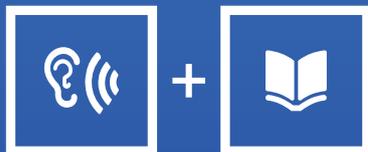


# MANUEL DU CANDIDAT

Test TOEIC® Listening & Reading  
en ligne en Programme  
Institutionnel

TEST  
**TOEIC®**  
LISTENING  
&  
READING



- Pour tests passés :
- au sein d'un établissement
  - par surveillance à distance



# Table des Matières

<b>Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>À propos du test TOEIC®</b> .....	<b>1</b>
Format du test TOEIC® .....	1
<b>Questions les plus Fréquentes (FAQ)</b> .....	<b>2</b>
Qui passe le test TOEIC ? .....	2
Pourquoi passer le test TOEIC ? .....	2
Quand et où puis-je passer le test TOEIC ? .....	2
Combien de fois puis-je m'inscrire au test TOEIC ? .....	2
Combien coûte le test TOEIC ? .....	2
Quel score dois-je obtenir pour « réussir » le test TOEIC ? .....	3
De quels types de contextes les questions du test TOEIC sont-elles tirées ? .....	3
Si je suis en situation de handicap, puis-je passer le test TOEIC ? .....	4
Comment le test est-il corrigé ? .....	4
Pourquoi les scores bruts (le nombre de réponses correctes) ne sont-ils pas communiqués aux candidats ? .....	4
Qui a recours au test TOEIC ? .....	4
Pourquoi le contenu du test et les réponses qui s'y rapportent ne sont-ils pas révélés au public ? .....	5
Comment se préparer à passer le test TOEIC .....	5
<b>Procédure le jour du test</b> .....	<b>6</b>
Pendant le test .....	6
Obligations en matière d'identification .....	6
Partie 1. Informations destinées à toutes les personnes désireuses de passer le test .....	6
Partie 2. Pièces d'identité principales recevables .....	7
Partie 3. Pièces d'identité complémentaires recevables .....	8
Partie 4. Pièces d'identité non recevables .....	8
Réglementation française - passeport de compétences .....	9
Procédures et réglementations en usage pendant la session de test .....	9
Signalement des comportements suspects .....	10
Annulation de la session de test .....	11
<b>Exemples de questions</b> .....	<b>12</b>
Instructions Générales .....	12
Section I: Listening .....	12
Section II: Reading .....	17

<b>Answer Key</b> .....	<b>22</b>
<b>Questionnaire test TOEIC®</b> .....	<b>23</b>
<b>Les résultats</b> .....	<b>25</b>
Certificate of Achievement .....	25
Score report / Attestation de résultats .....	25
Rétention des scores et annulation .....	25
<b>Scores du test TOEIC</b> .....	<b>26</b>
Équité du test et utilisation des scores .....	26
Interprétation des scores .....	26
Attestation de résultats .....	26
Envoi des résultats du test .....	26
Scores .....	26
Fiabilité .....	27
Écarts-types (SEM : standard error of measurement) .....	27
Irrégularités établies durant le passage du test .....	27
Candidats repassant le test .....	27
Validité des scores .....	28
Archivage des données relatives aux scores .....	28
<b>Politique et principes directeurs concernant l'utilisation des scores du test TOEIC</b> .....	<b>29</b>
Introduction .....	29
Politique .....	29
Autres informations concernant les scores .....	30
Principes directeurs .....	30
Utilisations correctes et abus des scores du test TOEIC® .....	30
Exemples d'utilisation appropriée des scores .....	31
Abus d'utilisation .....	31
Commentaires .....	31

---

Pour plus d'informations, veuillez consulter notre site internet [www.etsglobal.org](http://www.etsglobal.org) ou contacter votre représentant ETS Global local. Une liste des représentants ETS Global est disponible sur notre site internet [www.etsglobal.org](http://www.etsglobal.org). S'il n'y a aucun représentant ETS Global dans votre pays, veuillez nous contacter :

**ETS Global** - 43 rue Taitbout, 75009 Paris  
Tél. : +33 (0)1 40 75 95 20  
E-mail: [serviceclient@etsglobal.org](mailto:serviceclient@etsglobal.org)  
[www.etsglobal.org](http://www.etsglobal.org)

# Introduction

Ce manuel du candidat est destiné aux candidats qui passent le *TOEIC*® Listening and Reading Institutional Programme Online. Ce test peut être passé au sein d'un établissement ou par surveillance à distance.

## À propos du test *TOEIC*®

Le test *TOEIC*® est un test de maîtrise de l'anglais destiné aux personnes non-anglophones. Il mesure les compétences en anglais de la vie quotidienne des personnes travaillant dans un contexte international. Les scores indiquent le niveau de communication en anglais des personnes avec des tiers dans le monde des affaires, du commerce et de l'industrie. Le test ne nécessite pas de connaissance ou de vocabulaire plus spécialisés que ceux dont dispose une personne utilisant l'anglais dans ses activités professionnelles au quotidien.

## Format du test *TOEIC*

Le test *TOEIC* est un test à choix multiple durant deux heures et comportant 200 questions réparties en deux sections :

- **Section Compréhension orale - Listening** : la Section Compréhension Orale évalue votre degré de compréhension de l'anglais parlé. Elle se compose de quatre parties et comporte 100 questions sur PC. Il vous sera demandé de répondre à des questions basées sur une gamme variée d'affirmations, d'interrogations, de conversations brèves et de courtes allocutions enregistrées en anglais. Durée totale : environ 45 minutes.
- **Section Compréhension écrite - Reading** : la Section Compréhension Écrite est composée de trois parties pour évaluer votre degré de compréhension de l'anglais écrit. Vous lirez différents documents et répondrez à votre rythme à 100 questions basées sur le contenu des documents qui seront affichés à l'écran. Durée totale : 75 minutes.

Test <i>TOEIC</i> Listening and Reading	
<b>Compréhension Orale</b> : 100 questions	<b>Compréhension Écrite</b> : 100 questions
Photographies : 6 questions	Phrases incomplètes : 30 questions
Question-réponse : 25 questions	Texte à compléter : 16 questions
Conversations : 39 questions ; 13 conversations avec 3 questions par conversation	Passages Uniques : 29 questions ; 10 textes à lire avec 2 à 4 questions par texte
Exposés : 30 questions ; 10 exposés avec 3 questions par exposé	Passages Multiples : 25 questions ; 5 paires de double ou triple passages de texte à lire avec 5 questions par paire

# Questions les plus Fréquentes (FAQ)

## Qui passe le test *TOEIC*® ?

- Le personnel utilisant l'anglais dans des situations réelles de travail, par exemple dans les entreprises, les hôtels, les hôpitaux, les restaurants, les réunions internationales, les conventions, et les manifestations sportives.
- Les employés du secteur technique, de la vente, de la gestion évoluant dans les affaires, le commerce et l'industrie au niveau international et ayant besoin de l'anglais dans le cadre de leur travail.
- Les personnes qui préparent leur insertion sur le marché de l'emploi.
- Les candidats à des formations dispensées en anglais.
- Les personnes participant à des programmes de formation en anglais.

## Pourquoi passer le test *TOEIC* ?

Le test *TOEIC*® est choisi par près de 5 millions de candidats chaque année et il est reconnu par des milliers d'entreprises. Outil d'évaluation objectif et équitable des compétences en anglais, le test *TOEIC* vous permettra de :

- vérifier votre niveau de compétence actuel en anglais,
- obtenir les qualifications nécessaires pour un nouveau poste et/ou une promotion dans une société,
- améliorer vos références professionnelles,
- suivre vos progrès en anglais,
- fixer vos propres objectifs d'apprentissage,
- faire participer votre employeur au développement de vos capacités en anglais.

## Quand et où puis-je passer le test *TOEIC* ?

Le test *TOEIC* est disponible dans le monde entier. Une session de test peut être organisée par l'intermédiaire d'entreprises ou d'autres organisations demandant aux employés ou aux candidats à un poste de passer le test *TOEIC*. En outre, nombre de programmes et d'écoles de formation en langue proposent le test *TOEIC*. Si aucune session de test n'est organisée au sein de votre organisation, vous pouvez contacter ETS Global ou son représentant local pour connaître les dates et lieux de passage du test.

## Combien de fois puis-je m'inscrire au test *TOEIC* ?

Les sessions de test *TOEIC* Institutional Programme sont programmées par votre organisation aux dates et à la fréquence de leur choix (sous réserve de l'accord d'ETS ou d'ETS Global). Prenez contact avec votre institution ou entreprise pour obtenir davantage d'information à ce sujet.

## Combien coûte le test *TOEIC* ?

Les prix du test *TOEIC* varient dans le monde entier. Pour connaître le tarif dans votre région, contactez ETS Global.

## Quel score dois-je obtenir pour « réussir » le test TOEIC® ?

Le test TOEIC® n'est pas le type de test que l'on « réussit » ou auquel on « échoue ». Tous les emplois et toutes les missions ne requièrent pas le même niveau de compétence en anglais. Conçu spécialement pour répondre aux besoins du monde du travail, le test TOEIC mesure plusieurs niveaux de compétence. Il permet aux personnes de prouver ce qu'elles sont capables d'exécuter en anglais à l'heure actuelle. L'existence d'une échelle unique et permanente permet également aux apprenants de se fixer des objectifs réalisables et de mesurer leurs progrès au fur et à mesure que leur anglais s'améliore.

De nombreuses sociétés ont recours au test TOEIC pour définir leurs propres normes de scores basées sur les niveaux d'anglais nécessaires pour assumer des responsabilités particulières. Votre société peut exiger de ses employés qu'ils aient un score TOEIC minimum du fait du niveau d'anglais correspondant qui est nécessaire pour le poste. Beaucoup de sociétés proposent des formations en anglais afin d'aider leurs employés à atteindre les scores cibles TOEIC reflétant des niveaux de compétence spécifiques fondés sur les besoins professionnels.

## De quels types de contextes les questions du test TOEIC sont-elles tirées ?

Voici quelques exemples de contextes et de situations susceptibles d'être traités dans les questions du test TOEIC :

- **Le développement de l'entreprise** : recherche, développement de produits
- **Les repas à l'extérieur** : déjeuners professionnels et informels, banquets, réceptions, réservations de restaurant
- **Les loisirs** : cinéma, théâtre, musique, art, expositions, musées, média
- **La finance et l'élaboration de budget** : banque, investissements, fiscalité, comptabilité, facturations
- **Les activités générales de l'entreprise** : contrats, négociations, fusions, marketing, ventes, garanties, planification d'activités, conférences, relations professionnelles
- **La santé** : assurance médicale, visite chez le médecin, le dentiste, à la clinique, à l'hôpital
- **Le logement/les biens immobiliers** : construction, cahier des charges, achat et location, services d'électricité et de gaz
- **La production** : chaîne d'assemblage, gestion des usines, contrôle qualité
- **Au bureau** : réunions de conseil d'administration, comités, lettres, notes de service, et messages téléphoniques, par fax et électroniques, fournitures et matériel de bureau, procédures internes
- **Le personnel** : recrutement, embauche, retraite, salaires, promotions, candidatures à un poste, annonces d'offres d'emploi, pensions de retraite, primes
- **Les achats** : courses, commande de fournitures, expédition, factures
- **Les domaines techniques** : électronique, technologie, informatique, laboratoires et matériel connexe, spécifications techniques
- **Les voyages** : trains, avions, taxis, bus, bateaux, ferries, billets, horaires, annonces dans les aéroports et les gares, locations de véhicule, hôtels, réservations, retards et annulations

## Si je suis en situation de handicap, puis-je passer le test TOEIC® ?

Actuellement, les aménagements pour les personnes en situation de handicap sont uniquement disponibles pour le test TOEIC® papier-crayon organisé au sein d'une institution.

En réponse aux demandes individuelles de candidats en situation de handicap, ETS Global ainsi que ses partenaires locaux s'assureront de mettre en place les aménagements nécessaires avec les administrateurs de centres de test pour permettre le passage du test. Les aménagements possibles peuvent être les suivants : temps supplémentaires, pauses, tests audio, texte en gros caractères, test en braille ou sans partie de compréhension orale, ainsi que tout autre aménagement généralement nécessaire au candidat passant le test. *Attention : les demandes d'aménagements ne sont pas disponibles pour le format en ligne du test.*

Toute demande d'aménagement devra être approuvée selon les règles et procédures du programme TOEIC. Ces procédures sont disponibles sur le site internet : [www.ets.org/toeic](http://www.ets.org/toeic).

## Comment le test est-il corrigé ?

Les scores sont établis à partir du nombre de bonnes réponses puis convertis en un nombre situé sur une échelle de 5 à 495 pour chaque partie du test. L'attestation de passage fournit le résultat obtenu pour chacune des sections Compréhension orale - Listening – et Compréhension écrite - Reading – ainsi que des scores globaux. Le score total correspond à l'addition des scores des deux parties.

## Pourquoi les scores bruts (le nombre de réponses correctes) ne sont-ils pas communiqués aux candidats ?

Le processus de développement du contenu des tests TOEIC implique la mise en œuvre d'analyses visant à s'assurer que chaque élément qui le constitue bénéficie des standards de qualité et d'équité fixés par ETS. Les versions de test sont soigneusement élaborées de sorte que chacune d'entre elles soit similaire en termes de difficulté. Toutefois, quelques variantes mineures peuvent parfois être constatées entre les différentes versions.

De ce fait, il est possible qu'un candidat parvienne à obtenir un score brut supérieur, ou au contraire qu'il obtienne un score brut inférieur en fonction de la version du test qu'il a passée (en supposant que son niveau de compétence reste identique). Ainsi, en raison de la différence de difficulté possible entre les versions de test, les scores bruts issus de versions différentes ne sont pas comparables. C'est la raison pour laquelle le programme TOEIC a pris le parti de ne pas divulguer les scores bruts aux candidats. Afin de permettre une comparaison entre les scores obtenus, seuls les scores échelonnés leur sont communiqués. Ceux-ci sont calculés à partir des scores bruts obtenus en se basant sur «l'équivalence» - ou «equating» - une procédure statistique éprouvée. Celle-ci permet d'ajuster le niveau de difficulté des tests et d'établir la relation entre les scores bruts des candidats et le score échelonné, afin que ce dernier puisse constituer un élément de comparaison des résultats obtenus entre différents tests.

## Qui a recours au test TOEIC ?

De nombreuses entreprises de renommée internationale, institutions académiques et linguistiques se prévalent du test TOEIC Listening and Reading pour mesurer le niveau d'anglais de façon tout à fait juste et objective, tant pour les étudiants que pour les professionnels. Les candidats qui passent le test sont :

- Les employés d'hôtels, d'hôpitaux, de restaurants, travaillant dans le secteur de l'événementiel et participant à l'organisation de conférences internationales ou bien de colloques sportifs au cours desquels la pratique quotidienne de l'anglais est indispensable.
- Les managers, commerciaux, techniciens informatique travaillant à l'international et pour qui la pratique de l'anglais est cruciale dans leur profession.
- Les personnes à la recherche de leur premier emploi.

## Pourquoi le contenu du test et les réponses qui s’y rapportent ne sont-ils pas révélés au public ?

Les versions de test du *TOEIC*<sup>®</sup> sont utilisées plusieurs fois et doivent donc bénéficier de strictes mesures de sécurité. Si le contenu du test et les réponses associées étaient révélées au public, cela nuirait à l’intégrité du programme de test. De plus, les questions et réponses au test *TOEIC* sont la propriété d’ETS et protégées par copyright. Par conséquent, le contenu des tests *TOEIC* ne doit être publié d’aucune façon sans disposer au préalable d’une autorisation écrite d’ETS.

## Comment se préparer à passer le test *TOEIC*<sup>®</sup>

Le test *TOEIC* n’est pas basé sur le contenu d’un cours d’anglais particulier, mais plutôt sur votre capacité – vos aptitudes générales à employer l’anglais. Améliorer vos compétences peut prendre un certain temps mais cela est en principe possible grâce à la combinaison de la pratique et de l’étude de l’anglais.

Le test *TOEIC* Listening and Reading ne contrôle pas les « connaissances professionnelles » et on ne vous demande pas de connaître le vocabulaire technique ou celui d’une profession spécialisée au-delà de ce que tout individu utilise en anglais dans la vie quotidienne et professionnelle.

Avant de passer le test *TOEIC*, vous pouvez faire ce qui suit pour préparer le test et améliorer vos compétences :

- Familiarisez-vous avec le format du test et la manière dont il faut répondre. Vous pourrez alors concentrer votre attention sur les questions elles-mêmes plutôt que sur le format du test. Lisez attentivement les directives quant au test ainsi que les questions données en exemple dans les pages 12 à 22.
- Immergez-vous dans la langue anglaise aussi souvent que possible et de toutes les manières possibles si vous n’avez pas été en contact avec l’anglais depuis un certain temps. Lire, regarder la télé et des vidéos, écouter des enregistrements, suivre un cours d’anglais, converser avec vos amis et collègues, voilà de bons moyens de mettre en pratique vos connaissances.
- Ressources en ligne  
Le site officiel du test *TOEIC* contient des ressources utiles pour se familiariser avec le test :
  - Du matériel de préparation
  - Des informations sur la notation
  - Une foire aux questions.

# Procédure le jour du test

## Pendant le test

- Travaillez rapidement et attentivement.
- Ne passez pas trop de temps sur une question.
- Ne donnez qu'une seule réponse par question.
- Votre score sera calculé sur la base du nombre de questions auxquelles vous aurez répondu correctement. Vous n'êtes pas pénalisé si vous répondez au hasard.
- Essayez de répondre à chaque question au mieux de vos capacités.
- Soyez attentif au temps passé à lire les énoncés du test. Pendant la phase de lecture (75 minutes) vous devez gérer votre temps - travaillez rapidement et si vous ne connaissez pas une réponse, revenez à cette question plus tard.
- La prise de note n'est pas autorisée.

## Obligations en matière d'identification

Tous les candidats au test doivent lire la Partie 1. Selon que vous passerez le test dans votre pays de citoyenneté, ou non, vous devrez également lire soit la Partie 2, soit la Partie 3.

## Partie 1. Informations destinées à toutes les personnes désireuses de passer le test

Vous devez être en possession d'une pièce d'identité recevable et en règle, signée et comportant une photographie afin d'être admis au centre de test. Les documents expirés ne sont pas acceptés. La photographie sur votre pièce d'identité doit être récente et reconnaissable. Les originaux doivent être présentés, les copies ne seront pas acceptées. Les impératifs en matière d'identification seront appliqués strictement. C'est votre responsabilité qui est engagée en ce qui concerne la prise de connaissance et la compréhension des instructions et des obligations.

Si votre pièce d'identité principale ne comporte pas de photographie ou de signature, vous avez l'obligation de présenter deux documents d'identité sans signature établis par le gouvernement.

Si vous vous présentez au centre de test sans la pièce d'identité exigée, l'administrateur du test ne vous acceptera pas et vous perdrez le montant des frais d'inscription.

Lorsque vous vous inscrivez au test, **vous devez impérativement utiliser le même nom que celui qui apparaît sur la pièce d'identité principale que vous présenterez au centre de test.** Faites attention de mentionner votre prénom et votre nom de famille en entier. **Ne vous inscrivez pas** sous un surnom. Si le nom indiqué sur votre pièce d'identité principale n'est pas le même que celui donné lors de l'inscription, vous ne serez pas autorisé à passer le test. Vérifiez le nom figurant sur votre notification d'inscription. Si le nom ne correspond pas à celui figurant sur votre pièce d'identité, veuillez contacter ETS Global ou son représentant local.

Seules les fautes d'orthographe de votre nom pourront être corrigées lors de l'enregistrement — AUCUN CHANGEMENT DE NOM NE SERA TOLÉRÉ. Si vous avez changé de nom, quelle qu'en soit la raison, même en cas de mariage, vous devez quand même présenter une pièce d'identité principale avec le nom sous lequel vous vous êtes inscrit, sous peine de ne pouvoir passer le test.

Si l'organisateur au centre de test doute de votre identité, vous serez dans l'obligation de fournir une preuve supplémentaire de votre identité.

Si une confirmation positive n'est pas possible, on pourra alors vous refuser l'accès au centre de test et vous perdrez le montant des frais d'inscription. L'admission au centre de test n'implique pas que votre pièce d'identité est recevable, ou que votre score sera enregistré. Tous les cas de doute rapportés quant à une pièce d'identité seront soumis à une vérification et à une approbation par l'Office of Testing Integrity de ETS ou du représentant local d'ETS Global.

Le personnel du centre de test vérifiera votre identité avant de vous attribuer un siège pour passer le test. Le responsable vérifiera votre signature pour contrôler que vous êtes bien la personne qui figure sur la photo d'identité.

La photographie sur votre pièce d'identité doit être récente et reconnaissable. Par exemple, une photographie prise à l'âge de 10 ans ne sera pas acceptée.

Si vous n'êtes pas en mesure de répondre aux exigences en matière d'identification ou si vous avez des questions à ce sujet, veuillez contacter ETS Global avant votre inscription au test.

## Partie 2. Pièces d'identité principales recevables

### Si vous passez le test **DANS** votre pays de citoyenneté

- Passeport avec photographie et signature
- Carte nationale d'identité avec photographie et signature
- Permis de conduire avec photographie et signature établi dans le pays de passage du test
- Carte d'identité militaire avec photographie et signature

### Si vous passez le test **EN-DEHORS** de votre pays de citoyenneté

- Passeport avec photographie et signature
- Permis de conduire avec photographie et signature établi dans le pays de passage du test
- Carte d'identité militaire avec photographie et signature

Les étrangers qui résident dans le pays où le test est organisé et qui bénéficient du statut de réfugié peuvent présenter une carte de séjour sécurisée, émise par le gouvernement (pas un simple document papier ou une lettre, même si celle-ci est signée et tamponnée), comportant une photographie, une signature, et la mention du statut.

### Session de test dans l'Union Européenne/ Espace Schengen/Conseil de Coopération du Golfe (CCG)/Pays du Mercosur

Si vous passez le test dans l'une de ces unions intergouvernementales, vous pouvez présenter votre pièce d'identité nationale en cours de validité au sein de la même organisation intergouvernementale.

Si votre pièce d'identité principale n'est pas écrite en lettres de l'alphabet latin, vous devez également présenter une pièce d'identité secondaire en **lettres de l'alphabet latin** selon la liste des pièces d'identité complémentaires (voir la partie 3), comportant une photo récente et reconnaissable.

La carte doit comporter votre nom, une photo récente et reconnaissable, votre date de naissance et votre signature.

Si votre carte d'identité ne contient pas tous ces éléments, vous devrez présenter une pièce d'identité complémentaire (voir la partie 3).

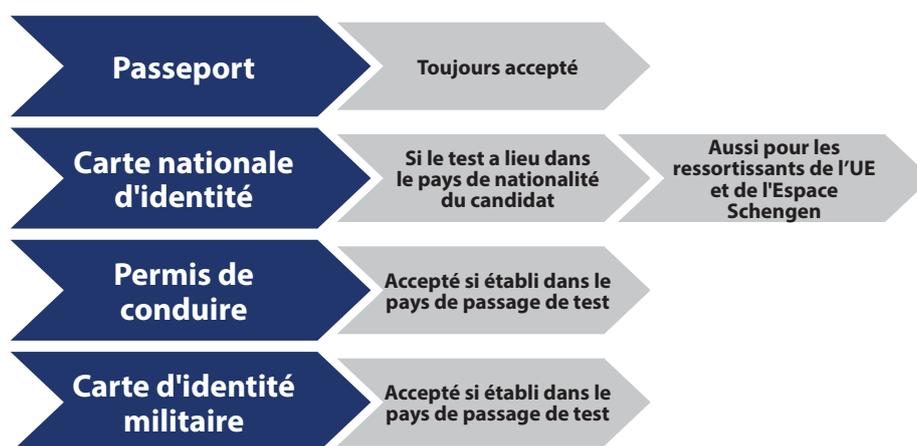
## Partie 3. Pièces d'identité complémentaires recevables

Si votre pièce d'identité principale ne comporte pas de photographie ou de signature, vous avez l'obligation de présenter l'un des documents d'identité complémentaires qui peuvent répondre aux exigences de photographie ou de signature ; vous devez présenter une des pièces d'identité complémentaires suivantes en plus de votre pièce d'identité principale. Les pièces d'identité complémentaires recevables pour palier au défaut de photographie ou de signature sont :

- Un document d'identité établi par le gouvernement qui n'a pas expiré, et qui peut être un passeport, un permis de conduire, une pièce d'identité officielle, nationale ou militaire. Cette énumération n'est pas exhaustive (il y a quelques exceptions : voir ci-dessous dans la partie 4 "Pièces d'identité non recevables").
- Carte d'étudiant

## Partie 4. Pièces d'identité non recevables

- Toute pièce d'identité expirée
- Carte de crédit quelle qu'elle soit
- Carte de sécurité sociale
- Permis de conduire international
- Permis de conduite accompagnée ou toute pièce justificative temporaire
- Carte internationale d'étudiant
- Document ou lettre préparée devant notaire
- Carte d'identification d'employé
- Certificat de naissance
- Photocopie de la pièce d'identité



## Réglementation française - passeport de compétences

Afin de se conformer à ses obligations légales, ETS Global collecte les données personnelles des candidats détenteurs d'un numéro de sécurité sociale français actif.

Les données personnelles collectées à cet effet tel que le nom de naissance, le code postal de la ville de naissance (si né en France) et le niveau CECRL atteint par le candidat seront transmis à la Caisse des Dépôts et consignations afin de constituer un passeport de compétence individuel comme prévu par la loi de 2018 art L. 6113- 8 du Code du travail.

Le candidat garantit communiquer des informations exactes lors de son inscription et du passage de son test. Toute erreur commise par le candidat lors de la retranscription des informations devra faire l'objet d'une correction par ETS Global. Ainsi, le candidat s'engage à répondre à toute demande de vérification des données personnelles d'ETS Global et ce, dans un délai de sept (7) jours ouvrés. A défaut, ETS Global se réserve le droit de ne pas communiquer les résultats au candidat.

## Procédures et réglementations en usage pendant la session de test

Les procédures et réglementations suivantes sont applicables pendant toute la durée de la session de test, qui commence lorsque vous êtes admis dans le centre de test et qui se termine lorsque vous le quittez.

**N.B. Surveillance à distance:** Ces Procédures et Réglementations en usage dans les centres de test se réfèrent au test TOEIC Listening and Reading en ligne en Programme Institutionnel organisé au sein d'une institution. Elles diffèrent dans le cas d'une surveillance à distance. Pour en savoir plus sur les procédures et réglementations dans le cas d'une surveillance à distance, veuillez-vous référer au Manuel des Prérequis Techniques.

- Habillez-vous de manière à vous adapter à toute température.
- Les amis ou les membres de votre famille qui vous accompagnent ne sont pas autorisés à vous attendre au centre de test ou à être en contact avec vous pendant le test. À l'exception des auditeurs agréés ETS autorisés, les visiteurs ne sont pas autorisés dans les salles de test lorsqu'un test est en cours.
- L'identification au centre de test peut inclure une prise d'empreinte digitale, la photographie, la prise de vidéo, la comparaison de signatures ou toute autre forme d'identification électronique ou biométrique. Si vous refusez de vous y soumettre, vous ne serez pas autorisé à passer le test et les frais d'inscription ne vous seront pas remboursés. Cette condition s'ajoute à celle de présenter une pièce d'identité acceptable et valide.
- À l'exception de votre pièce d'identité, les effets personnels sont interdits dans la salle de test. Avant le début du test, le personnel du centre de test vous indiquera où déposer vos affaires telles que le téléphone (sauf dans le cas d'une surveillance à distance), montres connectées ou digitales, le sac à main et le matériel de préparation. L'espace de rangement étant limité, merci de ne pas vous charger. Vous n'aurez pas accès à vos affaires pendant le test ni pendant les éventuelles pauses imprévues.
- Les centres de test déclinent toute responsabilité concernant les effets personnels du candidat.
- L'administrateur du test vous attribuera une place.
- Les conditions météorologiques ou toute autre situation en dehors du contrôle d'ETS ou de l'administrateur du test peuvent parfois nécessiter un retard ou un report du test. En cas de problème technique au centre de test nécessitant l'annulation du test ou empêchant la correction

de vos résultats, vous aurez la possibilité de repasser le test gratuitement ou de vous faire intégralement rembourser les frais d'inscription.

- Aucun candidat ne sera accepté dans la salle une fois que les instructions ont été données par l'administrateur du test .
- Utiliser une aide quelconque en rapport avec le test, telle que des stylos, porte-mines, stylos scanner ou autres appareils de scan, calculatrices, montres calculettes ou ordinateurs, montres analogiques, numériques ou intelligentes, livres, brochures, notes, feuilles de brouillon non autorisées, règles, surligneurs, baladeurs ou radio avec écouteurs, téléphones portables, smartphones (sauf dans le cas d'une surveillance à distance), montres avec alarme, chronomètres, dictionnaires, outil de préparation au test, traducteurs, ou tout autre appareil permettant l'écoute, l'enregistrement ou la photographie, est interdite. Toute forme de papier est interdite en salle de test.
- Vous devez obtenir l'autorisation du surveillant avant de sortir de la salle de test. Vous n'êtes pas autorisé à quitter les alentours immédiats de la salle et du centre de test pendant le test ou au cours de toute pause non prévue. Le temps perdu ne pourra pas être rattrapé.
- Aucune pause n'est prévue pendant le test TOEIC. Si vous devez sortir de la salle, vous devez d'abord donner votre/vos document(s) d'identification au surveillant avant de sortir. Il ne vous sera pas permis de rattraper le temps que vous perdrez.
- A la fin du test, votre score apparaîtra sur votre écran d'ordinateur. Après avoir visualiser votre score en ligne, vous pouvez lever la main pour notifier à l'administrateur du test que vous êtes prêt à quitter la salle de test.

## Signalement des comportements suspects

Bien que les tests soient administrés selon des procédures de supervision et de sécurité strictes, des irrégularités dans le test peuvent parfois survenir. Veuillez contacter votre représentant local d'ETS Global le plus rapidement possible pour signaler des comportements pouvant donner lieu à un score invalide. En voici une liste non exhaustive :

- Copier sur un autre candidat
- Passer le test pour quelqu'un d'autre
- Obtenir un accès à des questions du test avant le test
- Fournir les réponses du test, y compris les surveillants et les administrateurs du centre de tests
- Communiquer des questions ou des réponses du test à l'extérieur de la salle de test
- Utiliser des appareils électroniques non autorisés
- Utiliser une fausse pièce d'identité
- Avoir accès à ou utiliser des notes

Toutes les informations communiquées resteront strictement confidentielles.

### Contact :

Site Web : [www.etsglobal.org/security](http://www.etsglobal.org/security)

E-mail : [tests-security@etsglobal.org](mailto:tests-security@etsglobal.org)

Tél. : +33 1 40 75 9118\*

*\* Des frais d'appel vers la France seront appliqués*

## Annulation de la session de test

En cas de comportement à l'encontre des règles et procédures exposées ci-dessous, dont la liste n'est pas exhaustive, votre score pourrait être invalidé :

- Tenter de passer le test, ou passer le test pour quelqu'un d'autre ou envoyer quelqu'un passer le test pour vous.
- Ne pas être en mesure de fournir un document d'identification recevable, décrit ci-dessus, ou encore refuser la prise de photographie ou d'empreintes.
- Obtenir un accès non autorisé au test, à une partie du test ou à des informations à son propos (cela inclut le fait d'avoir accès aux questions ou aux réponses avant le jour du test ou d'apporter des informations sur le test de quelque manière que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, à des documents d'identification, des appareils non autorisés, et toute autre méthode listée comme aide au test).
- Être en possession d'une tablette, d'un assistant personnel ou de tout autre appareil électronique (en dehors du matériel nécessaire pour le passage du test).
- Tenter de donner ou de recevoir de l'aide (la communication, quelle que soit sa forme, est interdite pendant le test. Discuter ou partager le contenu du test ou les réponses pendant le test, pendant les pauses et après le test est interdit.)
- Communiquer ou tenter de communiquer le contenu du test (en aucun cas le test ou une partie du test ne doit être communiqué, reproduit ou divulgué à qui que ce soit, quel qu'en soit le moyen [ex : électroniquement, verbalement ou par copie]).
- Apporter de la nourriture, des boissons, ou du tabac.
- Quitter le poste de travail.
- Prendre des temps de pause pendant la session de test.
- Consulter, examiner ou travailler sur un test ou une partie d'un test sans y être autorisé, ou continuer à travailler lorsque le temps imparti est écoulé.
- Ne pas respecter l'une des règles sur le déroulement du test, expliquées dans ce manuel du candidat ou spécifiées dans le matériel de test.

ETS, ETS Global et les représentants locaux d'ETS Global se réservent le droit d'entreprendre toute action – y compris, mais ne s'y limitant pas, vous exclure des sessions de tests futurs et/ou retenir ou invalider votre score – en cas de non-respect des réglementations administratives du test, de non-respect des directives ou dans le cas où la validité des scores serait remise en cause. Si vos résultats sont annulés, ils ne seront pas reportés, et vous ne serez pas remboursé.

## Exemples de questions

Avec 200 questions, le test *TOEIC*<sup>®</sup> mesure une large gamme de compétences en langue anglaise. Les exemples de questions qui suivent ne prennent pas en compte la gamme complète des difficultés que vous rencontrerez lors du test *TOEIC*.

### Instructions Générales

Les présentes instructions générales sont directement extraites du fascicule de test. Elles sont suivies d'instructions particulières propres à chaque partie du test incluant des exemples de questions pour chacune de ces parties.

Ce test est conçu pour mesurer votre niveau en langue anglaise. Le test est divisé en deux parties: Listening - Compréhension orale, et Reading - Compréhension écrite.

Pour chaque question, vous devrez choisir la meilleure réponse parmi le choix de réponses proposé. Puis cliquez sur la réponse que vous avez choisi. Si vous décidez de changer de réponse cliquez sur la nouvelle réponse que vous souhaitez sélectionner.

### Section I: Listening

In the Listening test, you will be asked to demonstrate how well you understand spoken English. The entire Listening test will last approximately 45 minutes. There are four parts, and directions are given for each part.

#### Part I: Photographs

**Directions:** "For each question in this part, you will hear four statements about a picture on the screen. When you hear the statements, you must select the one statement that best describes what you see in the picture. Then, click on the answer that you have selected. The statements will not appear on the screen and will be spoken only one time.

Look at the example item below.

#### Example

*You will see:*



*You will hear:*

Now listen to the four statements.

- (A) They're moving some furniture.
- (B) They're entering a meeting room.
- (C) They're sitting at a table.
- (D) They're cleaning the carpet.

Statement (C), "They're sitting at a table," is the best description of the picture, so you should click on the letter (C).

## Sample Questions

### Question 1

You will see:

1.



You will hear:

1. Look at the picture marked number 1 on your screen.
  - (A) He's shovelling some soil.
  - (B) He's moving a wheelbarrow.
  - (C) He's cutting some grass.
  - (D) He's planting a tree.

### Question 2

You will see:

2.



You will hear:

2. Look at the picture marked number 2 on your screen.
  - (A) A woman is putting on a pair of shoes.
  - (B) A woman is dusting a television screen.
  - (C) A woman is watching television.
  - (D) A woman is plugging a power cord into an outlet.

## Part 2: Question-Response

**Directions:** You will hear a question or statement and three responses spoken in English. They will not appear on the screen and will be spoken only one time. Select the best response to each question or statement and click on the letter (A), (B), or (C).

### Example

You will hear:

Where is the meeting room?

You will also hear:

- (A) To meet the new director.
- (B) It's the first room on the right.
- (C) Yes, at two o'clock.

The best response to the question "Where is the meeting room?" is choice (B), "It's the first room on the right," so (B) is the correct answer. You should click on the letter (B).

## SAMPLE QUESTIONS

### Question 7

*You will hear:*

7. Where's the new fax machine?

*You will also hear:*

- (A) Next to the water fountain.
- (B) I'll send a fax tomorrow.
- (C) By Wednesday.

### Question 8

*You will hear:*

8. How well does Thomas play the violin?

*You will also hear:*

- (A) Sure, I really like it.
- (B) Oh, he's a professional.
- (C) I'll turn down the volume.

### Question 9

*You will hear:*

9. Martin, are you driving to the client meeting?

*You will also hear:*

- (A) Oh, would you like a ride?
- (B) Nice to meet you, too.
- (C) I thought it went well!

### Question 10

*You will hear:*

10. Mariko announced that she's retiring in April.

*You will also hear:*

- (A) How many did you count?
- (B) I'm not tired at all.
- (C) Right, she's been here twenty-five years.

## Part 3: Conversations

**Directions:** You will hear some conversations between two or more people. You will be asked to answer three questions about what the speakers say in each conversation. Select the best response to each question and click on the letter (A), (B), (C), or (D). The conversations will not appear on the screen and will be spoken only one time.

## SAMPLE QUESTIONS

*You will hear:* Questions 32 through 34 refer to the following conversation:

- (Woman) Hello. I'm calling about a coffee machine I purchased from your Web site. It stopped working even though I haven't had it for very long. I expected it to last much longer than this.
- (Man) Oh, I'm sorry to hear that. Our warranty covers products for up to a year. Do you know when you bought it?
- (Woman) I've had it for a little over a year, so the warranty has probably just expired. This is so disappointing.
- (Man) Well, I'll tell you what we can do. Although we can't replace it, since you're a valued customer I can offer you a coupon for forty percent off your next purchase.

*You will then hear:*

32. Why is the woman calling?

*You will read:*

32. Why is the woman calling?

- (A) To cancel an order
- (B) To complain about a product
- (C) To redeem a gift card
- (D) To renew a warranty

*You will hear:*

33. What does the man ask the woman about?

*You will read:*

33. What does the man ask the woman about?

- (A) A model name
- (B) A brand of coffee
- (C) A catalogue number
- (D) A date of purchase

*You will hear:*

34. What does the man offer to do?

*You will read:*

34. What does the man offer to do?

- (A) Provide a discount
- (B) Send a free sample
- (C) Extend a warranty
- (D) Issue a refund

*You will hear:* Questions 41 through 43 refer to the following conversation and list.

*(Woman)* Larry, we have a new graphic designer starting next month and we'll need to set her up with a laptop and extra monitor. Can you place orders for those?

*(Man)* Sure. You know our vendor has raised their prices, right?

*(Woman)* Really?

*(Man)* Yes. I just looked at the catalogue a few minutes ago, and their current models are more expensive.

*(Woman)* Right. Well, our budget per work area is \$1,000 maximum. So let's order the system with the largest screen that falls within that price.

*(Man)* OK. I'll take a look at the prices again and place the order.

Screen Size	System Price
11 inches	\$799
13 inches	\$899
15 inches	\$999
17 inches	\$1,099

*You will then hear:*

41. What does the woman ask the man to do?

*You will read:*

41. What does the woman ask the man to do?

- (A) Order some equipment
- (B) Find a new vendor
- (C) Repair a laptop
- (D) Contact a job candidate

*You will hear:*

42. What problem does the man mention?

*You will read:*

42. What problem does the man mention?
- (A) A designer has left the company.
  - (B) A supplier has increased its prices.
  - (C) A computer model has been discontinued.
  - (D) A departmental budget has been reduced.

*You will hear:*

43. Look at the graphic. What size screen will the man order?

*You will read:*

43. Look at the graphic. What size screen will the man order?
- (A) 11 inches
  - (B) 13 inches
  - (C) 15 inches
  - (D) 17 inches

## Part 4: Talks

**Directions:** You will hear some talks given by a single speaker. You will be asked to answer three questions about what the speaker says in each talk. Select the best response to each question and click on the letter (A), (B), (C), or (D). The talks will not appear on the screen and will be spoken only one time.

### SAMPLE QUESTIONS

*You will hear:* Questions 71 through 73 refer to the following telephone message.

*(Man)* Hello Mr. Lee, this is Thomas from BKS Auto Shop calling with some information about your car repair. I know we told you that it would take until next week to get the part we ordered, but we got the part early, and I was able to finish the repair. We're going to be closing for the day in a few minutes, but you're welcome to come get your car anytime tomorrow. If you need a ride to the shop tomorrow, let me know, and I can arrange one for you.

*You will then hear:*

71. What does the speaker say about the repair?

*You will read:*

71. What does the speaker say about the repair?
- (A) It is not required.
  - (B) It has been finished early.
  - (C) It will be inexpensive.
  - (D) It is covered by a warranty.

*You will then hear:*

72. When can the listener pick up his car?

*You will read:*

72. When can the listener pick up his car?
- (A) Today
  - (B) Tomorrow
  - (C) Next week
  - (D) In two weeks

*You will then hear:*

73. What does the speaker offer to do?

*You will read:*

73. What does the speaker offer to do?
- (A) Look for a used part
  - (B) Refund the cost of a charge
  - (C) Send an invoice
  - (D) Arrange a ride

## Section II: Reading

In the Reading test, you will read a variety of texts and answer several different types of reading comprehension questions. The entire Reading test will last 75 minutes. There are three parts, and directions are given for each part. You are encouraged to answer as many questions as possible within the time allowed. If you would like to return to a question later, you may mark the box labeled “Mark item for review.”

For each question, you must mark your answers by clicking on the correct letter response.

### Part 5: Incomplete Sentences

**Directions:** A word or phrase is missing in each of the following sentences. Four answer choices are given below each sentence. Select the best answer to complete the sentence. Then click on the letter (A), (B), (C), or (D).

#### SAMPLE QUESTIONS

- 101.** Customer reviews indicate that many modern mobile devices are often unnecessarily \_\_\_\_\_ .  
(A) complication  
(B) complicates  
(C) complicate  
(D) complicated
- 102.** Jamal Nawzad has received top performance reviews \_\_\_\_\_ he joined the sales department two years ago.  
(A) despite  
(B) except  
(C) since  
(D) during
- 103.** Gyeon Corporation’s continuing education policy states that \_\_\_\_\_ learning new skills enhances creativity and focus.  
(A) regular  
(B) regularity  
(C) regulate  
(D) regularly
- 104.** Among \_\_\_\_\_ recognised at the company awards ceremony were senior business analyst Natalie Obi and sales associate Peter Comeau.  
(A) who  
(B) whose  
(C) they  
(D) those
- 105.** All clothing sold in Develyn’s Boutique is made from natural materials and contains no \_\_\_\_\_ dyes.  
(A) immediate  
(B) synthetic  
(C) reasonable  
(D) assumed

## Part 6: Text Completion

**Directions:** Read the texts that follow. A word or phrase is missing in some of the sentences. Four answer choices are given below each of the sentences. Select the best answer to complete the text. Then mark the letter (A), (B), (C), or (D).

### SAMPLE QUESTIONS

Questions 131–134 refer to the following e-mail.

To: Project Leads

From: James Pak

Subject: Training Courses

To all Pak Designs project leaders:

In the coming weeks, we will be organising several training sessions for \_\_\_\_\_ employees. At Pak  
**131.**

Designs, we believe that with the proper help and support from our senior project leaders, less  
experienced staff can quickly \_\_\_\_\_ a deep

understanding of the design process. \_\_\_\_\_, they  
**132.**

can improve their ability to communicate effectively across divisions. When employees at all experience  
levels interact, every employee's competency level rises and the business overall benefits. For that reason,  
we are urging experienced project leaders to attend each one of the interactive seminars that will be held  
throughout the coming month. \_\_\_\_\_  
**133.**

Thank you for your support.

James Pak

Pak Designs

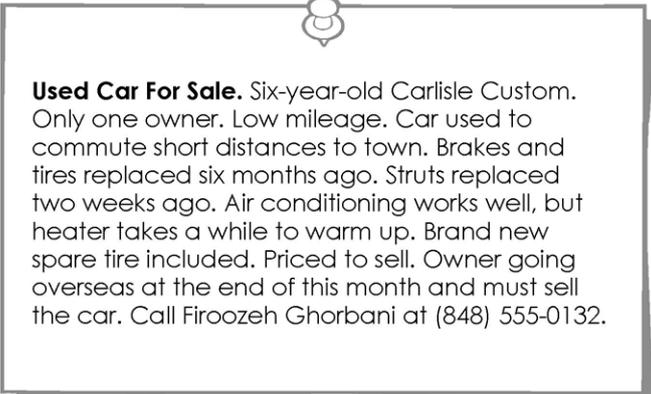
- 131.** (A) interest  
(B) interests  
(C) interested  
(D) interesting
- 132.** (A) develop  
(B) raise  
(C) open  
(D) complete
- 133.** (A) After all  
(B) For  
(C) Even so  
(D) At the same time
- 134.** (A) Let me explain our plans for on-site staff training.  
(B) We hope that you will strongly consider joining us.  
(C) Today's training session will be postponed until Monday.  
(D) This is the first in a series of such lectures.

## Part 7: Reading Comprehension

**Directions:** In this part you will read a selection of texts, such as magazine and newspaper articles, e-mails, and instant messages. Each text or set of texts is followed by several questions. Select the best answer for each question and mark the letter (A), (B), (C), or (D)

### SAMPLE QUESTIONS

**Questions 147–148** refer to the following advertisement.



**Used Car For Sale.** Six-year-old Carlisle Custom. Only one owner. Low mileage. Car used to commute short distances to town. Brakes and tires replaced six months ago. Struts replaced two weeks ago. Air conditioning works well, but heater takes a while to warm up. Brand new spare tire included. Priced to sell. Owner going overseas at the end of this month and must sell the car. Call Firoozeh Ghorbani at (848) 555-0132.

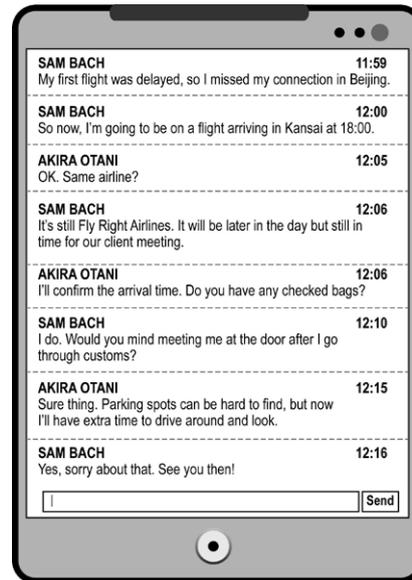
**147.** What is suggested about the car?

- (A) It was recently repaired.
- (B) It has had more than one owner.
- (C) It is very fuel efficient.
- (D) It has been on sale for six months.

**148.** According to the advertisement, why is Ms. Ghorbani selling her car?

- (A) She cannot repair the car's temperature control.
- (B) She finds it difficult to maintain.
- (C) She would like to have a newer model.
- (D) She is leaving for another country.

Questions 152–153 refer to the following text message chain.



152. What is suggested about Mr. Bach?

- (A) He has been to Kansai more than once.
- (B) He currently works in Beijing.
- (C) He is on a business trip.
- (D) He works for Fly Right Airlines.

153. At 12:15, what does Mr. Otani mean when he writes, "Sure thing"?

- (A) He has confirmed the arrival time of a flight.
- (B) He is certain he will be able to find a parking place.
- (C) He agrees to wait at the door near the customs area.
- (D) He knows Mr. Bach must pass through customs.

Questions 196–200 refer to the following advertisement, online shopping cart, and e-mail.

**Sparky Paints, Inc.** 

Sparky Paints, Inc., makes it easy to select the right colors for your home. Browse through hundreds of colors on our Web site, [www.sparkypaints.com](http://www.sparkypaints.com). Select your top colors, and we'll send free samples right to your door. Our color samples are three times larger than typical samples found in home-improvement stores and come with self-adhesive backing, allowing you to adhere them to your walls so you can easily see how colors will coordinate in your home. When you're ready to begin painting, simply select your chosen colors online, and we'll ship the paint of your choice to arrive at your home within 3-5 business days, or within 2 business days for an additional expedited shipping fee.

\*Actual colors may differ slightly from what appears on your monitor. For this reason, we recommend ordering several samples in similar shades.

<http://www.sparkypaints.com/shoppingcart>

**Sparky Paints, Inc.**  

Order Summary #3397		Customer: Arun Phan	
Item	Size	Quantity	Price
Caspian Blue SP 237	n/a	1	\$0.00
Deep Sea Blue SP 298	n/a	1	\$0.00
Stormy Blue SP 722	n/a	1	\$0.00
Misty Gray SP 944	Gallon	2	\$50.00
Tax (8 percent)			\$4.00
Expedited shipping			\$18.99
<b>Total</b>			<b>\$72.99</b>

[Proceed to Checkout](#)

**From:** ArunPhan<arun.phan@tnet.com>

**To:** CustomerSupport<support@sparkypaints.com>

**Date:** March 12

**Subject:** Order#3397

Hello,

Thanks for sending my order #3397—it arrived this morning. Unfortunately, the paint was not the one I had asked for. I had selected color SP 944 but received SP 945 (Ocean Waves). They appear right next to each other on your Web site, so the two may have been confused at your end. Could you send me the correct paint, along with additional samples that are close in color to SP 722? That sample worked well in my house; the others looked too green on my walls.

Thank you,  
Arun Phan

196. In the advertisement, the word “top” in paragraph 1, line 2, is closest in meaning to

- (A) maximum
- (B) favourite
- (C) important
- (D) upper

- 197.** What are Sparky Paints customers advised to do?
- (A) Apply an adhesive to colour samples
  - (B) Visit a store to compare paint colours
  - (C) Adjust the colour on their computer monitor
  - (D) Order samples of several similar colours
- 198.** What is most likely true about order #3397 ?
- (A) It arrived within two business days.
  - (B) It included an extra sample.
  - (C) It was shipped in February.
  - (D) It contained four gallons of paint.
- 199.** Which colour does Mr. Phan indicate that he likes?
- (A) Caspian Blue
  - (B) Deep Sea Blue
  - (C) Stormy Blue
  - (D) Misty Gray
- 200.** What problem does Mr. Phan mention in his e-mail?
- (A) He received the wrong item.
  - (B) He was charged the wrong price.
  - (C) The delivery time was too long.
  - (D) The instructions were too confusing.

## Answer Key

Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Part 6	Part 7
1. A	7. A	32. B	71. B	101. D	131. C	147. A
2. D	8. B	33. D	72. B	102. C	132. A	148. D
	9. A	34. A	73. D	103. D	133. D	152. C
	10. C	41. A		104. D	134. B	153. C
		42. B		105. B		196. B
		43. C				197. D
						198. A
						199. C
						200. A

# Questionnaire test TOEIC®

Afin d'apporter le meilleur retour d'informations possible à nos clients et aux candidats au test TOEIC®, le Programme TOEIC vous demandera de répondre à quelques questions supplémentaires lors de la session du test, avant que vous ne passiez le test TOEIC.

Le Questionnaire au test TOEIC vous pose des questions portant sur votre formation et votre expérience en matière d'emploi, de pratique de l'anglais et relative à l'expérience de passage du test TOEIC. Vos réponses au questionnaire permettent à notre organisation d'en savoir plus sur le parcours des personnes passant le test et sur certains des facteurs ayant une influence sur les scores du test TOEIC et sur l'amélioration de l'anglais.

Vos réponses au questionnaire sont tenues confidentielles et n'influent en aucun cas vos scores du test TOEIC. Nous vous incitons à répondre à l'ensemble des questions.



## Questionnaire

Lisez attentivement les choix possibles aux questions et sélectionnez la réponse la plus appropriée.  
Ne donnez qu'une seule réponse pour chaque question.

### Section I

#### Votre niveau d'études et/ou de qualification professionnelle

**1. Indiquez le niveau d'études que vous suivez actuellement ou le niveau d'études le plus élevé que vous avez atteint.**

- A. École élémentaire
- B. Collège
- C. Lycée d'enseignement général et technologique
- D. Lycée d'enseignement professionnel/ technique
- E. Etablissement d'enseignement professionnel/ technique post-bac
- F. Bac+2, filière générale/ professionnelle
- G. Licence, Bac +3 filière générale
- H. Master, Bac + 5
- I. Ecole de langue

**2. Indiquez le type d'études que vous avez suivi ou que vous êtes en train de suivre.**

- A. Arts et sciences humaines (éducation, beaux arts, langues, littérature, musique, psychologie)
- B. Sciences sociales / Droit (études internationales, études de droit, science politique, sociologie)
- C. Comptabilité / Economie / Gestion
- D. Finances / Marketing / Commerce
- E. Sciences (agronomie, informatique, mathématiques, physique, statistiques)
- F. Santé (médecine, infirmier(e)s, pharmacie, santé publique)
- G. Ingénierie / Architecture
- H. Autre / Aucun

**3. Quelle est votre situation actuelle ?**

- A. Je suis employé(e) à plein temps (y compris en profession libérale)
- B. Je suis employé(e) à temps partiel et/ou étudiant(e) à temps partiel
- C. Je suis sans emploi (passez directement à la question n° 6)
- D. Je suis étudiant(e) à plein temps (passez directement à la question n° 6)

**4. Si vous êtes actuellement employé(e), veuillez préciser votre secteur d'activité**

- 01. Agriculture / Pêche / Sylviculture / Extraction minière
- 02. Bâtiment et Travaux Publics / Génie civil
- 03. Industrie Agroalimentaire
- 04. Industrie Pharmaceutique
- 05. Industrie Chimique
- 06. Industrie – Textile / Papier
- 07. Industrie – Pétrole / Hydrocarbures / Caoutchouc

- 08. Industrie – Acier / Autres métaux
- 09. Industrie – Machines / Mécanique de précision
- 10. Industrie Electronique
- 11. Industrie – Véhicules (y compris la fabrication de tous les modes de transport)
- 12. Industrie – Ciment / Verre
- 13. Industrie du vêtement
- 14. Industrie – Autre
- 15. Services – Enseignement (jusqu'au lycée ou un niveau d'enseignement inférieur)
- 16. Services – Enseignement (université, grande école ou niveau d'enseignement supérieur, évaluation, recherche)
- 17. Services – Tribunal / Corps législatif / Corps municipal / Préfecture
- 18. Services – Affaires étrangères
- 19. Services – Forces armées
- 20. Services – Santé / Hôpital / Recherche médicale
- 21. Services – Hôtellerie / Activités récréatives / Restauration / Voyages
- 22. Services – Autres
- 23. Services publics – Production / Management (électricité / alimentation en eau)
- 24. Radiotélévision / Mass médias
- 25. Télécommunications
- 26. Vente au détail / de gros
- 27. Commerce
- 28. Comptabilité / Opérations de banque / Finances / Opérations de bourse
- 29. Assurance
- 30. Immobilier
- 31. Transport
- 32. Autre

**5. Si vous êtes actuellement employé(e), lequel des emplois suivants décrit le mieux le type de travail que vous faites ?**

(Les emplois entre parenthèses sont indiqués uniquement à titre d'exemple)

- A. Gestion (cadre, manager, directeur)
- B. Profession scientifique / technique (ingénieur, mathématicien, programmeur, chercheur, scientifique)
- C. Enseignement / Formation
- D. Spécialiste professionnel (comptable, courtier, spécialiste financier, avocat)
- E. Technicien (charpentier, électricien, opérateur d'équipement, plombier)
- F. Marketing / Vente (courtier de change, analyste de marché, agent immobilier, VRP, agent de voyages)
- G. Travail de bureau (employé de bureau, réceptionniste, secrétaire)
- H. Services (représentant du service après-vente, représentant des ressources humaines, membre du personnel hôtelier, représentant en relations publiques)
- I. Autre

Copyright © 2021 ETS. ETS, le logo ETS et TOEIC sont des marques déposées d'ETS.

### Section II

#### *Votre expérience de la langue anglaise*

**6. Pendant combien de temps avez-vous étudié l'anglais ?**

- A. 4 ans ou moins
- B. Plus de 4 ans mais 6 ans ou moins
- C. Plus de 6 ans mais 10 ans ou moins
- D. Plus de 10 ans

**7. Sur laquelle des compétences de langue suivantes l'accent est-il (OU a-t-il été) porté pendant vos études ?**

- A. Écoute
- B. Lecture
- C. Conversation
- D. Écriture
- E. Écoute et conversation
- F. Lecture et écriture
- G. Écoute, lecture, conversation et écriture

**8. A quelle fréquence utilisez-vous l'anglais dans votre vie quotidienne ?**

- A. Je ne l'utilise pas du tout
- B. 1 à 10 %
- C. 11 à 20 %
- D. 21 à 50 %
- E. 51 à 100 %

**9. Laquelle des compétences de langue anglaise suivantes utilisez-vous le plus souvent ?**

- A. Écoute
- B. Lecture
- C. Conversation
- D. Écriture
- E. Écoute et conversation
- F. Lecture et écriture
- G. Écoute, lecture, conversation et écriture

**10. Avez-vous souvent rencontré des difficultés en anglais qui ont affecté votre capacité de communiquer ?**

- A. Presque jamais
- B. Rarement
- C. Parfois
- D. Fréquemment
- E. Presque tout le temps

**11. Avez-vous déjà vécu dans un pays anglophone ?**

- A. Aucun (passez directement à la question n° 13)
- B. Oui, pendant moins de 6 mois
- C. Oui, pendant 6 à 12 mois
- D. Oui, pendant plus d'1 an mais 2 ans ou moins
- E. Oui, pendant plus de 2 ans

**12. Quel était le but principal de votre séjour dans ce(s) pays anglophone(s) ?**

- A. Pour les études (autre qu'un programme de langue anglaise)
- B. Pour suivre un programme de langue anglaise
- C. Pour voyager (sans aucun rapport avec une activité professionnelle)
- D. Pour travailler
- E. Autre

### Section III

#### *Votre expérience du test TOEIC*

**13. Avant aujourd'hui, combien de fois avez-vous passé le test TOEIC ?**

- A. Jamais
- B. Une fois
- C. Deux fois
- D. Trois fois ou plus

**14. Pour quelle raison principale passez-vous le test TOEIC aujourd'hui ?**

- A. Pour une demande d'emploi
- B. En vue d'une promotion professionnelle
- C. Pour évaluer l'efficacité d'un programme de langue anglaise
- D. Pour évaluer les futurs besoins d'enseignement
- E. Pour obtenir un diplôme dans le cadre de mes études.

# Les résultats

## Certificate of Achievement

Le Certificat de Passage TOEIC® constitue une reconnaissance de votre maîtrise de l'anglais. Le Certificat de Passage TOEIC n'est pas délivré par certains de nos services. Contactez votre représentant local pour l'obtenir et en vérifier la disponibilité.

Le Certificat de Passage mentionne :

- votre nom
- votre score concernant la section "Listening" du test, ainsi que celui de la section "Reading" et enfin le score total (10-990).
- la date et le lieu du test
- le nom de l'organisation ayant organisé le test
- un format permettant de l'encadrer
- un score corrélé sur le CECRL.



## Score report / Attestation de résultats

L'attestation de résultats TOEIC atteste de votre niveau d'anglais et est fournie avec tous nos tests. Votre photo peut également y être reportée, prenez contact avec votre représentant local d'ETS Global pour obtenir de plus amples informations.

Informations reportées :

- votre nom
- votre score à la section Compréhension orale – Listening et la section Compréhension écrite – Reading et enfin le score total (10-990).
- votre date de naissance
- votre numéro identifiant
- la date de passage de votre test
- la date limite de validité du test
- un filigrane au verso de l'attestation.

The image shows a sample Institutional Score Report from ETS TOEIC. It lists the following information: Name: John Smith, Date of Birth: 11-Oct-1996, Identification Number: 2002261678, Test Date: 20-Oct-2017, Client/Institution Name: AGFCPS. The scores are: LISTENING 470, READING 410, and TOTAL SCORE 880. The report is from ETS GLOBAL-FRANCE, 43-45 Rue Talibout, Paris, France, 75009. A large 'SAMPLE' watermark is overlaid on the report.

LISTENING AND READING TEST INSTITUTIONAL SCORE REPORT		TOTAL SCORE
LISTENING	470	880
READING	410	

## Rétention des scores et annulation

ETS et ses représentants se réservent le droit d'entreprendre toute action – y compris, mais ne s'y limitant pas, vous exclure des sessions de tests futurs et/ou à retenir ou invalider votre score – en cas de non-respect des réglementations administratives du test, de non-respect des directives ou dans le cas où la validité des scores serait douteuse. Si vos résultats sont annulés, ils ne seront pas reportés, et vous ne serez pas remboursé.

ETS et ses représentants s'efforcent de tout mettre en œuvre pour délivrer des scores qui reflètent le niveau réel de chaque candidat. Dans cette optique, les standards et procédures d'administration des tests ont deux objectifs principaux : donner à chaque candidat l'opportunité de montrer ses capacités, et éviter qu'aucun candidat ne soit avantagé par rapport à un autre. Afin de promouvoir ces objectifs, ETS et ETS Global se

réservent le droit de retenir ou d'annuler tout score, lorsqu'ils observent une irrégularité lors de la session de test, lorsqu'il y a une différence évidente concernant l'identification d'un candidat, lorsqu'un candidat a un comportement inapproprié, ou pour toute autre raison rendant le score invalide. La révision des scores par ETS est confidentielle. Lorsque, pour l'une des raisons mentionnées ci-dessus, ETS ou ETS Global annulent un score qui a déjà été communiqué, les détenteurs de ces scores sont avertis mais la raison de cette annulation n'est pas communiquée, à moins que le candidat ait donné son autorisation ou dans certaines situations de groupe.

## Scores du test *TOEIC*<sup>®</sup>

### Équité du test et utilisation des scores

Le programme *TOEIC*<sup>®</sup> d'ETS et d'ETS Global ont pris toutes les mesures afin de garantir, dans la mesure du possible, l'équité des tests et des scores aux tests pour l'ensemble des candidats, indépendamment du sexe, de l'âge, de la nationalité et de l'expérience professionnelle du candidat.

### Interprétation des scores

Les scores que vous obtiendrez sont déterminés en fonction du nombre de questions auxquelles vous avez donné une bonne réponse. Il n'y a pas de points de pénalité en cas de mauvaise réponse. Le nombre de bonnes réponses à chacune des sections, Compréhension Orale et Compréhension Écrite, est converti en un nombre situé sur une échelle de 5 à 495. La procédure statistique utilisée pour convertir les scores par rapport à une échelle commune pour chacune des sections garantit que les scores du test *TOEIC* Listening and Reading peuvent être comparés sur différentes versions de test, qui indiquent des niveaux similaires de compétence en anglais.

Si vous êtes amenés à passer différentes versions sur une courte période, vous obtiendrez des résultats très similaires qui se situeront autour de votre niveau réel. Dans 2 cas sur 3 votre score de la partie Listening variera de  $\pm 25$  points autour de votre score réel tout comme pour la partie Reading ( $\pm 25$  points).

### Attestation de résultats

L'attestation de résultats (score report) vous fournira votre score pour chaque partie du test. Une description d'aptitude en langue anglaise caractéristique des candidats proches de votre niveau peut être consultée sur notre site web, [www.ets.org/toeic](http://www.ets.org/toeic).

Si vous passez le test par le biais de votre employeur, de votre école ou de votre organisme de formation, vos scores seront délivrés à ces derniers. Il leur incombe de vous fournir une attestation.

### Envoi des résultats du test

ETS Global est tenu de publier les délais d'envoi de l'attestation de résultats pour informer les candidats lors de leur inscription des différentes options proposées. L'envoi de l'attestation de résultats peut être retardé si une vérification sécuritaire est nécessaire.

Les candidats doivent être informés si l'envoi de leur attestation de scores est retardé ou retenu. Selon les politiques locales, les candidats peuvent s'attendre à recevoir leur attestation de résultats entre 7 et 21 jours après l'administration du test.

## Scores

La nouvelle attestation fournit des scores pour les sections Compréhension orale – *Listening* – et Compréhension écrite – *Reading* – ainsi que des scores globaux. Le score total correspond à l'addition des scores des deux parties.

## Fiabilité

La fiabilité permet de s'assurer qu'une personne passant une version différente d'un même test aura pratiquement le même score. C'est une indication de la mesure dans laquelle les scores restent cohérents, indépendamment des conditions d'administration et/ou des versions du test. Le coefficient de fiabilité utilisé dans le test *TOEIC*<sup>®</sup> Listening and Reading se présente comme une mesure de constance interne utilisant l'indice de fiabilité KR-20. L'indice de fiabilité KR-20 évalue dans quelle mesure toutes les questions sont comparables. Plus les questions du test seront homogènes, plus les résultats des candidats seront constants. La fiabilité des scores aux parties du test *TOEIC* Listening & Reading à travers l'ensemble des versions de test de nos échantillons de référence est d'environ 0.90 et au-delà (« 0 » définissant une absence de fiabilité et « 1 » une fiabilité totale).

## Écarts-types (SEM : standard error of measurement)

Les écarts-types se produisent lorsqu'un candidat réussit différemment d'une version de test à l'autre pour des raisons qui peuvent être ou ne pas être liées au test lui-même. Une personne peut faire plus (ou moins) d'efforts, peut aussi être plus (ou moins) fatiguée ou anxieuse ou en revanche éprouver une plus grande aisance avec le contenu des questions ou simplement deviner correctement plus de questions entre une version du test à une autre. Les raisons de cette différence sont généralement mentionnées comme des écarts-types. L'écart-type est une estimation de différence moyenne entre le score réel et les scores convertis obtenus au test. Il correspond à environ 25 points de score pour chacune des parties du test *TOEIC* Listening & Reading. Ainsi, le score réel d'un candidat pourra être estimé à  $\pm 25$  points autour du score obtenu lors du test. Par exemple, si vous obtenez un score de 300 points à la partie Compréhension orale du test *TOEIC*, dans 68% des cas votre score réel oscillera entre 275 et 325 points ( $\pm 25$  points).

## Irrégularités établies durant le passage du test

Ces irrégularités sont en lien avec l'administration du test. Il peut s'agir d'une défaillance de l'équipement utilisé, un accès non autorisé au test par des personnes ou un groupe de candidats, ou de toute autre anomalie nuisant au bon déroulement d'une session (catastrophe naturelle et autres cas de force majeure). Lorsque de telles irrégularités se produisent, ETS et ETS Global octroient aux candidats impactés la possibilité de repasser le test dès que possible et sans qu'ils doivent engager de frais supplémentaires.

## Candidats repassant le test

Si vous passez une autre version du test *TOEIC*, vous obtiendrez certainement des scores légèrement différents de ceux obtenus la première fois. Les candidats se posent généralement la question suivante : « A partir de quel écart entre deux scores de compréhension orale ou compréhension écrite puis-je considérer qu'il y a eu une vraie différence de niveaux de compétences ? ». Cette question implique deux tests indépendants, passés à différents moments. On appelle l'erreur de mesure associée au score obtenu lors d'une session de test « Erreur de Mesure Standard ». On appelle les erreurs de mesure associées à deux sessions différentes « Erreur de Différence Standard » (SEdiff). La SEdiff pour chacune des sections de compréhension orale et compréhension écrite est d'environ 35 points sur l'échelle convertie des scores. Considérons un candidat qui commencerait sa formation avec un score de compréhension orale de 300 points et finirait avec un score de 340 points, sur une autre version du test. Ce candidat va-t-il vraiment améliorer sa compréhension orale, ou la différence n'est-elle qu'un coup de chance statistique ? Pour savoir s'il s'agit d'une réelle augmentation du score *TOEIC*, on doit calculer un intervalle de  $\pm 1$  SEdiff, soit le score obtenu  $\pm 35$  points. Dans notre exemple, le candidat a réellement amélioré ses compétences, car le score obtenu après la formation est hors de l'intervalle de la SEdiff (c'est-à-dire entre 265 et 335). En utilisant l'intervalle, nous pouvons affirmer avec 68 % de certitude que le candidat a vraiment amélioré ses compétences entre les deux tests.

## Validité des scores

La validité dans le sens statistique du terme est le fait que le test mesure bien ce pour quoi il a été créé. Pour le test *TOEIC*® cela signifie qu'il doit mesurer les compétences en anglais professionnelles. Cette validité statistique du test *TOEIC* est garantie tout d'abord par la façon dont les spécialistes linguistiques d'ETS conçoivent et assemblent le test en y incluant une variété d'exercices en langue anglaise. De plus, la validité a aussi été prouvée par la corrélation entre les scores du test *TOEIC* et les scores/notes provenant de l'auto-évaluation des compétences linguistiques réalisée par les candidats eux-mêmes. L'auto-évaluation a prouvé sa validité dans différents contextes, spécialement dans celui de l'évaluation des compétences en langue anglaise. Les scores du test *TOEIC* ont montré une corrélation relativement importante (0.40 et 0.50) avec les retours effectués par les candidats sur leurs capacités à accomplir certaines tâches en langue anglaise comme par exemple :

Compréhension écrite	Compréhension orale
Lire et comprendre un mémorandum (note de service, etc.)	Comprendre des indications relatives à l'orientation permettant de se rendre à un endroit
Lire et comprendre un document en l'anglais et pouvoir le traduire sa langue maternelle	Prendre un message pour un collaborateur
Lire et comprendre des instructions	Comprendre un long débat sur un sujet complexe

Expression orale	Expression écrite
Contacteur une entreprise par téléphone afin de commander un article	Noter une liste de questions pour partir un week-end en voyage
Décrire l'apparence physique d'un ami	Rédiger un rapport sur un projet en cours
Répondre à l'encontre d'une opinion exprimée.	Ecrire une lettre pour se présenter et présenter ses compétences.

## Archivage des données relatives aux scores

Les scores servent à mesurer l'aptitude en anglais d'un candidat au moment où le test est passé. Les compétences en anglais pouvant s'améliorer ou se détériorer avec le temps, une attestation de résultats ne sera rééditée que dans les 2 ans suivant le passage du test *TOEIC*. ETS ne demande pas aux centres de tests de conserver les données administratives concernant le test au-delà de deux ans.

# Politique et principes directeurs concernant l'utilisation des scores du test *TOEIC*<sup>®</sup>

## Introduction

Ces principes directeurs sont conçus pour fournir des informations concernant une utilisation appropriée des scores du test *TOEIC*<sup>®</sup> par les entreprises ou écoles qui utilisent ces scores pour prendre des décisions en matière de recrutement, d'évaluation et de promotion de carrière comme en matière de décisions dans le domaine scolaire. Ils ont également pour objet de protéger les candidats contre les décisions injustes susceptibles de résulter d'utilisations inappropriées des scores. L'adhésion à ces principes directeurs est importante.

Le test *TOEIC* est conçu pour évaluer la maîtrise de la langue anglaise du marché international d'aujourd'hui. Reconnu en tant qu'outil de mesure statistique et à ses caractéristiques techniques de qualité, les scores à ce test, lorsqu'ils sont utilisés de façon adéquate, peuvent améliorer les processus décisionnels en matière de recrutement, d'évaluation et de promotion de carrière d'entreprises nationales et internationales ainsi que d'autres organisations dans lesquelles les capacités à communiquer en anglais constituent des exigences essentielles du travail.

Dans la mesure où de plus en plus d'étudiants intègrent les établissements d'enseignement supérieur afin d'acquérir des compétences professionnelles nécessaires sur le marché mondial, les écoles utilisent également de plus en plus les scores au test *TOEIC* pour évaluer la maîtrise en langue anglaise des étudiants. Le Programme *TOEIC* et ETS Global ont une obligation particulière d'informer les utilisateurs des utilisations appropriées des scores au test *TOEIC* ainsi que d'informer et de tenter de corriger les exemples de mauvaise utilisation.

A cette fin, les politiques et principes directeurs suivants sont à la disposition de tous les candidats au test *TOEIC*, institutions et organismes destinataires des scores du test *TOEIC*.

## Politique

Conscients de la nécessité de garantir une utilisation appropriée des scores du test *TOEIC*, le Programme *TOEIC* et ETS Global ont développé une politique destinée à ne délivrer les attestations qu'aux destinataires autorisés afin de protéger la confidentialité des scores des candidats et d'assurer un suivi des éventuelles mauvaises utilisations de ces scores. Les aspects de cette politique sont abordés ci-dessous.

**Confidentialité.** Les scores du test *TOEIC*, qu'ils soient destinés à un individu ou envoyés à une institution, sont confidentiels et ne peuvent être communiqués qu'avec l'autorisation de la personne ou de l'institution.

Nous reconnaissons aux candidats le droit au respect de la vie privée concernant les informations conservées dans des fichiers de données ou de recherche détenus par ETS et ETS Global ainsi que notre responsabilité dans la protection des candidats contre une divulgation non autorisée de ces informations. Pour plus d'information, visitez le site [www.ets.org/legal/privacy](http://www.ets.org/legal/privacy).

**Encouragement en faveur d'une utilisation appropriée et recherche concernant les mauvaises utilisations signalées.** Tous les utilisateurs des scores du test *TOEIC* au sein d'organisations ont une obligation d'utiliser les scores conformément aux principes directeurs suivant, par exemple, l'utilisation de critères multiples, l'acceptation des seuls scores officiels du test *TOEIC*, etc. Les organisations ont la responsabilité de garantir que toutes les personnes utilisant les scores du test *TOEIC* sont au fait de ces principes directeurs et de surveiller l'utilisation des scores, en corrigeant les cas de mauvaise utilisation lorsque ceux-ci sont identifiés. Le Programme *TOEIC* et ETS Global sont à la disposition des institutions afin de les aider à résoudre ces questions.

## Autres informations concernant les scores

### Vérification du score

Puisque le test est administré par une institution, ETS Global sera dans l'incapacité de vérifier les scores d'une session de test institutionnelle.

## Principes directeurs

### Utilisation de critères multiples

Indépendamment de la décision à prendre, de multiples sources d'informations devront être mises à profit afin de garantir l'équité et permettre d'équilibrer les limites d'une simple mesure de connaissances, de compétences ou aptitudes. Ces sources peuvent comprendre une moyenne pondérée cumulative d'étudiant de premier cycle ou de diplômé, les années d'expérience dans le poste visé ainsi que les recommandations d'anciens supérieurs hiérarchiques et collègues. Lorsqu'ils sont utilisés en conjonction avec d'autres critères, les scores du test *TOEIC*<sup>®</sup> peuvent s'avérer un outil puissant en matière de décisions de recrutement, d'évaluation et de promotion de carrière comme dans les décisions dans le domaine scolaire.

### N'accepter que les attestations TOEIC officielles

Les seuls documents officiels relatifs aux scores du test TOEIC sont ceux délivrés par ETS Global ou par ETS. Si un organisme fait passer un test TOEIC en interne avec l'autorisation d'ETS, cet organisme peut obtenir et conserver les attestations de ce test. Aucune correspondance entre les scores d'autres tests et les scores du test TOEIC ne peut être pertinente et valable et ne peut donc être acceptée par ETS. Les scores obtenus en provenance d'autres sources ne devront pas être acceptés. S'il y a une question concernant l'authenticité d'une attestation, la question devra être portée devant ETS Global qui vérifiera alors l'exactitude des scores et si une attestation officielle a été délivrée.

### Préserver la confidentialité des scores du test TOEIC

Toutes les personnes ayant accès aux scores des tests TOEIC devront être au courant du caractère confidentiel de ceux-ci et convenir d'en préserver la confidentialité. Des politiques devront être développées et mises en œuvre afin de garantir que cette confidentialité est préservée.

## Utilisations correctes et abus des scores du test *TOEIC*<sup>®</sup>

L'utilisation adéquate du score TOEIC devra être expressément examinée avant que les scores du test soient interprétés. La liste des utilisations appropriées des scores du test TOEIC qui suit est basée sur les politiques et principes directeurs décrits ci-dessous. La liste se veut explicative et n'est pas exhaustive. Il peut exister d'autres utilisations appropriées des scores du test TOEIC mais toute autre utilisation distincte de celles énumérées ci-dessous devra être auparavant débattue avec votre représentant local d'ETS Global afin d'en déterminer le caractère approprié.

Si une utilisation autre que les utilisations appropriées énumérées ci-dessous est envisagée, il sera important que l'utilisateur de score valide l'utilisation des scores cette fin.

Le personnel du programme TOEIC et ETS Global fourniront des conseils sur la validité des scores.

## Exemples d'utilisation appropriée des scores

Sous réserve que l'ensemble des principes directeurs applicables soient suivis, les scores du test *TOEIC*<sup>®</sup> sont adaptés aux utilisations décrites ci-dessous :

- **Recrutement** de candidats à des postes ouverts au sein d'une entreprise ou d'un organisme dans lesquels les aptitudes en anglais sur le lieu de travail/dans la vie de tous les jours s'avèrent être une exigence professionnelle.
- Etablissement d'une **cartographie** des niveaux des candidats au sein d'une entreprise ou d'un organisme dans lesquels les aptitudes en anglais sur le lieu de travail/dans la vie de tous les jours s'avèrent être une exigence professionnelle.
- **Promotion** de candidats au sein d'une entreprise ou d'un organisme dans lesquels les aptitudes en anglais sur le lieu de travail/dans la vie de tous les jours s'avèrent être une exigence impérative.
- Mesure des **niveaux de maîtrise** de l'anglais professionnel/de la vie de tous les jours des étudiants dans les écoles.
- Mesure au fil du temps des **progrès** individuels concernant les niveaux de maîtrise de l'anglais professionnel/de la vie de tous les jours.

## Abus d'utilisation

L'utilisation du test dans un but autre que ceux listés à la section « Utilisations correctes » doit être évitée, sauf en cas d'autorisation par ETS ou ETS Global.

## Commentaires

Les candidats peuvent faire des commentaires lors du déroulement du test en demandant au surveillant du test le Formulaire de Commentaires du Candidat.

Après votre passage du test *TOEIC*, n'hésitez pas à consulter notre site internet [www.ets.org/toeic](http://www.ets.org/toeic) afin de compléter notre Questionnaire de satisfaction.

Si vous avez des questions ou commentaires concernant le test *TOEIC*, veuillez contacter :

**ETS Global,**

E-mail : [serviceclient@etsglobal.org](mailto:serviceclient@etsglobal.org)

ETS fournit une gamme complète de produits et de services pour l'apprentissage de la langue anglaise qui encouragent l'apprentissage, évaluent les progrès réalisés et mesurent les compétences. Soutenus par des années de recherches, nos programmes soutiennent les enseignants et les preneurs de décisions, et aident les apprenants à atteindre des réussites universitaires, professionnelles et personnelles.

Pour de plus d'informations à propos du test *TOEIC*<sup>®</sup>,

visitez: **[www.etsglobal.org](http://www.etsglobal.org)**

e-mail: **[contact-emea@etsglobal.org](mailto:contact-emea@etsglobal.org)**



Copyright © 2021 par ETS. Tous droits réservés. ETS, le logo ETS et TOEIC sont des marques déposées d'ETS aux Etats Unis et dans d'autres pays, sous licence.