# Formulaire de réclamation - Examens TEF (Test d'Évaluation du Français) et civique

**Important :** à lire avant de compléter le formulaire

Un recours concerne uniquement **une anomalie** ou un **dysfonctionnement technique avéré** ayant pu affecter une épreuve. **Une demande de réévaluation des résultats n'est pas recevable.** Les productions orales et écrites font déjà l'objet d'une double évaluation humaine et indépendante, complétée par une troisième évaluation en cas d'écart constaté.

Le dépôt de ce formulaire ne vaut pas acceptation d'un recours. The Place Deby examinera les éléments communiqués et vous informera des suites données à votre demande.

## 1) Vos coordonnées et votre session

| | |
|---|---|
| NOM, Prénom | |
| Adresse e-mail | |
| Téléphone | |
| Examen passé | ☐ TEF IRN ☐ TEF Canada ☐ TEF Tout public. ☐ Examen civique<br>☐ Autre : _____ |
| Date de la session | |

## 2) Objet de votre demande

*Sélectionnez le motif principal.*

☐ Signaler un incident technique ayant pu affecter une épreuve et demander son examen en vue d'un éventuel recours
*Exemples : interruption de l'épreuve liée à un problème informatique, dysfonctionnement du matériel audio, difficulté technique lors de l'enregistrement de l'expression orale ou de la saisie des réponses.*

☐ Déposer une réclamation concernant l'accueil, l'organisation ou les conditions de passation
*Cette réclamation sera examinée par le centre. Elle ne constitue pas, à elle seule, un motif de recours auprès de la CCI.*

☐ Autre demande (précisez ci-dessous)

## 3) Incident technique - à compléter si vous avez sélectionné ce motif

**Quelle épreuve est concernée ?**

☐ Compréhension orale
☐ Compréhension écrite
☐ Expression orale
☐ Expression écrite
☐ Examen civique

**Décrivez précisément l'incident rencontré.**

Indiquez ce qui s'est passé, à quel moment et, si possible, la durée de l'incident ou le message d'erreur affiché.

**Quelles conséquences cet incident a-t-il eues sur le déroulement de votre épreuve ?**

**Avez-vous signalé cet incident à un membre de l'équipe pendant la session ?**

☐ Oui ☐ Non

Si oui, précisez à quel moment et, si vous le savez, à qui.

Si non, précisez pourquoi vous n'avez pas pu le signaler.

**Une intervention ou une solution vous a-t-elle été proposée sur place ?**

☐ Oui ☐ Non

Si oui, décrivez l'intervention et indiquez si vous avez pu poursuivre ou terminer l'épreuve.

## 4) Réclamation concernant l'accueil, l'organisation ou les conditions de passation - à compléter si vous avez sélectionné ce motif

**Sur quel aspect porte votre réclamation ?** *Plusieurs réponses possibles.*

☐ L'accueil au centre

☐ Les informations ou les consignes reçues

☐ Les horaires ou le temps d'attente

☐ L'organisation des épreuves

☐ Les conditions matérielles : salle, bruit, température, etc.

☐ Le comportement d'un membre de l'équipe

☐ Autre (précisez ci-dessous)

**Décrivez précisément la situation rencontrée.**

Indiquez les faits, le moment où ils se sont produits et l'épreuve concernée, le cas échéant.

**Quelles conséquences cette situation a-t-elle eues sur votre expérience ou sur le déroulement de votre examen ?**

**Avez-vous signalé cette difficulté à un membre de l'équipe le jour de l'examen ?**

☐ Oui ☐Non

**Quelle suite souhaitez-vous voir donnée à votre réclamation ?**

*Votre réclamation sera examinée par The Place De by. Elle ne constitue pas, à elle seule, un motif de recours auprès de la CCI et ne permet pas de demander une réévaluation de vos résultats.*

## 5) Confirmation avant envoi

☐ Je confirme que les informations transmises décrivent fidèlement la situation rencontrée.

☐ J'ai compris qu'une demande de réévaluation des résultats n'est pas recevable et qu'un recours doit reposer sur un incident technique avéré ayant pu affecter une épreuve.

## 6) Traitement de votre demande

Merci de transmettre ce formulaire complété par e-mail à : **contact@theplacedeby.com** ou par voie postale : **The Place Deby, 2 rue de Sault, 38000 GRENOBLE**

**The Place Deby** examinera votre demande et vous apportera une première réponse.

Si un recours pour motif technique paraît recevable, The Place Deby prendra contact avec son interlocuteur à la CCI.

Le centre **The Place Deby** reste votre interlocuteur pour le suivi de votre demande. Aucune nouvelle correction ni modification des résultats ne peut être promise. Les productions et les supports d'évaluation ne sont pas communiqués.

*Facultatif :* Vous pouvez joindre tout document utile à la compréhension de votre demande : échange avec le centre, attestation concernée ou justificatif de l'incident, si vous en disposez. Merci de ne joindre aucun sujet d'examen ni contenu d'épreuve.