



**Centre d'examen agréé / Établissement d'enseignement agréé**  
**Mode d'emploi à destination de l'administrateur**

<b>Rédacteur :</b>	Zeugmo
<b>N° de version :</b>	1.8
<b>Date de version :</b>	08/12/2017

# Sommaire

<b>1. Introduction</b>	<b>3</b>
<b>2. Définition et distinction des rôles</b>	<b>3</b>
2.1 Administrateur	3
2.2 Surveillant	3
<b>3. Prérequis d'examen</b>	<b>4</b>
3.1 Matériel informatique	4
3.2 Systèmes d'exploitation et navigateurs Internet	4
3.3 Affichage	4
3.4 Correcteur orthographique	5
3.5 Matériel autorisé et interdit	5
3.6 Salle d'examen	5
<b>4. Gestion des candidats et affectation des examens</b>	<b>6</b>
<b>5. Les engagements de l'administrateur</b>	<b>7</b>
5.1 Avant la session d'examen	7
5.2 Le jour de la session d'examen	7
5.3 Démarrage de l'examen	9
5.4 Pendant la session d'examen	9
5.5 Lorsqu'un candidat finit son examen	9
5.6 Après chaque session d'examen	10
5.7 Retour d'expérience	10
<b>6. Aide et informations complémentaires</b>	<b>10</b>
<b>7. En cas de de déconnexion en cours d'examen.</b>	<b>10</b>
<b>8. En cas de blocage de la plateforme</b>	<b>10</b>

## 1. Introduction

Vous avez obtenu l'agrément pour opérer le passage de la Certification Le Robert. Nous vous demandons, en tant qu'administrateur d'un centre agréé (ou établissement d'enseignement agréé) Certification Le Robert, de suivre strictement les instructions suivantes afin d'assurer la délivrance de la certification. Le présent mode d'emploi vous permet également de former vos surveillants.

## 2. Définition et distinction des rôles

### 2.1 Administrateur

En tant qu'administrateur, vous avez la charge de la bonne tenue de chaque session d'examen. Nous insistons sur le fait que toutes les sessions d'examen que vous organisez sous votre responsabilité doivent être équitables et reproductibles. Vous êtes donc tenu d'administrer chaque examen en respectant scrupuleusement les consignes mentionnées dans le présent mode d'emploi.

Comme mentionné dans le contrat d'agrément, seuls les administrateurs présents lors de la session d'agrément ont l'autorisation d'exercer leur rôle d'administrateur. Tout remplacement d'un administrateur ou ajout d'un administrateur supplémentaire doit être déclaré à Zeugmo.

### 2.2 Surveillant

Sous la responsabilité de l'administrateur, le surveillant est en charge de la surveillance de la session d'examen qui lui a été confiée. Un mode d'emploi spécifique lui est destiné.

**Nous attirons votre attention sur le fait que, si vous êtes aussi un centre de formation ou un établissement d'enseignement, et que vous assurez donc des formations de préparation de candidats à la Certification Le Robert, les formateurs ne peuvent en aucune manière être également surveillants de l'examen de ces mêmes candidats.**

### 3. Prérequis d'examen

En tant qu'administrateur, et pour le déroulement optimal de chaque session d'examen, vous êtes responsable du respect des prérequis d'examen suivants :

#### 3.1 Matériel informatique

Matériel obligatoire par candidat	Matériel conseillé par candidat
Un ordinateur (bureau, portable ou tablette), muni d'un clavier	Une mémoire vive (RAM) de 4 Go minimum
Une connexion Internet à haut débit fiable (nous vous conseillons fortement d'utiliser un câble Ethernet plutôt que le wifi)	Un logiciel de lecture des fichiers au format PDF (du type Acrobat Reader)
Une carte son viable, permettant l'écoute des fichiers audio	Une souris (pour les ordinateurs portables ou les tablettes)
Une carte vidéo viable, permettant la lecture des vidéos	
Un casque audio	

#### 3.2 Systèmes d'exploitation et navigateurs Internet

Système d'exploitation	Navigateur Internet
Microsoft Windows 7	Mozilla Firefox 36 ou plus Google Chrome 40 ou plus Microsoft Internet Explorer 11 ou plus
Microsoft Windows 8 ou 8.1	Mozilla Firefox 36 ou plus Google Chrome 40 ou plus Microsoft Internet Explorer 11 ou plus
Microsoft Windows 10	Mozilla Firefox 36 ou plus Google Chrome 40 ou plus Microsoft Internet Explorer 11 ou plus Microsoft Edge 20 ou plus
Apple Mac OS 10.4.8+	Apple Safari 6 ou plus Mozilla Firefox 36 ou plus Google Chrome 40 ou plus Microsoft Internet Explorer 11 ou plus

Le navigateur doit pouvoir lire les vidéos au format mp4 H.264 et les fichiers audio au format mp3. Pour faciliter la surveillance et réduire les risques de fraude, nous vous conseillons de paramétrer les ordinateurs en rendant uniquement possible l'accès à la page de l'examen <https://examen.certification-le-robert.com>, sur un seul navigateur par poste, les autres navigateurs étant bloqués.

#### 3.3 Affichage

- La zone d'affichage interne du navigateur doit être au minimum de **1100 x 750 pixels**.
- Nous recommandons **l'affichage en plein écran du navigateur**.

Cette dimension est la dimension disponible dans le navigateur et non la dimension de l'écran. Ne sont pas

pris en compte dans cette dimension les barres du navigateur, les titres des fenêtres et les barres du système d'exploitation ou tout autre espace requis par des applications tierces.

### 3.4 Correcteur orthographique

Tout correcteur orthographique devra être désactivé du navigateur Internet utilisé. Tout correcteur qui se déclenche pendant l'examen, et sans désactivation de la part du surveillant, entrainera l'arrêt immédiat de l'examen.

### 3.5 Matériel autorisé et interdit

Matériel autorisé	Matériel interdit
Une feuille de brouillon vierge (à fournir)	Les claviers virtuels ou tout système d'aide à la saisie
Un stylo	Les périphériques mobiles et connectés tels que les ordinateurs, les smartphones, les tablettes ou montres connectées
	Les livres, les dictionnaires, documents ou tout autre effet personnel

### 3.6 Salle d'examen

La salle d'examen doit répondre aux exigences suivantes :

- La salle doit être une pièce indépendante, propre, confortable et adaptée à l'accueil du public et au passage d'un examen. Aucune personne autre que les candidats et le surveillant ne doit être présente dans la salle.
- Aucune information pouvant être utile aux candidats durant l'examen ne doit être présente dans la salle, sur les murs, etc. (règles de grammaire en particulier).
- La salle doit être suffisamment bien insonorisée afin qu'aucun bruit ne vienne perturber l'écoute des consignes lors de l'examen. L'utilisation d'un casque audio pour chaque candidat est obligatoire.
- Il doit y avoir un surveillant par groupe de 10 candidats (par exemple : pour 15 candidats, prévoir deux surveillants).
- La configuration de la salle doit permettre au surveillant d'assurer la surveillance de l'intégralité des candidats, dans de bonnes conditions et sans aide extérieure.
- La salle d'examen doit être équipée d'autant d'ordinateurs que de candidats. Un ordinateur de secours doit être prévu en cas de problème (avec au moins 1 ordinateur par groupe de 10 candidats au-delà de 10 candidats).
- Les bureaux doivent être propres avec une surface de travail vide. Seuls les ordinateurs configurés pour l'examen doivent être présents.
- La distance entre les candidats doit être raisonnable pour le confort de chaque candidat, à moins que les postes de travail soient positionnés dos à dos ou bien séparés par une cloison. Les questions étant

posées avec une large part aléatoire, et tous les examens ne démarrant pas exactement en même temps, la probabilité que deux candidats côte à côte se retrouvent avec la même question au même moment est quasi nulle.

- La configuration de la salle est de la responsabilité de l'administrateur de l'examen.

## 4. Gestion des candidats et affectation des examens

L'administrateur a la charge de la gestion des comptes des candidats sur la plateforme de certification.

L'administrateur bénéficie d'un accès à un compte Administrateur Certification Le Robert lui permettant d'assurer intégralement la gestion de ses candidats et de ses commandes de certifications.

Pour les sessions d'examen dont vous avez la charge, vous pourrez alors générer un code d'activation unique pour chaque candidat. C'est ce code qui permet d'autoriser un candidat à lancer son examen depuis son compte. Vous serez en mesure de générer des listes de candidats avec les codes d'activation associés.

Depuis l'onglet « Documentation » de votre compte, un tutoriel sera à votre disposition.

## 5. Les engagements de l'administrateur

### 5.1 Avant la session d'examen

Avant l'examen, l'administrateur doit s'assurer obligatoirement de l'application des mesures suivantes :

- Respecter l'intégralité des prérequis d'examen mentionnés dans le présent mode d'emploi.
- Assurer la formation de chacun de ses surveillants.
- Garantir que chaque session d'examen est surveillée de manière équitable, intègre et reproductible.
- Certifier que le surveillant n'a jamais formé les candidats à la préparation de l'examen.
- Certifier que le formateur n'a jamais passé la version de la Certification Le Robert que passeront les candidats.
- Garder confidentielles les données relatives à chaque candidat.
- Convoquer les candidats par courriel en leur transmettant les informations suivantes :
  - Lieu de l'examen
  - Date de la session d'examen
  - Heure d'arrivée
  - Durée de l'examen (prévoir environ 2 heures)
  - **Demander au candidat d'apporter une pièce d'identité valide le jour de l'examen**
- Fournir au surveillant les éléments suivants :
  - Le document de surveillance (utiliser exclusivement le modèle Certification Le Robert disponible depuis votre compte administrateur – Menu « Documentation »)
  - Le nombre de feuilles de brouillon prévues (utiliser exclusivement le modèle Certification Le Robert disponible depuis votre compte administrateur – Menu « Documentation »)
  - La liste des candidats avec les informations suivantes : nom, prénom, code d'activation de l'examen (liste à générer depuis votre compte administrateur)

### 5.2 Le jour de la session d'examen

L'administrateur doit demander au surveillant de respecter la procédure suivante :

- Avant l'arrivée des candidats, activer le lancement de chaque poste informatique et ouvrir la plateforme d'examen à l'adresse suivante : <https://examen.certification-le-robert.com>.
- S'assurer qu'aucun autre site Internet ou fichier n'est ouvert, qu'aucune autre application n'est active. Chaque poste informatique doit être inspecté. Nous vous conseillons fortement, pour plus de sécurité, de paramétrer les postes informatiques avec un seul navigateur et un accès restreint à la seule plateforme d'examen.

- Vérifier personnellement l'identité de chaque candidat à l'aide d'une pièce d'identité valide (seuls les cartes nationales d'identité, les passeports, les titres de séjour ou les permis de conduire français sont autorisés). **Tout candidat ne présentant pas de pièce d'identité, ou présentant une pièce d'identité non valide, n'est pas autorisé à passer l'examen.**
- Faire dûment remplir et signer la feuille d'émargement en renseignant l'intégralité des champs prévus (nom ; prénom ; signature).
- S'assurer de la bonne utilisation du matériel autorisé et de l'absence du matériel interdit (voir prérequis) pour chaque poste de travail. Nous vous demandons de prévoir un lieu où chaque candidat pourra laisser ses effets personnels. Les téléphones portables ou tout autre objet connecté doivent être éteints avant d'être placés à l'écart avec les autres effets personnels.
- En dehors du matériel autorisé, seuls une bouteille d'eau et autres effets personnels indispensables (médicaments, mouchoirs, etc.) sont admis. Le surveillant doit inspecter l'ensemble de ces éléments.
- Proposer aux candidats qui le souhaitent de se rendre aux toilettes. Aucune pause n'est autorisée pendant l'examen.
- Une fois l'ensemble des candidats installés, les consignes de l'examen peuvent être rappelées oralement, en citant les mentions ci-dessous :
  - *L'examen dure 1 h 45 min. La durée restante est visible depuis la plateforme d'examen. L'examen s'arrête automatiquement à la fin du temps écoulé.*
  - *Seuls une feuille de brouillon vierge et un stylo sont autorisés.*
  - *Aucune pause n'est autorisée. La fonction « Pause » offerte par la plateforme ne vous autorise pas à quitter votre poste.*
  - *Tous les objets connectés (ordinateur, téléphone, montre connectée, tablette) sont strictement interdits.*
  - *Tous les livres, dictionnaires ou autres documents sont strictement interdits.*
  - ***Le candidat s'engage à respecter les règles d'intégrité relatives à tout examen. Tout manquement à ces règles, comme le non-respect des consignes, l'utilisation de matériel non autorisé ou bien la fraude avérée, entraînera la nullité de l'examen.***
  - *En cas de déconnexion, vous devez prévenir le surveillant, qui vous accompagnera pour vous reconnecter et poursuivre votre examen.*
  - *À la fin de l'examen, vous devez faire signe au surveillant, qui actera avec vous la fin de votre examen et procédera à la déconnexion de votre compte*
  - *Vous recevrez un courriel 1 heure après la fin de votre examen vous invitant à vous connecter à votre compte afin de consulter votre score et télécharger votre certificat.*
- Les candidats se connectent à leur compte avec leur identifiant et leur mot de passe (qu'ils ont reçus par courriel avant la session d'examen). S'assurer que tous les candidats ont pu se connecter.



- S'assurer que les candidats consultent les consignes, visibles directement par écrit et en vidéo sur la plateforme d'examen. Nous vous rappelons que l'utilisation d'un casque audio est obligatoire. Le surveillant doit s'assurer que tous les candidats ont consulté l'intégralité des consignes.

### 5.3 Démarrage de l'examen

- Lancer l'examen en fournissant à chaque candidat le code d'activation nominatif qu'il devra renseigner depuis son compte. Le surveillant doit s'assurer que tous les candidats ont pu démarrer l'examen.
- L'examen démarre pour une durée de 1 h 45 au maximum. La gestion du temps est automatique et se fait directement depuis la plateforme d'examen. L'examen s'arrête automatiquement à la fin du temps écoulé.

### 5.4 Pendant la session d'examen

- Le surveillant surveille les candidats, aussi bien de manière globale que de manière individuelle, pendant toute la durée de l'examen.
- Le surveillant prend garde à ce qu'aucun candidat ne donne les réponses de vive voix, même de manière non intentionnelle (les candidats ont un casque et ne s'entendent pas forcément parler).
- Le surveillant doit s'assurer que toutes les règles et consignes (absence d'utilisation de matériel non autorisé, etc.) sont respectées durant l'intégralité de l'examen. Toute tentative de fraude entraînera l'arrêt immédiat de l'examen pour le candidat concerné.
- Le surveillant doit également vérifier qu'aucun correcteur orthographique n'est activé, et cela pour chaque candidat.
- Par ailleurs, le surveillant doit exercer sa fonction avec professionnalisme. À ce titre, il ne doit pas effectuer une autre tâche que sa seule mission de surveillance. Le surveillant ne doit en aucun cas interagir avec un candidat concernant le contenu de l'examen, même si le candidat le lui demande.
- Si un candidat demande une pause pour un cas extrême (maladie, besoin d'utiliser obligatoirement les toilettes, etc.), une tierce personne doit obligatoirement accompagner le candidat. **Le surveillant ne doit en aucun cas quitter la salle d'examen et laisser les candidats sans surveillance.**

### 5.5 Lorsqu'un candidat finit son examen

- Lorsqu'un candidat a terminé son examen, il appelle le surveillant, qui acte alors la fin de l'examen avec lui.
- Le surveillant doit récupérer la feuille de brouillon distribuée.
- Le candidat se déconnecte de son compte en présence du surveillant.
- Le surveillant doit indiquer au candidat qu'il recevra un courriel l'invitant à se connecter à nouveau pour consulter son score et télécharger son bilan.
- Le candidat doit quitter la salle en silence afin de ne pas perturber les autres candidats.

- Le surveillant doit s'assurer qu'aucune communication n'est effective entre le candidat ayant fini son examen et les autres candidats.
- D'une manière générale, le surveillant ne doit, en aucune manière, discuter avec le candidat du contenu ni d'apporter des réponses aux questions de l'examen. **Le surveillant doit rester neutre.**

## 5.6 Après chaque session d'examen

Le surveillant doit transmettre à son administrateur, au format PDF, le document de surveillance. Si des feuilles de brouillon sont manquantes, le surveillant doit le mentionner dans le document de surveillance, et les feuilles de brouillon récupérées doivent être détruites. Le document de surveillance doit être conservé au format numérique sans limite de durée.

Zeugmo se réserve le droit de consulter l'ensemble des documents de surveillance relatifs aux sessions d'examen.

## 5.7 Retour d'expérience

Le centre agréé (ou établissement d'enseignement agréé) s'engage à communiquer à Zeugmo tout problème technique rencontré, ainsi que les points d'amélioration possibles sur l'examen ou sa procédure de surveillance.

## 6. Aide et informations complémentaires

Pour toute aide, support technique ou information complémentaire sur le déroulement de l'examen de la Certification Le Robert, veuillez nous contacter :

- Par courriel, à l'adresse suivante : [support@certification-le-robert.com](mailto:support@certification-le-robert.com).
- Par téléphone, au **+33 (0)4 56 45 95 65, du lundi au vendredi, de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30. Si une session d'examen a lieu en dehors de ces horaires, nous nous engageons à en assurer le support.**

## 7. En cas de de déconnexion en cours d'examen.

En cas de déconnexion, le candidat doit solliciter le surveillant, qui accompagnera alors le candidat en l'invitant à se reconnecter. Une fois sur son compte, le candidat sera alors invité à poursuivre son examen. Le temps de déconnexion n'est pas comptabilisé.

## 8. En cas de blocage de la plateforme

Le blocage d'un candidat dans son examen peut avoir de multiples origines. La cause provient, la plupart du temps, d'un défaut de connexion Internet, qui restreint l'accès au serveur informatique. Il ne faut alors pas hésiter à se déconnecter en quittant le navigateur (ne surtout pas abandonner l'examen) puis en se reconnectant. Une fois sur son compte, le candidat sera alors invité à poursuivre son examen. Le temps de déconnexion n'est pas comptabilisé.