REGLEMENT DE CERTIFICATION CLOE POUR ORGANISMES PARTENAIRES

Certification CLOE Anglais

Certification CLOE Français
Langue Etrangère

Certification CLOE Allemand

Certification CLOE Italien

Certification CLOE Espagnol

Table des Matières

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 Référent CLOE Connect 6
2.2 Les responsabilités de l'organisme partenaire CLOE Connect 7
2.3 L'inscription et le parcours du candidat 7
2.4 L'étape de validation 8
2.5 Gestion des retards et absences lors du test oral 8
3 Les différentes parties de la certification 9
3.1 L'évaluation sur ordinateur 9
3.2 La conception des questions 12
3.3 Les activités de l'évaluation orale 12
3.4 L'évaluation des compétences d'expression orale 13
3.5 La communication des résultats et délivrance du certificat 13
3.6 Le processus de rattrapage 13
3.7 Aménagements pour les candidats en situation de handicap 13
3.8 Fraude aux évaluations 14
3.9 Délivrance de la certification 14
3.10 Grille de résultats pour l'obtention du Certificat CLOE 15
4 Procédures de contrôle 17
4.1 Instances de contrôle 17
4.2 Habilitation des centres de formation préparant à la Certification CLOE 17
4.3 Enregistrement de l'habilitation des centres de Certification CLOE 18
4.3.1 Spécificités liées à l'offre de formation sur Mon Compte Formation 18
4.4 Extrait des 10 critères de la Charte déontologique CPF 20
4.5 Habilitation des évaluateurs 21

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.

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 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.

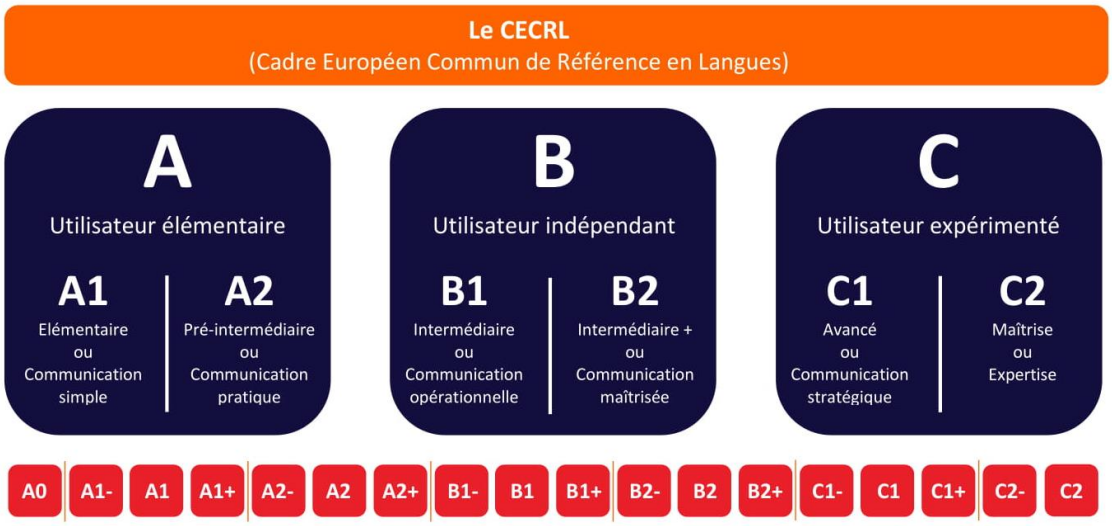
LA CERTIFICATION A-T-ELLE UNE DUREE DE VALIDITE ?
Le Certificat CLOE est valable **à vie**. Si le candidat atteint le résultat cible un Certificat CLOE est délivré, en cas de non atteinte de l'objectif le candidat reçoit une attestation de résultats.

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 3.10 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 CECRLE 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 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 7 à 10 heures de formation** préalable. Afin de mesurer des progrès en termes des acquis professionnels et niveau CECRL nous conseillons des parcours moyens CLOE de 20 à 30 heures.

La proposition d'une formation adaptée se fait suite à un positionnement permettant d'identifier le niveau initial et un objectif CECRL au terme de la formation. Une spécialisation par domaine professionnel est également possible avec la Certification CLOE et le partenaire identifie cette spécialisation lors de la création d'une session.

Il n'y a pas de préachat de la certification CLOE. Néanmoins pour répondre aux exigences de France Compétences sur le taux de réalisation en début de chaque mois le partenaire transmet à son CEL Référent une extraction des formations avec CLOE à partir de son compte EDOF.

Cette extraction doit comporter à minima :
Le n° de dossier CPF, le Nom et Prénom du candidat, l'intitulé de la formation, la Certification et les dates de début et de fin de formation :

Exemple d'extraction EDOF

NUMERO _DOSSIER	**NOM**	**PRENOM**	MONTANT	**INTITULE**	REF_REPERTOIRE	CODE_CERTIF/THEM	**INTITULE _CERTIF**	STATUT_DOSSIER	ABONDEMENT_PE	**DATE_DEBUT_SESSION**	**DATE_FIN _SESSION**	NUMERO _FORMATION	NUMERO _ACTION	NUMERO _SESSION

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 passage d'une CLOE seule, 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 CLOE Connect. Envoi automatique des informations aux candidats

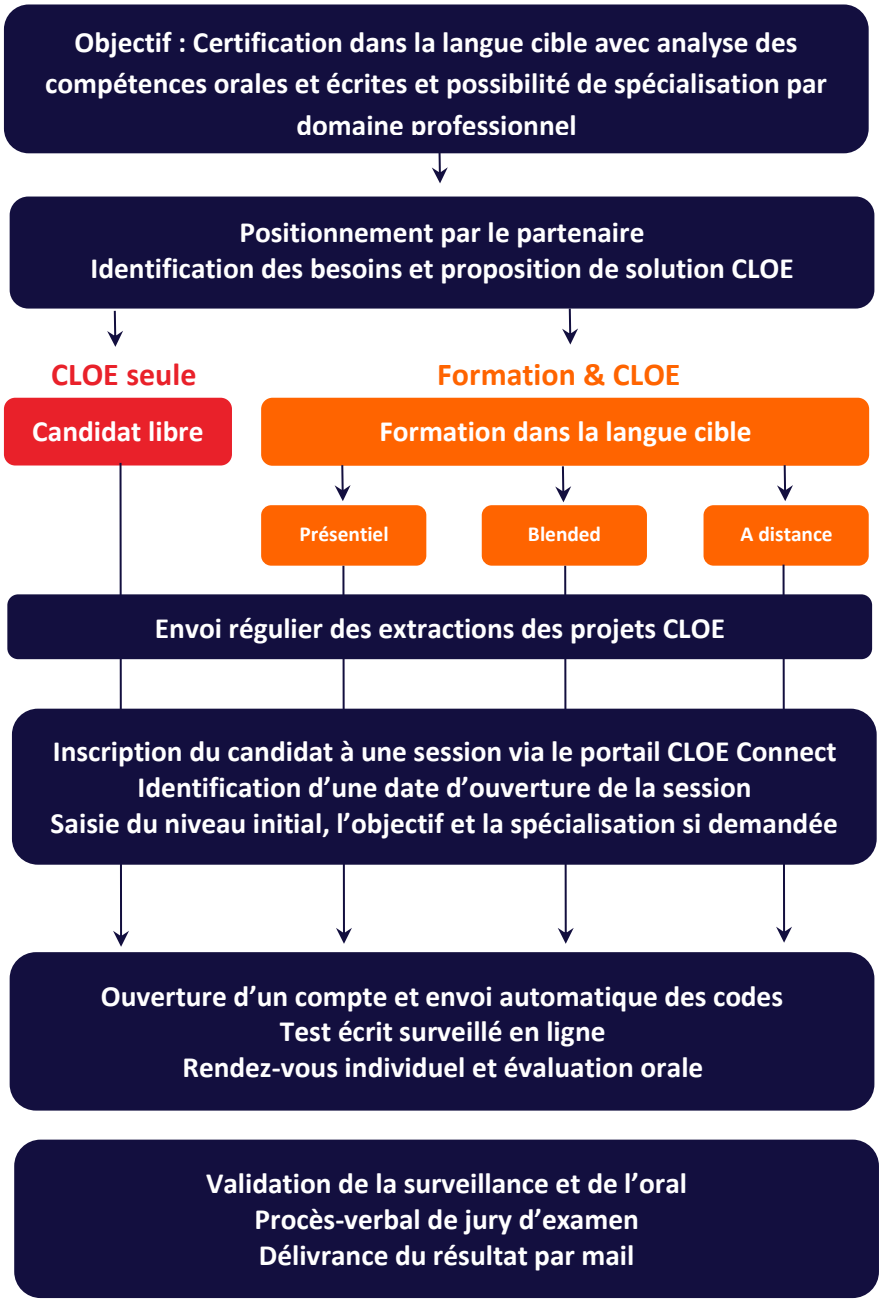
Evaluation & Certification

Test écrit sur ordinateur surveillé par TestWe. 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	Droit & Justice	Nautique
Administration & organisation	Energie	Naval, Maritime & Portuaire
Aéronautique & aérien	Enseignement & Formation	Qualité, Sécurité, Environnement
Agroalimentaire,	Environnement	Relation clientèle
Audiovisuel, Spectacle & Evènementiel	Hôtellerie Restauration	Ressources Humaines & Management
Automobile	Immobilier	Santé
Autonomie professionnelle / communiquer en entreprise	Industrie, Production	Sports
Banque & Finance	Informatique & télécommunication	Technique, mécanique
Commerce international	Logistique & Transport	Tourisme
Comptabilité & Gestion	Marketing et Communication	Vente, Commerce & Distribution
Construction, architecture	Mode & Luxe	Viti-vinicole

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

2 La procédure de certification

2.1 Les missions du CEL Référent CLOE Connect

Les CEL Référents déploient l'offre CLOE Connect pour CCI France et assure le contrôle et le suivi des organismes de formation partenaires.

Ils sont les interlocuteurs privilégiés au quotidien et sont garants du processus de délivrance de la certification CLOE en :

- Apportant un service de suivi des sessions CLOE organisées par les organismes partenaires.
- Mettant à disposition une équipe d'évaluateurs en 5 langues
- Proposant un choix de rendez-vous aux candidats via un calendrier de prise de rendez-vous en ligne
- 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
- **Information au candidat** : transmettre le guide du candidat et l'informer des objectifs de passation (1 formation = 1 certification) et de réussite (objectif CECRL)
- **Information au CEL référent** : alerter le CEL référent en cas de problème, non-conformité ou insatisfaction liée au processus de certification.

2.3 L'inscription et le parcours du candidat

L'inscription est faite par l'administrateur de l'organisme partenaire à partir du portail CLOE Connect. Il peut créer des sessions individuelles ou groupées.
Cf. 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 **30 jours maximum** pour réaliser 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 à partir du lendemain de l'écrit.

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 de TestWe (prestataire français de surveillance en ligne) pour confirmer la création de son compte en vue de passer sa Certification CLOE.

Un code est envoyé au candidat avec les instructions pour télécharger le logiciel et se connecter à la session. La clé d'activation du test CLOE est lié au code d'accès au système de surveillance à distance et ne pas en être dissocié.

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 1 alerte par semaine pendant 3 semaines.

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.

2.4 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.

2.5 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

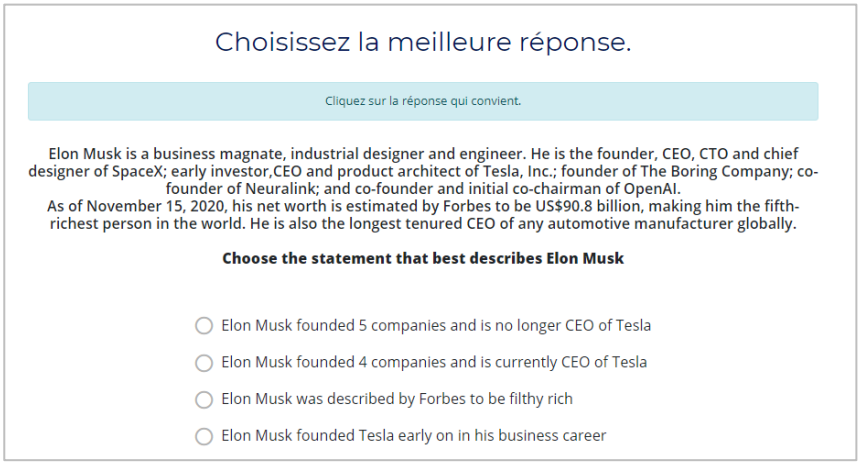
3.1 L'évaluation sur ordinateur

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 :

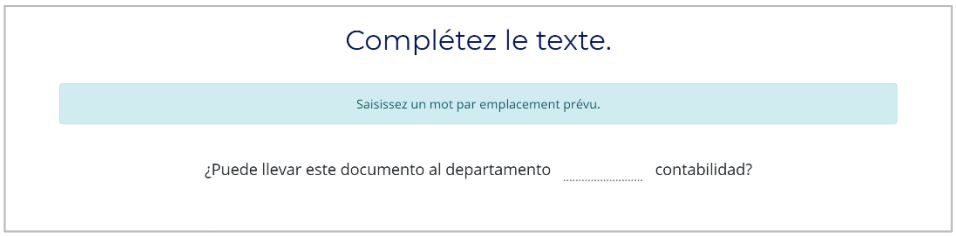
- **Utilisation de la langue**
  - **Vocabulaire :** Identifier et utiliser un vocabulaire courant ou professionnel adapté au contexte.
  - **Grammaire :** Maîtriser les principales structures grammaticales nécessaires pour construire des phrases cohérentes et de complexité variée**.**
  - **Expressions :** 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.

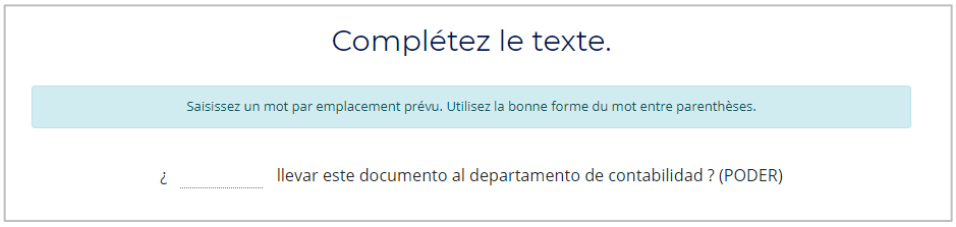
Les types de questions sont :
Questions à choix multiples



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.

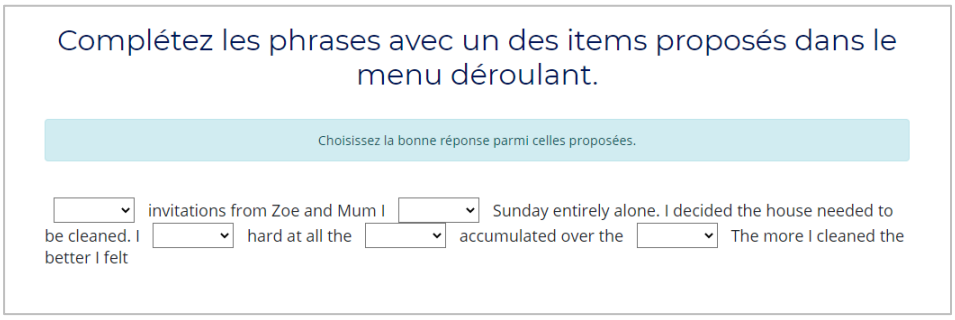
Phrases à trou





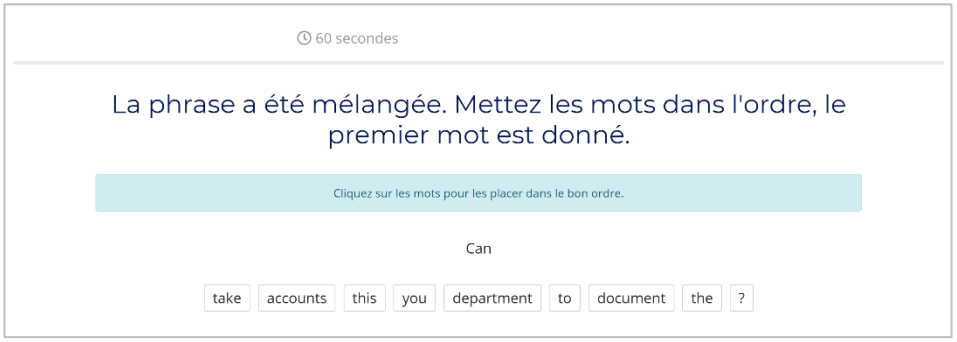
Le candidat lit une phrase à trou et remplit les espaces vides avec ses propres propositions. Parfois la racine d'un mot à décliner est donnée entre parenthèses.

Phrases à trou à proposition



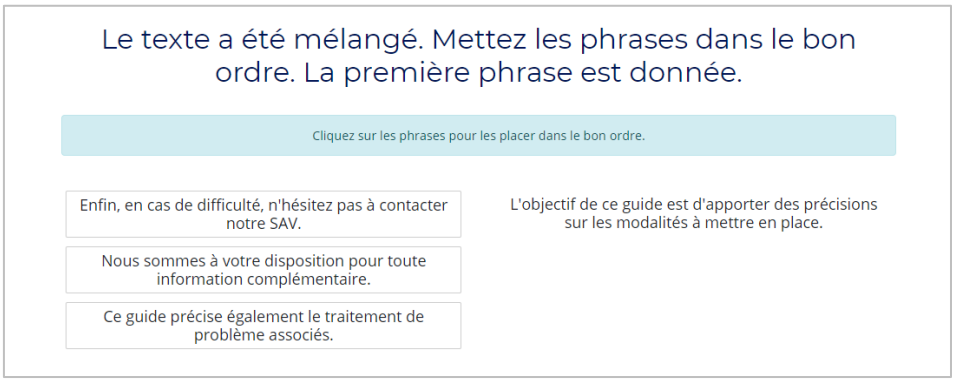
Le candidat doit choisir le bon mot ou la bonne expression pour compléter les espaces vides dans un texte à trou. A chaque fois, trois ou quatre choix sont proposés.

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.

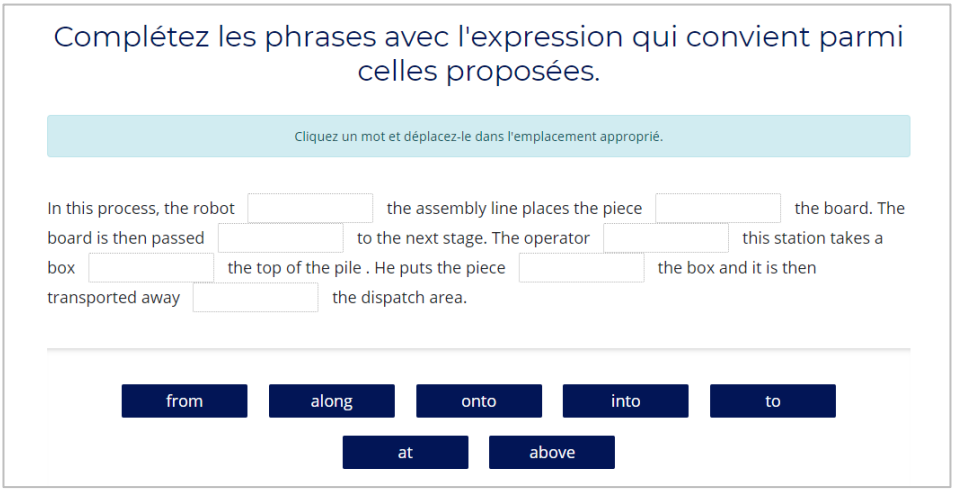
Ordre des phrases – mettre les phrases dans l'ordre pour faire un texte



Les phrases d'un paragraphe sont mélangées. Le candidat doit déplacer les phrases pour les remette 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, 3-5 minutes
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 (4-6 minutes)
Les mises en situation sont conçues à partir de situations de la vie socioprofessionnelle ou spécifiques à certains métiers (Chef de production, Responsable RH etc.).
Chaque situation est déclinée par grand niveau CECRL

Discussion autour d'un thème (4-6 minutes)
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 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.

3.5 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.

3.6 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.

3.7 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.

3.8 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.

3.9 Délivrance de la certification

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.

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

CLOE

CERTIFICAT

COMPETENCES LINGUISTIQUES ORALES ET ECRITES

Centre d'Etude de Langues

CCI FRANCE

CCI France certifie que

JEAN DUPONT

né(e) le 17/04/1971, a obtenu la certification

B1 - ANGLAIS PROFESSIONNEL SPECIALISATION - RESTAURATION

organisée par **FIM CCI Formation Normandie** le 23/11/2021

LE PRÉSIDENT DE CCI FRANCE

LE REPRÉSENTANT DU CEL

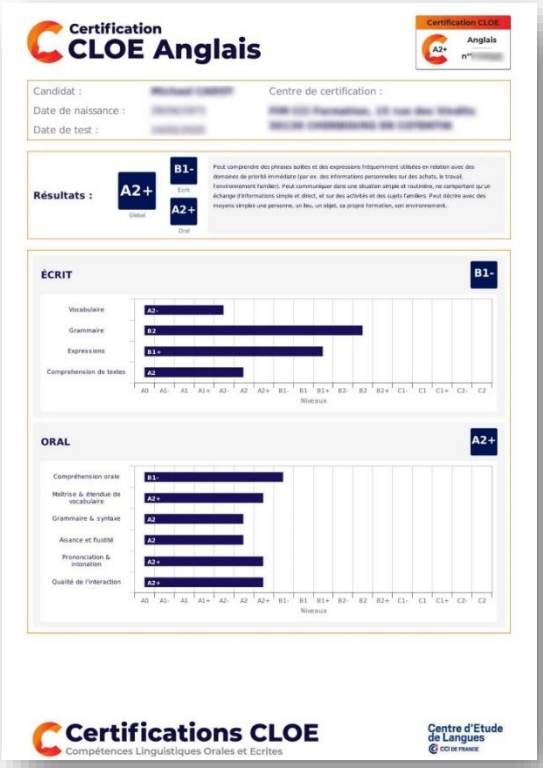
Certificat n° 1645

Certification recensée au Répertoire Spécifique, en plénière de France Compétences, en date du XX/XX/XXXX.

Le certificat généré comprend :

- L'identité du candidat
- La date de certification
- Le centre qui a organisé la session
- Les résultats exprimés en sous-niveau CECRL

L'attestation de résultats



3.10 Grille de résultats pour l'obtention du Certificat CLOE

Les certifications CLOE servent à développer l'employabilité des candidats et le CECRL peut être adapté à l'activité professionnelle pour définir un degré de maîtrise 'cible', soit dans une démarche de recrutement, soit dans un objectif d'accompagner le salarié dans le développement de ses compétences linguistiques.

Ci-après la grille de compétences par métier permettant de délivrer le **Certificat CLOE**. Lors du positionnement préalable, l'objectif de résultat (niveau seuil) est fixé en fonction et du niveau de maîtrise visé et de l'activité professionnelle du candidat.

Niveau seuil CECRL	Objectif professionnel et exemples d'utilisation de la langue	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*	

A défaut d'obtenir le niveau seuil identifié pour l'utilisation de la langue cible dans son activité professionnelle le candidat reçoit une attestation de niveau lui permettant d'identifier ses compétences actuelles selon à la grille CECRL. L'obtention du niveau C2 permet l'obtention automatique du Certificat CLOE.

4 Procédures de contrôle

4.1 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. Il
- 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.
- La Commission d'audit CLOE Connect organise des contrôles réguliers des organismes partenaires afin de veiller au bon respect du règlement et des conditions du partenariat.

4.2 Habilitation des centres de formation préparant à la Certification CLOE

Dans le cadre de conventions spécifiques d'autres organismes extérieurs peuvent être habilités à former à la préparation de la Certification CLOE, mais un CEL Référent organise les épreuves et délivre le certificat. La liste des partenaires est tenue à jour en continu par le Coordinateur du réseau.

Le processus d'accès au statut de 'Partenaire CLOE' se décline de la façon suivante :

① L'organisme de formation transmet une demande via le formulaire prévu sur la page CLOE Connect.

② L'organisme candidat est contacté par un CEL Référent qui réalise un premier audit permettant d'identifier notamment :

- La taille de l'organisme et son ancienneté dans le domaine de la formation linguistique,
- La qualité de l'offre de formation de l'organisme (part e-learning dans l'offre, formule pédagogiques employées, nombre de formateurs et d'encadrants pédagogiques, retour satisfaction),
- Le processus de positionnement,
- Le pourcentage de candidats certifiés et le processus de relance employé,
- Une estimation du nombre de certifications CLOE demandées par langue et par année,
- L'engagement de l'organisme à proposer en priorité des formules pédagogiques qui comprennent un accompagnement 'humain' en précisant la part d'animation. Le réseau des CEL et CCI France attache beaucoup d'importance au développement de l'autonomie orale, et la Certification CLOE ne peut se préparer avec une offre 100% e-learning,
- L'engagement de l'organisme à la charte déontologique CPF des Acteurs de la compétence soutenue par CCI France (voir ci-dessous),

③ L'organisme candidat transmet au CEL Référent les éléments suivants :

- Certification Qualiopi,
- Un lien vers le site web et la présentation de l'offre de formation de l'organisme.,
- Un exemple de programme de formation - les Certifications CLOE visent en priorité des compétences linguistiques dans une contexte professionnel,
- Tout document prouvant l'installation de l'organisme en France. Aucun partenariat ne peut être validé avec des organismes installés à l'étranger ou qui utilisent des centres d'appels à l'étranger,
- La convention de partenariat signée,

④ Après l'enquête menée par le CEL Référent celui-ci émet un avis favorable ou défavorable lors d'une Commission de délibération avec des représentants de toutes les régions.

⑤ La Commission valide ou rejette la demande de partenariat.

⑥ Le Coordinateur du réseau ajoute l'organisme à la liste des partenaires CLOE.

4.3 Enregistrement de l'habilitation des centres de Certification CLOE

Les Centres d'Etudes de Langues des CCI sont habilités **à former et à organiser** la Certification CLOE.
Les organismes de formation partenaires externes au réseau des CEL sont habilités **à former** à la Certification CLOE.
La liste des partenaires est tenue à jour en continu par le Coordinateur du réseau et disponible sur chaque fiche CLOE sur le site France Compétences.

4.3.1 Spécificités liées à l'offre de formation sur Mon Compte Formation

Certaines pratiques commerciales ou de présentation de son offre sont interdites dans le cadre du partenariat CLOE :

Durée de formation
Le nombre d'heures de formation dans votre catalogue EDOF doit refléter le nombre d'heures face à un formateur en présentiel ou en visioconférence.

Les offres 100% e-learning sont interdites. CLOE comprend un élément de production orale incontournable nécessitant une préparation avec un formateur.

La durée légale minimale d'une formation et de 7h. Aucune formation de durée inférieure ne sera tolérée. Cette durée minimale est uniquement acceptable en cas de préparation à des compétences spécifiques (par exemple préparer une présentation professionnelle). Nous préconisons des parcours de formation de plusieurs dizaines d'heures afin de certifier des progrès pédagogiques observables.

Programmes de formation sur Mon Compte Formation
Les programmes doivent comprendre des durées et des objectifs de formation. Les informations trop vagues sont à proscrire, par exemple : « Ce programme s'adapte au nombre d'heures et au niveau du stagiaire ».
Ne pas mentionner sur un même programme générique plusieurs certifications. Les programmes CLOE doivent refléter le contenu du référentiel avec de la pratique orale notamment.

Lieu de formation
Il est interdit de déclarer une formation en centre quand il n'y a pas de lieu de formation physique dans la ville concernée.

Les formations à domicile tout comme les formations en entreprise.ne peuvent être considérées comme des formations 'en centre' et en attendant une autre option sur EDOF ces formations doivent être déclarées 'à distance'.

Démarche commerciale
Une approche commerciale trop agressive est interdite. L'organisme partenaire doit maîtriser totalement le processus de commercialisation et ne doit pas faire appel à des organismes externes, des générateurs de leads ou des centres d'appel (cf Charte de déontologie).

Des campagnes d'appels sortants avec des argumentaires frauduleux sont interdits, tout comme un démarchage abusif par SMS et mail. Les argumentaires commerciaux malhonnêtes (obligation d'utiliser les fonds CPF au risque de perdre ses droits, pression excessive sur la prise de décision immédiate…) sont interdits par la charte de déontologie

Toute effraction à ces règles se traduiront par le lancement de la procédure d'annulation du partenariat.

4.4 Extrait des 10 critères de la Charte déontologique CPF

Le partenaire adhère aux critères de la charte déontologique CPF en adressant une déclaration sur l'honneur et en affichant la charte sur son site web :

Je suis titulaire de la certification Qualiopi comme condition préalable à la promotion et la vente de prestations éligibles au CPF, à compter du 1er janvier 2022.

Dans le cadre d'une formation certifiante, je garantis que :

1. Je suis propriétaire de la certification professionnelle visée ou je dispose de l'accord écrit de son propriétaire
2. Je mets tout en œuvre pour que l'apprenant ayant suivi une formation certifiante au sein de mon organisation soit en mesure de passer sa certification
3. Je présente mon offre avec loyauté, quel que soit le support de communication (site web, mailing, démarchage téléphonique, affichage, etc.), en m'interdisant d'attirer ou d'induire en erreur le consommateur par :
   - La mise en évidence d'une prétendue gratuité de tout ou partie de la prestation,
   - La mise en évidence de cadeaux à la clientèle (ex : ordinateur, tablette, etc.),
   - Le non-respect des règles d'utilisation de la marque, de la charte ou du logo MonCompteFormation, en particulier par une exploitation sans rapport avec une offre clairement identifiée et effectivement éligible au CPF,
   - L'usurpation de toute représentation des pouvoirs publics (Marianne, logo ministériel, etc.) ou tout autre signe ou symbole institutionnel dans le seul but de faire naître une ambiguïté sur mon identité réelle,
4. Je maitrise le recours à la sous-traitance dont je suis le garant quel qu'en soit son objet et en particulier :
   - Je m'interdis, et interdis à tous mes partenaires, toute pratique agressive ou trompeuse de démarchage commercial,
   - J'interdis à mon sous-traitant d'avoir lui-même recours à la sous-traitance,
5. Je fournis au consommateur toutes les garanties contre l'usurpation de son numéro de Sécurité sociale ou de son Compte personnel de formation et je m'interdis, en particulier, d'usurper les identifiants d'un tiers pour utiliser son compte,
6. J'informe au préalable des frais pris en charge par le Compte personnel de formation et des éventuels frais additionnels,
7. Je facilite la recherche sur MonCompteFormation en ne dupliquant pas les actions similaires de mon catalogue dans le seul but d'optimiser mon positionnement dans le moteur de recherche dont la Caisse des dépôts et consignations assure la neutralité,
8. Je prévois des modalités d'évaluation en amont de la formation pour adapter le cas échéant la prestation aux besoins de la personne,
9. Dans le cadre d'une action de formation en tout ou partie à distance, je garantis :
   - Une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours,
   - Une information du bénéficiaire sur les activités pédagogiques à effectuer à distance et leur durée moyenne,
   - Des évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation,
10. Je propose à tout client consommateur le recours amiable et gratuit au service de la médiation de la consommation, en cas de litige,

4.5 Habilitation des évaluateurs

Les évaluateurs doivent suivre une formation en présentiel ou à distance sur le déroulement de l'épreuve orale. Ils doivent démontrer leur maîtrise complète du CECRL et répondre aux exigences fixées par le GT CLOE en passant une évaluation sous forme de mise en situation, avec notation d'un candidat.

En cas d'échec, ils peuvent repasser la validation une deuxième fois ou refaire la formation. Après 2 ans, ils sont tenus de renouveler leur habilitation selon la même procédure.