



L'art de l'évaluation

# CHARTRE DE QUALITÉ

POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'UTILISATION DES  
TESTS PSYCHOMÉTRIQUES DE CENTRAL TEST

PUBLIÉE EN MARS 2011



CENTRAL TEST, 18-20 RUE CLAUDE TILLIER – 75012 PARIS, FRANCE

SERVICE CLIENT

MAIL : [service.client@centraltest.com](mailto:service.client@centraltest.com)

TEL : (00 33) 1.46.28.18.95

**CENTRAL TEST - ORGANISME CERTIFIÉ DE FORMATION  
ET MEMBRE DE LA COMMISSION INTERNATIONALE DES TESTS**

## Pourquoi cette charte ?

Face à la multitude d'offres de prestataires d'outils d'évaluation en ligne, cette charte présente les **critères de qualité appliqués par Central Test** dans la conception et la validation de ses tests psychométriques, dans l'accompagnement des évaluateurs à l'utilisation de ses outils, et dans la mise en œuvre du processus de protection des données. Cette charte vise aussi à montrer comment Central Test répond à "l'état de l'art" en matière d'évaluation psychométrique et contribue à son évolution. Les précautions d'usage pour les évaluateurs sont rappelées en fin de document.

## Les conventions scientifiques et légales

Créée en 2002, Central Test est une société de **droit français** qui accompagne les professionnels RH dans leurs évaluations avec des **tests validés** selon les normes psychométriques internationales (ITC, APA, BPS, NAOp,...<sup>1</sup>). Central Test applique les **recommandations** des associations comme la SFP, l'ITC et l'ANOP.

En tant qu'éditeur d'outils d'évaluation en ligne, Central Test respecte les **conventions légales du droit du travail français** <sup>2</sup> et les **dispositions réglementaires** issues de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (CNIL).

## Central Test, un éditeur engagé

**Central Test** appartient à la **communauté scientifique française et internationale**, participe à la diffusion et la reconnaissance du savoir-faire en psychométrie dans les médias, contribue à l'amélioration des techniques, assure des formations qualifiantes en psychométrie à l'international, et sponsorise des conférences telles que :

- Les conférences de la NAOp
- La conférence de l'Asian Association of Social Psychology
- Les journées Internationales de Psychologie Différentielle

---

1 ITC : International Test Commission ou **Commission Internationale des Tests** dont Central Test est membre (n°A-110).  
APA : American Psychological Association, dont certains salariés de Central Test sont affiliés  
BPS : British Psychological Association, à laquelle certains salariés de Central Test sont affiliés  
NAOp : National Academy of Psychology (India), dont certains salariés de Central Test sont membres  
SFP : Société Française de Psychologie, dont certains salariés de Central Test sont membres  
ANOP : Association Nationale des Organisations de Psychologues

2 Loi "Aubry" du 31 décembre 1992, statuant que les méthodes de recrutement doivent être pertinentes et s'effectuer dans la transparence.



## 1 - Champs d'application et finalité

**Central Test** accompagne dans leurs évaluations, grâce à des tests validés et des formations, les professionnels RH, managers, dirigeants, psychologues, qui appartiennent à différentes organisations :

- cabinets de recrutement, agences d'intérim ;
- cabinets de conseil en Ressources Humaines ;
- centres de bilan de compétences ;
- grands groupes ;
- PME ;
- institutions, administrations, associations ;
- écoles, universités ;
- centres d'orientation.

**Différents types d'outils psychométriques sont proposés :**

- questionnaires de personnalité ;
- questionnaires d'intérêts professionnels, d'orientation ;
- tests d'aptitudes.

**Les différents outils proposés par Central Test répondent à des finalités multiples :**

- support à l'entretien dans le cadre du recrutement ;
- évolution interne ;
- formation et coaching ;
- orientation et gestion de carrières ;
- aide à la recherche d'emploi, à l'insertion ;
- amélioration du climat d'équipe ;
- présélection, si le critère mesuré est indispensable au poste, tel que le niveau de langue.

**Différenciation avec les outils proposés au grand public :**

Central Test propose une gamme de tests aux internautes pour l'orientation, la gestion de carrière et le développement personnel. Ces tests sont simplifiés et distincts pour la plupart des tests proposés aux professionnels.

L'ensemble des tests utilisés par les professionnels dans le cadre du recrutement <sup>3</sup> ne sont pas proposés aux internautes, en tout ou en partie, et ce afin d'éviter tout risque d'effet d'entraînement des candidats.

---

**3** Profil Pro-R, Profil Vente, CTPI-Pro, Profil Compétences-II, BF5, Test de Motivation PRISM, Profil e-Stress, Test de raisonnement-R, Test d'intelligence émotionnelle - corporate, Business English Test, GAAT- raisonnement critique, Test de communication-R, Test de culture générale - corporate, Test de français

## 2 – Construction des outils

Les outils Central Test sont développés par des **professionnels diplômés en psychologie et respectent les standards français et internationaux**. Les tests répondent aux critères de validation psychométrique établis par le Comité International des Tests (International Test Commission) et par l'American Psychological Association. Cette validation est effectuée pour les tests en langue française et dans toutes les autres langues proposées (anglais, espagnol, allemand...).

Chaque outil de Central Test est fourni avec un **manuel** présentant ses qualités psychométriques et les étalonnages. Des étalonnages spécifiques peuvent être fournis sur demande auprès du département R&D.

Afin de limiter les risques de tricherie, un contrôle de la **désirabilité sociale** est effectué lors de la construction des questionnaires de personnalité, de motivation ou d'intérêts professionnels. Un indicateur de désirabilité sociale est inclus dans les questionnaires normatifs.

Des **études de validité externe** (comparaison des résultats aux tests avec des observations externes telles que la performance dans un domaine donné, par exemple la vente ou le management), non obligatoires mais recommandées par la communauté scientifique, complètent les études de validité.

Chaque outil est **régulièrement révisé** et, si nécessaire, mis à jour en fonction des avancées théoriques dans le domaine concerné. Les normes et étalonnages sont également régulièrement vérifiés et mis à jour.

Pour plus de pertinence, la construction et la révision des outils est élaborée conjointement par une équipe de psychologues et des **consultants et managers opérationnels** spécialistes du domaine concerné.

Central Test fournit un **rapport personnalisé** pour chaque passation en ligne, en particulier avec des commentaires par niveau et une synthèse des traits marquants. Ces rapports explicites et clairs sont rédigés de façon à éviter toute ambiguïté dans l'interprétation des résultats (traits de personnalité, profils, intérêts...).

Depuis sa création, Central Test investit plus de **20% de son chiffre d'affaires en R&D**, celle-ci regroupant l'évolution de la plateforme en ligne et les travaux liés à la psychométrie et à l'adaptation culturelle des outils. Ce niveau d'investissement sera maintenu pour les prochaines années, en vue de proposer des solutions d'évaluation toujours plus variées, innovantes et performantes.

### 3 – Accompagnement des évaluateurs

Central Test accompagne les évaluateurs dans l'utilisation des tests grâce au service client, au service consulting, à des formations adaptées et à une documentation complète.

Le **service client** de Central Test, joignable par téléphone et par e-mail :

- **accompagne** chaque client dans l'utilisation de la plateforme en ligne ;
- **renseigne** sur les outils à disposition, recueille les besoins du client et le renvoie vers un consultant R&D ;
- fournit l'**assistance technique** nécessaire (activation d'une option, activation de crédits, réactivation des comptes...) dans un délai de 24h ;
- reste à l'**écoute** du client pour toute demande pendant toute la durée du contrat.

Le **service consulting**, assuré par des consultants R&D, diplômés en psychologie :

- assure pour tout nouveau client et quel que soit son niveau d'utilisation, un **entretien téléphonique obligatoire** de 20 à 30 minutes pour la présentation des outils, la lecture des rapports et un rappel des conditions d'utilisation des tests ;
- est à la disposition des clients ayant une utilisation intensive des tests afin de leur apporter une aide personnalisée au choix des outils, à l'interprétation des résultats et à l'analyse des profils.

Des **formations** sont dispensées par les consultants R&D de Central Test, certifié Organisme de formation. Celles-ci :

- permettent aux utilisateurs de s'approprier les techniques d'**évaluation e-RH** ;
- apportent les **connaissances de base en psychométrie** ;
- sont **adaptées au profil** des participants **et aux besoins** d'utilisation ;
- apportent une **explication poussée des tests** : bases théoriques, construction, définition, dimension ;
- fournissent des **conseils quant à la restitution des résultats, la complémentarité des outils** selon les objectifs des utilisateurs ;
- rappellent les **principes déontologiques** lors de l'utilisation de questionnaires d'évaluation.

Les formations sont effectuées sur site, dans les locaux de Central Test à Paris, ou par visioconférence si la situation géographique l'exige (DOM-TOM...). Elles sont obligatoires pour les grands comptes et les distributeurs, et préconisées dans les autres cas.

La **documentation** complète est proposée à tout client ainsi qu'aux entreprises à l'essai. Un onglet « **Documentation** » est disponible depuis l'espace client et donne accès aux manuels, aux étalonnages, aux vidéos de démonstration de la plateforme, etc.



## 4 – Sécurité et confidentialité

Central Test garantit la sécurité et la confidentialité des données dans le cadre de l'administration des tests en ligne.

- **Authentification.** L'espace candidat (passation des questionnaires et consultation des résultats) et l'espace utilisateur (ou espace client) sont accessibles via un identifiant et un mot de passe individuel.
- Les **mots de passe** sont cryptés en base de données et rendus inaccessibles à qui que ce soit.
- Un **module de réécriture d'URL** est installé avec passage de paramètres transparents pour l'utilisateur.
- **Gestion des droits.** Il existe plusieurs niveaux de droit d'accès aux différentes fonctionnalités de l'espace client. Ces droits sont déterminés par l'administrateur du compte.
- **Sécurité du matériel.** Les tests, les questionnaires et la technologie Central Test sont protégés par copyright. Aucun questionnaire ne peut être imprimé sans l'accord préalable de Central Test.
- **Sécurité de la plateforme.** La base de données est protégée contre le hackage. Toutes les données sont sauvegardées en temps réel sur un serveur de backup.



## 5 – Précautions d'usage pour les évaluateurs

Ces règles ou précautions d'usages sont spécifiées contractuellement et rappelées au travers d'un entretien téléphonique avec un consultant de Central Test.

- **Informations sur la passation.** L'administrateur d'un test se doit de présenter le contexte de passation, les raisons de l'utilisation d'un test au candidat qui est libre d'en refuser la passation. Les conséquences d'un refus doivent être spécifiées.
- **Confidentialité des données.** Les résultats d'un test ne peuvent être transmis à un tiers sans l'accord explicite de la personne évaluée.
- **Accès aux résultats.** Le candidat dispose d'un droit d'accès à ses résultats. L'évaluateur doit lui accorder l'accès automatiquement ou à sa demande.
- **Suppression des données.** Le candidat a le droit de demander la suppression définitive de ses données personnelles. Pour cela, il doit s'adresser directement à la société qui supprimera ses données. Au besoin, il peut également s'adresser à Central Test.
- Il est recommandé d'administrer les **tests d'aptitudes** dans les locaux de l'entreprise.
- Dans un contexte de recrutement, les questionnaires de personnalité sont des **outils d'accompagnement à l'entretien**. Il n'est pas recommandé de les utiliser comme outils de présélection.
- Il appartient à l'évaluateur de **connaître a minima les objectifs du test et les significations précises des dimensions évaluées**, afin de ne pas interpréter de façon trop hâtive un score, et de le relativiser par rapport au profil de la personne évaluée. Les éléments principaux lui sont fournis dans le rapport, le manuel, et au travers des prestations de consulting et de formation proposées par l'éditeur Central Test.
- Pour certains outils, le profil du candidat/salarié peut être comparé à des « **fonctions-types** » définies en amont de manière standard par Central Test. Les adéquations profil/fonctions types définies par Central Test sont **indicatives** et permettent une approche de type bilan de compétences. Il est possible pour l'entreprise de paramétrer ses propres fonctions de référence, en collaboration avec l'équipe de consultants de Central Test.

