

# Foire aux Questions – FAQs

Cher(e)s client(e)s,

Nous avons tenté de regrouper à travers cette FAQ, les questions que vous nous posez régulièrement. Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question ici, n'hésitez pas à consulter nos conditions générales ou à nous solliciter directement par email ou téléphone.

Nous nous ferons un plaisir d'apporter des solutions pour toute demande individuelle formulée auprès de nos services dans le souci de vous accompagner toujours au mieux.

Rubriques :

1. Informations générales
2. Acquisition d'outils psychométriques
3. Formations et inscriptions
4. Plateforme de tests en ligne et abonnement
5. Droits d'auteurs et autorisations

## 1. Informations générales

### *Où puis-je obtenir des informations supplémentaires sur l'un de vos tests ?*

Nos catalogues en ligne et imprimés fournissent une description générale de chacun des outils que nous commercialisons. La meilleure source d'informations sur le développement, l'administration, les procédures de cotation et les qualités psychométriques de l'outil demeure le manuel qui lui est associé.

Si vous souhaitez obtenir un complément d'information sur un outil, remplissez le formulaire **Contacteur un consultant** afin que nos psychologues conseil reviennent vers vous.

### *Je suis étudiant et j'ai besoin de matériel de test pour mon projet de recherche.*

Nous vous invitons à vous rapprocher de la testothèque ou bibliothèque universitaire de votre établissement, elles détiennent pour la plupart des outils psychométriques disponible en consultation et/ou emprunt.

Notez que les outils sont disponibles à l'achat pour les professionnels qualifiés, votre professeur référent devra peut-être vous accompagner dans une éventuelle acquisition.

***Je souhaite acquérir la mise à niveau de l'échelle ADOS-2 ou du programme PIFAM ?***

Si vous souhaitez commander la mise à niveau, il sera nécessaire de transmettre un historique congruent via une facture ou n° de compte client en faveur d'une acquisition par vos soins de la précédente version de l'outil.

Notez que la mise à niveau est applicable pour tous les achats antérieurs à 2015 pour le matériel ADOS ; et 2018 pour le matériel PIFAM.

## **2. Acquisition d'outils psychométriques**

***Qui peut acheter des outils d'évaluation auprès des Editions Hogrefe France ?***

Certains outils psychométriques sont réservés aux professionnels possédant des compétences spécifiques dans le domaine d'évaluation concerné. Pour plus de précisions, reportez-vous à la section **Utilisateurs** sur la page descriptive de l'outil d'intérêt.

***C'est ma première commande, avez-vous besoin d'informations concernant mes qualifications professionnelles ?***

Oui. De nombreux tests vendus ne sont disponibles que pour les professionnels dûment formés pour administrer, coter et interpréter ces derniers. L'admissibilité à l'achat du matériel est déterminée en fonction de la formation initiale et de l'expérience.

***Comment puis-je transmettre mes qualifications aux Editions Hogrefe France ?***

Le moyen le plus simple de fournir vos qualifications est de créer un compte sur [hogrefe.fr](http://hogrefe.fr) en y renseignant votre profil et d'y joindre votre justificatif de diplôme (attestation ADELI ou photocopie du diplôme d'état).

Le cas échéant, la transmission du justificatif peut également être réalisée directement auprès de [contact@hogrefe.fr](mailto:contact@hogrefe.fr)

***Je ne suis pas le professionnel qualifié qui utilisera les produits, mais j'aimerais pouvoir commander au nom de mon institution.***

Si vous souhaitez commander, nous vous recommandons de vous faire assister par le futur utilisateur, garant de la responsabilité professionnelle qui incombe à l'utilisation des tests et de leur interprétation. Il sera nécessaire :

- De spécifier lors de la commande : les noms, coordonnées et qualifications du praticien
- De transmettre une photocopie du diplôme d'état ou de l'attestation ADELI du praticien.

***Comment passer une commande ?***

Lorsque vous commandez via notre site Web, la procédure vous permet de générer un devis ou une précommande. Vous trouverez en [cliquant ici](#) un tutoriel pour vous assister dans cette démarche.

Afin de procéder au traitement de votre précommande, il faut nous retourner le document édité (par email ou courrier postal) signé et tamponné précédé de la mention manuscrite « *Bon pour accord* ».

Si vous n'avez pas réceptionné votre précommande ou devis à l'adresse email renseignée, consultez votre courrier indésirable.

### *Comment puis-je obtenir un devis pour pouvoir acheter des tests à une date ultérieure ?*

Lorsque vous commandez via notre site Web, la procédure vous permet de générer une pré-commande ou un devis. Ce dernier a une validité de 2 mois pendant lesquels vous avez la possibilité de le retourner, par email ou courrier postal, signé/tamponné précédé de la mention manuscrite « *Bon pour accord* » afin d'enclencher le processus de commande.

### *Quelles sont vos modalités de paiement ?*

Le règlement ne s'effectue pas sur notre site internet.

Le règlement intervient uniquement à réception de votre facture, il peut également être joint à l'envoi de votre bon de commande. Il peut être réalisé par chèque ou virement bancaire (notez que nos coordonnées bancaires sont indiquées sur votre facture – Haut Gauche).

Il est impératif de préciser votre numéro client et référence de facture.

Les mandats administratifs sont acceptés.

### *Puis-je bénéficier de remises ?*

Des remises sur des volumes importants de matériel sont accessibles aux institutions publiques relevant de la recherche et de l'enseignement :

- Les Editions Hogrefe France accordent une remise aux chercheurs qualifiés qui mènent des études dans le cadre d'un projet scientifique approuvé.
- Une remise est applicable au matériel utilisé comme support de cours dans une classe d'études supérieures ou tout autre programme d'enseignement supérieur formel où les étudiants reçoivent une formation sur la bonne administration et utilisation du matériel.

Pour plus d'informations, remplissez le formulaire **Contacteur un consultant**.

### *Acceptez-vous mon propre bon de commande ?*

Nous acceptons les bons de commande des institutions publiques reconnues. Vous pouvez faxer votre bon de commande aux Editions Hogrefe France au [+33 \(0\)1 42 47 14 26](tel:+330142471426), l'envoyer par email à [contact@hogrefe.fr](mailto:contact@hogrefe.fr) Ou l'envoyer par courrier postal au 2, rue du Faubourg Poissonnière 75010 Paris.

### *Lorsque je me connecte, je ne peux pas modifier mes coordonnées/mes informations de connexion.*

Vous n'avez pas la possibilité de modifier les coordonnées de votre compte en ligne. Si un changement est nécessaire dans vos informations de connexion ou dans vos adresses de livraison et de facturation, renseigner les modifications sur votre bon de commande.

### *Quelle est votre politique de retour ?*

Dans un délai de 5 jours ouvrés, à compter de la date de réception de votre matériel, vous pouvez formuler une réclamation uniquement si :

- Le matériel livré n'est pas conforme à votre commande
- Le matériel est incomplet
- Le matériel est endommagé ou présente des défauts.

Toute réclamation concernant un défaut ou une quelconque non-conformité des tests livrés par rapport aux tests commandés ou au bon de livraison, doit nous être adressée par mail à [contact@hogrefe.fr](mailto:contact@hogrefe.fr) (photos à l'appui).

Un bon de retour vous sera adressé par notre service client.

### ***Ma commande de matériel a été déclinée, je ne comprends pas pourquoi ?***

Tout achat de réassort requiert un achat préalable du test complet ou au minimum du manuel. Nous sommes en effet vigilant à ne pas dissocier l'acquisition du manuel de son matériel pour tout achat initial en conformité avec la déontologie des corps de métiers qui nous sollicitent et en accord avec nos auteurs et adaptateurs (bonnes pratiques liées à l'usage des tests psychométriques).

### ***Quels sont les frais d'expédition ?***

Le montant des frais de port varie en fonction du poids de votre matériel et du territoire où il est acheminé.

Le tarif standard à destination de la France métropolitaine, du Luxembourg et de la Belgique est de 12,50€ HT pour des poids inférieurs à 30kg (autres destinations sur devis).

### ***Quand vais-je recevoir ma commande ?***

Les commandes sont généralement expédiées dans un délai maximum de 8 à 10 jours ouvrés à compter de la réception de votre bon de commande signé/tamponné.

Lorsque la commande est expédiée, une notification vous est transmise à l'adresse email renseignée sur votre bon de commande.

Il n'y a pas de distinction opérée en fonction de la nature du matériel (Informatisé vs. Papier-crayon).

### ***Qu'en est-il des envois à l'étranger (hors UE) ?***

Des livraisons peuvent intervenir hors états de l'Union Européenne, ces demandes bénéficient d'une étude individualisée.

Notez que vous pourrez être soumis à des frais et droits de douane (appliqués à un envoi lorsqu'il entre dans un pays étranger).

### ***Je suis client français et souhaite acquérir des tests publiés par les Editions Hogrefe France ou éditeurs partenaires en langue étrangère.***

Afin de voir si nous pouvons accéder à votre demande, remplissez le formulaire **Contacteur un consultant** en précisant votre souhait d'acquisition.

### ***Je suis client étranger et souhaite acquérir des tests publiés par les Editions Hogrefe France en français.***

Les clients Belges et Luxembourgeois bénéficient des mêmes conditions de vente que les clients Français.

Les clients Suisses sont invités à formuler leur souhait d'acquisition directement auprès de la filiale Hogrefe Suisse Testzentrale (Berne).

Les clients Canadiens sont invités à formuler leur souhait d'acquisition directement auprès de l'Institut de Recherches Psychologiques (Montréal).

Les clients résidents hors des territoires précités sont invités à nous solliciter directement afin d'étudier les possibilités d'accès à leur requête de façon individualisée via le formulaire **Contacteur un consultant**.

### *Puis-je venir chercher mon matériel dans vos locaux ?*

Après complétion et transmission de votre bon de commande à [contact@hogrefe.fr](mailto:contact@hogrefe.fr), vous avez la possibilité de retirer votre matériel dans nos locaux à Paris sur rendez-vous (sous réserve que le matériel soit disponible dans nos stocks).

## **3. Formations et inscriptions**

### *Quelles formations sont disponibles pour les outils publiés par Les éditions Hogrefe France ?*

Nous dispensons exclusivement des formations aux outils publiés par notre maison d'édition. Le contenu demeure ainsi axé sur la prise en main des tests psychométriques à des fins d'évaluation ou de remédiation.

Des formations aux outils suivants sont actuellement accessibles : [ADI-R](#) ; [ADOS-2](#) ; [BIP](#) ; [BRIEF](#) ; [ComFor-2](#) ; [FÉE](#) ; [ESAA](#) ; [LJI-2](#) ; [NEO-PI-3 Clinique](#) ; [NEO-PI-3 RH](#) ; [PDD-MRS](#) ; [PIFAM](#).

Nous sommes attentifs aux formateurs qui dispensent ces formations et à l'écoute des besoins en formation de nos stagiaires, aussi n'hésitez pas à nous transmettre toute remarque qui pourrait enrichir notre pédagogie.

### *Qui peut s'inscrire ?*

Nos formations sont orientées sur la prise en main des outils psychométriques, les qualifications des stagiaires doivent demeurer cohérentes avec les utilisateurs désignés pour l'achat de l'outil.

Une photocopie du diplôme doit nous parvenir au plus tard cinq jours avant le début de la formation. Nous nous réservons le droit de refuser l'accès à la formation en l'absence de ce justificatif et après appréciation du parcours professionnel.

### *Les étapes de l'inscription*

Pour s'inscrire à une formation, il est nécessaire de nous fournir :

- Le bulletin d'inscription complété et signé
- Un chèque d'acompte
- La photocopie de votre diplôme ou votre attestation ADELI pour les formations le nécessitant ([cf. Bulletin d'inscription](#)).

L'ensemble de ces pièces doit impérativement être reçu par nos services pour vous confirmer votre réservation (dans la limite des places disponibles).

### ***Lorsque je pose une option, à quoi m'engage-t-elle ?***

L'option signifie que vous nous témoignez votre intérêt pour une session de formation et que vous vous engagez à nous faire parvenir un dossier de pré-inscription sous 15 jours. Votre inscription sera validée sous réserve de la disponibilité des places en formation à réception de votre dossier complet.

En aucun cas, une option en formation formulée via notre site internet constitue une confirmation d'inscription en formation. Cette confirmation vous est transmise par nos soins, une fois l'ensemble des pièces constitutives du dossier réceptionnées.

### ***Les Editions Hogrefe France peuvent-elles annuler une session de formation ?***

Oui. Dans ce cas, nous nous engageons à vous prévenir au minimum 15 jours avant la date prévue de la formation et à vous proposer de nouvelles sessions. L'acompte que vous avez versé constituera alors un crédit que vous pourrez utiliser lors de votre inscription à une formation ultérieure.

Nous vous recommandons de réaliser vos réservations uniquement à réception de votre convocation.

### ***Puis-je annuler une inscription en formation ?***

Si vous souhaitez annuler votre inscription à une formation, vous devez nous en informer au plus tard 15 jours avant le début de la formation. Dans ce cas, l'acompte que vous avez versé constituera un crédit que vous pourrez utiliser lors de votre inscription à une formation ultérieure. Passé ce délai, la formation sera facturée dans son intégralité.

Si votre inscription est réalisée par un tiers, vous demeurez garant de la bonne transmission des informations avec l'ensemble des interlocuteurs (service formation/RH, cadres, OPCO, etc.).

### ***De quoi ai-je besoin pour venir en formation ?***

L'achat du test psychométrique n'est pas inclus dans l'inscription initialement réalisée par vos soins. Vous n'avez pas la nécessité d'en faire l'acquisition en amont car l'ensemble du matériel pédagogique nécessaire au bon déroulement de la formation est prêté par l'éditeur.

Nous conseillons néanmoins aux futurs stagiaires :

- D'avoir pris connaissance des articles qui composent le matériel avant de se rendre en formation
- D'apporter leur propre matériel pour plus de commodité, le matériel prêté devant être restitué à l'issue de la formation.

### ***A quelles aides financières puis-je recourir ?***

Les formations dispensées par les Editions Hogrefe France peuvent actuellement être prise en charge :

- Par le FNE-Formation
- Par le FIFPL

- Pôle emploi (qui peut dès lors que le financement est accordé, débiter votre CPF).

Si vous ne relevez d'aucune de ces situations, nous vous invitons à vous rapprocher de votre OPCO afin de solliciter un chargé de formation en vue de préciser les critères d'éligibilité et éventuellement d'être renseigné sur les alternatives au financement (mobilisation de l'employeur, la région, etc.).

Notre organisme de formation est par ailleurs référencé au Datadock.

### *Je suis vivement intéressée mais non disponible aux dates proposées.*

Nous ouvrons régulièrement de nouvelles sessions de formations. Ces dates sont renseignées sur notre site internet et mises à jour en fonction du nombre de places restantes. Nous vous invitons à poser une **Option** via le formulaire dédié afin d'être tenu informé des prochaines sessions.

### *Quelles sont vos modalités de paiement ?*

L'acompte est classiquement transmis par chèque au moment de l'inscription (virement possible sur demande).

L'encaissement de l'acompte et le règlement du solde interviennent à l'issue de la réalisation effective de la formation à réception de votre facture par voie postale.

Si vous souhaitez que le règlement soit émis par l'OPCO, il vous appartient de faire la demande de prise en charge auprès de l'OPCO avant le début de la formation et de vous assurer de la bonne fin de cette demande.

L'accord de financement doit nous être communiqué au moment de l'inscription accompagné du dossier complété. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence vous sera directement facturée. Si l'accord de prise en charge de l'OPCO ne nous parvient pas au premier jour de la formation, nous nous réservons la possibilité de vous facturer la totalité des frais de formation.

Les factures acquittées sont transmises sur demande à [contact@hogrefe.fr](mailto:contact@hogrefe.fr) : pensez à préciser le mode et la date de votre règlement.

### *Qu'est-ce que la carte interactive ?*

La carte interactive est un dispositif qui recense les professionnels de santé formés par les Editions Hogrefe France au programme PiFAM (équivalent ADOS-2 en cours d'élaboration).

Nous encourageons vivement les rencontres entre professionnels souhaitant améliorer leurs standards de cotation de même que le développement de partenariats entre ces derniers.

## **4. Plateforme de tests en ligne et abonnement**

### *HTS, ça correspond à quoi ?*

C'est le nom de notre plateforme de tests en ligne. Cette plateforme est accessible avec un identifiant et un mot de passe. Vous pouvez vous y connecter depuis n'importe quel ordinateur ou tablette possédant une connexion internet.

### ***La licence avec abonnement, ça correspond à quoi ?***

La licence avec abonnement détient une validité d'1 an renouvelable.

Elle permet d'accéder à la plateforme de tests en ligne par le biais de :

- 1 compte administrateur (gestion des comptes utilisateurs)
- 2 comptes utilisateurs (administration des tests, cotations automatiques, extraction de rapports).

Elle vous permet également de bénéficier de tarifs préférentiels sur le ou les test(s) informatisé(s) dont vous souhaitez faire l'acquisition.

### ***Et si nous sommes plus de 2 utilisateurs ?***

Si vous avez plus de 2 professionnels qui ont recours aux tests informatisés Hogrefe et qu'ils ne souhaitent pas mutualiser les comptes utilisateurs (notamment en vue de conserver la confidentialité de leurs passations à travers des comptes utilisateurs distincts), il faudra alors contracter un second abonnement pour obtenir deux accès supplémentaires.

### ***Ai-je besoin d'une licence avec abonnement ?***

L'abonnement est facultatif, l'intérêt pour l'abonnement est étroitement lié à votre consommation annuelle de crédits.

Généralement, nos utilisateurs s'orientent vers l'abonnement afin de bénéficier de tarifs avantageux sur la plateforme de tests en ligne. Les utilisateurs ponctuels privilégieront l'acquisition de crédits à l'unité sans abonnement. N'hésitez pas à nous contacter afin de définir ensemble quelle solution vous convient le mieux.

### ***Quels tests puis-je acheter à prix réduit avec une licence avec abonnement ?***

[BB5](#) ; [BIP](#) ; [BRIEF-P](#) ; [BRIEF](#) ; [BRIEF-A](#) ; [d2-R](#) ; [Desigma-Advanced](#) ; [FÉE](#) ; [IST Screening](#) ; [HiPIC](#) ; [LJI-2](#) ; [NEO-FFI-3](#) ; [NEO-PI-3 Clinique](#) ; [NEO-PI-3 RH](#) ; [P<sub>3</sub>](#) ; [QCP](#) ; [VK+](#)

### ***Un crédit, ça correspond à quoi ?***

Un crédit est l'équivalent de plusieurs fonctions (cumulées ou non) : l'administration – la cotation – la génération du rapport standard en ligne.

### ***Comment créditer mon compte en ligne de nouveaux crédits ?***

La procédure est identique pour tout type de commandes.

Veillez-vous référer à la rubrique **Acquisition d'outils psychométriques – Comment passer une commande ?**

### ***Quel est le délai de livraison pour l'obtention de crédits ?***

Les délais de livraison sont identiques pour tout type de commande.

Veillez-vous référer à la rubrique **Acquisition d'outils psychométriques – Quand vais-je recevoir ma commande ?**

### ***Une feuille de saisie, ça correspond à quoi ?***

La feuille de saisie permet à l'utilisateur de conserver la possibilité d'administrer le test dans sa version papier-crayon. Une fois les réponses aux items renseignées sur la



feuille, l'utilisateur les reporte directement sur la plateforme en ligne afin d'obtenir la cotation et le rapport informatisés.

***Je ne souhaite pas renouveler ma licence avec abonnement.***

La licence avec abonnement est renouvelée automatiquement sauf opposition formulée auprès de nos services 2 mois avant son terme.

***J'ai besoin d'assistance sur la plateforme de tests en ligne.***

Pour vous guider dans la prise en main d'HTS, vous trouverez sur notre site internet une pluralité de tutoriels. [Cliquez ici](#) pour y accéder.

Si des difficultés persistent, contactez notre équipe de support via [support@hogrefe.fr](mailto:support@hogrefe.fr)

***Et la sécurité des données sur la plateforme de tests en ligne ?***

Parce que cette question mérite qu'on s'y attarde, nous vous invitons à consulter le présent document relatif à la sécurité et à la confidentialité de vos données sur la plateforme de tests en ligne HTS.

## **5. Droits d'auteurs et autorisations**

***Les outils publiés par Hogrefe France sont-ils protégés par les droits d'auteur ?***

Tous les documents sont protégés par des copyrights (versions américaines) et le droit d'auteur (versions françaises). Cela s'applique aux informations du site Web, aux tests et à leurs composants, y compris les documents cités trouvés dans les manuels, catalogues ou brochures.

Nos outils sont protégés par le code de propriété intellectuelle (art. 112.1 et suivant), leur non-respect peut entraîner une poursuite en justice (art. 112.4). Tous les droits de propriété intellectuelle sont la propriété des Editions Hogrefe France, ou, le cas échéant, de leurs fournisseurs ou partenaires. De ce fait, il est interdit de procéder sans autorisation préalable écrite à :

- Toute reproduction, par tous moyens (photocopie, numérisation, ou autres), de tout ou partie d'un produit commercialisé par les Editions Hogrefe France,
- Toute modification ou traduction ou adaptation,
- Toute mise à disposition ou transfert (même à titre gratuit) à un utilisateur non qualifié.

Ces règles visent à garantir la protection et l'intégrité des œuvres des auteurs, et à protéger les contenus des instruments d'évaluation d'une diffusion qui pourrait nuire à leur pouvoir évaluateur, et dévaluer la pratique psychologique.

La non-observation des règles ayant trait à la propriété intellectuelle expose à des poursuites judiciaires.

***Les outils psychométriques, pour quel(s) usage(s) ?***

Aucune reproduction, adaptation ou traduction du matériel ne peut être faite à quelque fin que ce soit, sous quelque format que ce soit sans l'autorisation écrite préalable des Editions Hogrefe France.

Tous les outils doivent être achetés et utilisés, par, ou sous la supervision directe, d'un professionnel qualifié.

Les Editions Hogrefe France promeuvent une utilisation éthique des outils, pour les fins auxquelles ils sont destinés, et dans le respect des recommandations des organismes représentatifs des professions auxquels ils sont destinés (i.e. le Code de déontologie des psychologues).

Les Editions Hogrefe France ne peuvent être tenues responsables des éventuels mésusages des outils.

### *Puis-je photocopier l'un de vos produits pour l'utiliser dans mes recherches ou mes cours ?*

La photocopie constitue une atteinte aux droits de propriété intellectuelle et aux droits d'auteur.

Les Editions Hogrefe France encouragent l'utilisation des tests dans les recherches ainsi que dans le cadre de l'enseignement. Dans le cas d'un besoin spécifique (traduction d'items, publication de données / tableaux / graphiques issus du manuel, reproduction du matériel, etc.), nous invitons les professionnels à nous contacter en remplissant le formulaire **Contacteur un consultant** pour nous faire part de leur projet et requérir une autorisation. Cet accord de permission écrit formel est nécessaire et doit être obtenu avant la mise en œuvre de l'utilisation des outils.

### *Existe-t-il des autorisations spéciales ?*

Des accords peuvent être contractés à titre exceptionnel auprès de chercheurs ou cliniciens qualifiés qui ne peuvent pas acheter et utiliser les documents originaux publiés tels quels. Si vous souhaitez demander une autorisation, remplissez le présent formulaire pour transmission à [contact@hogrefe.fr](mailto:contact@hogrefe.fr)

### *J'ai récemment acheté une nouvelle version de l'un de vos tests. Que dois-je faire avec les protocoles de test et le matériel inutilisés et obsolètes de la version précédente de l'instrument ?*

Nous vous recommandons de détruire et de jeter le matériel obsolète de manière sécurisée ; ou de les expédier à destination des Editions Hogrefe France.

### *Comment les Editions Hogrefe France utiliseront-elles mes informations ?*

Les Editions Hogrefe France respectent votre vie privée. Les informations que vous fournissez ne seront jamais louées ou vendues. Nous utiliserons les informations de contact à des fins internes telles que : la confirmation et le suivi de votre commande ; la continuité de votre accès à la plateforme de tests en ligne ; la transmission de nos nouvelles publications et offres commerciales ; la réalisation d'analyses statistiques. Nous pouvons transmettre des informations à des sociétés extérieures qui nous aident à vous communiquer les services que nous proposons (gérer notre base de données clients ; distribuer des emails ; et fournir d'autres services conçus pour nous aider à maximiser notre potentiel commercial).

Si vous préférez ne pas partager vos informations avec ces organisations, n'hésitez pas à nous en référer.