de la session les résultats de l'écrit et de l'oral sont compilés et permettent de générer un rapport détaillé du résultat et les compétences dans la langue selon l'échelle de niveaux du CECRL.

4 Les résultats

4.1 La communication des résultats et délivrance du certificat

Les résultats de l'évaluation sont générés et envoyés dans un délai de 3 jours ouvrables après le test oral. Si l'objectif métier est acquis, le Certificat CLOE est alors généré ainsi que l'attestation détaillée de résultats. En cas de non-obtention du niveau cible l'attestation est affichée. Les résultats CLOE sont accessibles en ligne pour une période de 3 ans.

4.2 Le processus de rattrapage

Le règlement de certification ne prévoit pas de validation partielle. Le candidat peut repasser la certification CLOE autant de fois qu'il le souhaite afin d'obtenir le Certificat CLOE visé. Il n'y a pas de délai minimum entre deux passages.

4.3 Aménagements pour les candidats en situation de handicap

Aménagement de l'épreuve écrite
Les mesures suivantes peuvent être mise en place, en en faisant la demande écrite au CEL référent.

- Mise en place d'un 1/3 temps pour le déroulé de l'épreuve
- Assistance d'un secrétaire (lecture, ou écriture sous dictée)
- Présence d'une interface de communication (interprète)

Aménagement de l'épreuve orale :
Les questions orales sont remises par écrit en début d'épreuve, la rédaction des réponses sont sur un temps imparti, les réponses lors d'un oral organisé avec un formateur dans la matière sont enregistrées sur dictaphone.

L'aménagement de l'évaluation pour les candidats en situation de handicap n'a aucune influence sur le résultat ou la validité de la Certification CLOE.

4.4 Fraude aux évaluations

Toute communication est interdite pendant la certification. L'utilisation d'un téléphone portable ou d'un appareil permettant l'échange d'informations est considéré comme une tentative de fraude.

En cas de flagrant délit de fraude ou tentative de fraude détecté par le système de surveillance, le candidat peut poursuivre le test écrit mais aucune attestation ou certificat ne sera délivré. Ces faits figureront dans un procès-verbal, signé par le jury.

4.5 Délivrance du certificat

À l'issue des épreuves, le jury complète et signe le Procès-Verbal de la session. Les résultats sont alors disponibles sur le portail CLOE Connect et envoyés par mail au candidat. Cette transmission est dans le respect du processus défini par CCI France qui est l'autorité de délivrance du Certificat CLOE et/ou de l'attestation de résultats.

L'obtention du certificat dépend du résultat obtenu, en fonction de l'objectif fixé lors de l'inscription. Le niveau minimum requis pour obtenir le Certificat CLOE est A2, mais celui-ci peut être plus élevé en fonction du projet professionnel du candidat (voir 2.6)

Le partenaire et le candidat peuvent alors générer le certificat et/ou l'attestation de résultat à partir du message reçu ou le portail CLOE Connect sous le format suivant :

Le certificat CLOE

Le certificat généré comprend :

- L'identité du candidat
- La date de certification
- Le centre qui a organisé la session
- La spécialisation
- Le résultat exprimé en niveau CECRL



L'attestation de résultats

L'attestation de résultats comprend :

- L'identité du candidat
- La date de certification
- Le centre qui a organisé la session
- Les résultats pour chaque partie exprimées en sous-niveaux CECRL
- Les capacités linguistiques associées à chaque compétence



4.6 Voies de recours et rattrapage

En cas d'incidents ou sur demande de l'organisme de formation et/ou le candidat, il est possible de refaire une partie ou la totalité des épreuves, ou de corriger le niveau seuil fixé.

L'organisme de formation partenaire ou le candidat doivent alors envoyer une demande de recours au CEL Référent et/ou la Commission CLOE (cloe@ccifrance.fr).

La demande écrite par e-mail doit être reçue dans les 15 jours suivant l'incident, ou la date prévue de l'épreuve. Après un premier contrôle, une action de rattrapage est alors proposée :

Situation / incident	Conséquence	Action proposée
Incident technique, problème de connexion, mail non reçu.	La partie écrite n'a pas été réalisée ou uniquement partiellement.	Annulation ou réinitialisation de la session avec envoi de nouveaux codes de connexion
Incident technique, problème de connexion, mail non reçu.	La partie orale n'a pas été réalisée.	Reprogrammation du RDV pour l'entretien orale. Envoi d'un nouveau lien visio.
Tiers-temps non demandé malgré un handicap signalé par le candidat.	La partie écrite n'a pas été réalisée dans de bonnes conditions.	Annulation de la session et reprogrammation avec activation de l'option tiers-temps
Erreur de saisie de nom ou de date de naissance.	Informations erronées sur le certificat.	Modification en base de données et réédition des documents.
Erreur de définition de l'objectif de réussite.	Le Certificat n'a pas été validé.	Etude de la demande avec l'organisme partenaire. Modification de l'objectif si validé et nouveau jury CLOE.

5 Procédures de contrôle

5.1 Instances de contrôle

Le réseau des Centres d'Etude de Langues a pour objet d'assurer, sous la responsabilité de CCI France, une cohésion nationale dans le déploiement des Certifications CLOE. Il est garant de la qualité des prestations techniques et organisationnelles :

- Le coordinateur pilote l'ensemble des actions de développement et de contrôle, et définit les actions d'amélioration en fonction des informations remontées par les CEL. Il tient à jour la liste des centres habilités et assure le relais entre CCI France, France Compétences et la Caisse des Dépôts.
- Le Comité de Pilotage National valide les actions stratégiques et les actions d'amélioration ou correctives.
- Le Groupe Technique CLOE conçoit et valide les sujets des épreuves, élabore les sujets de formation et de validation des évaluateurs.
- La commission CLOE Connect valide ou refuse les demandes de partenariat après une phase d'audit par un CEL Référent.
- Le CEL Référent est le contact privilégié des partenaires et assure l'organisation des épreuves orales et assure le suivi du partenariat. Il complète le PV de jury et remonte des informations en cas de non-conformité.

5.2 Habilitations des acteurs des process CLOE

Les habilitations des différents intervenants des Certifications CLOE sont détaillées dans le document CEL **03 Rôles et missions CLOE**