

RÈGLEMENT DES EXAMENS

concerne

Examen professionnel pour les superviseurs de centres de contact

Sur la base de l'article 28, paragraphe 2, de la loi fédérale sur la formation professionnelle du 13 décembre 2002, l'organisme d'attribution, conformément à la clause 1.2, publie le règlement d'examen suivant :

1 GENERALITES

1.1 Objet de l'examen

En obtenant le certificat fédéral de compétence de superviseur de centre de contact, une personne prouve qu'elle a acquis des qualifications et des compétences dans la pratique professionnelle dans le secteur des centres de contact et par une formation théorique qui lui permet d'exercer des tâches et des responsabilités professionnelles plus élevées.

En obtenant le certificat professionnel, la personne prouve qu'elle possède les connaissances nécessaires, une compréhension théorique et pratique ainsi que les compétences méthodiques et communicatives requises pour la bonne gestion d'une équipe dans un centre de contact ou une opération de type centre de contact.

Ils connaissent les principes de la gestion du personnel, les bases de la communication moderne et possèdent les connaissances spécialisées requises dans le secteur des centres de contact.

1.2 Parrainage

1.21 L'organisation suivante du monde du travail constitue le parrainage :

CallNet.ch.

1.22 Le promoteur est responsable pour l'ensemble de la Suisse.

2 ORGANISATION

2.1 Composition de la commission d'examen

2.11 Une commission d'examen est responsable de la conduite de l'examen. Elle se compose de cinq membres et est élue par le conseil d'administration de CallNet.ch pour un mandat de trois ans.

2.12 La commission d'examen se constitue elle-même. Le quorum est atteint si la majorité des membres est présente. Les résolutions requièrent une majorité des personnes présentes. En cas d'égalité, la voix du président est prépondérante.

2.2 Tâches de la Commission d'examen

2.21 La commission d'examen

- a) publie le Guide du règlement d'examen ;
- b) fixe les taxes d'examen conformément au règlement sur les taxes de l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT) du 31.12.1997 ;
- c) détermine le moment et le lieu de l'examen ;
- d) détermine le programme d'examen
- e) organise la mise à disposition des documents d'examen et procède à l'examen ;
- f) sélectionne les experts et les nomme ;
- g) décide de l'admission à l'examen et de l'exclusion éventuelle de l'examen ;
- h) décide de la délivrance du certificat de compétence ;
- i) traite les demandes et les plaintes
- j) s'occupe de la comptabilité et de la correspondance ;
- k) décide de la reconnaissance des acquis d'autres qualifications ;
- l) rend compte de ses activités aux autorités supérieures et à l'OFFT ;
- m) est responsable du développement et de l'assurance de la qualité.

2.22 La Commission d'examen peut déléguer la comptabilité et la correspondance au bureau de l'Association CallNet.ch.

2.3 Publicité / Surveillance

2.31 L'examen est placé sous le contrôle de la Confédération. Elle n'est pas publique. Dans des cas individuels, la commission d'examen peut autoriser des exceptions.

2.32 L'OFFT sera invité à l'examen en temps utile et recevra les dossiers d'examen.

3 APPEL D'OFFRES, ENREGISTREMENT, ADMISSION, FRAIS

3.1 Appel d'offres

3.11 L'examen est annoncé dans les trois langues officielles au moins 5 mois avant le début de l'examen.

3.12 L'appel d'offres doit au moins fournir des informations sur

- les dates de l'examen
- la taxe d'examen

- le bureau d'enregistrement
- la date limite d'inscription

3.2 Enregistrement

La demande contient

- a) un résumé de la formation et de la pratique professionnelles antérieures ;
- b) les copies des certificats et références nécessaires à l'admission ;
- c) indication de la langue de l'examen ;
- d) copie d'une pièce d'identité officielle avec photographie,
- e) la demande de travaux de projet.

3.3 Admission

3.31 L'admission à l'examen est accordée au candidat qui

a) possède un certificat de compétence d'une formation de base d'au moins trois ans, un certificat de compétence, un certificat de fin d'études (tous types), un diplôme commercial reconnu par la Confédération ou un certificat équivalent et peut prouver au début de l'examen qu'il a au moins deux ans d'expérience professionnelle dans le secteur des centres de contact ;

ou

b) au début de l'examen, peut prouver au moins 4 ans d'expérience professionnelle dans le secteur des centres de contact ;

et

c) a réussi l'examen de l'association pour les agents des centres d'appel ou peut fournir des confirmations d'équivalence".

Ceci est soumis au transfert en temps voulu de la taxe d'examen conformément à l'article 3.41 et à la présentation en temps voulu du travail de projet.

3.32 L'OFFT décide de l'équivalence des qualifications étrangères.

3.33 La décision d'admission à l'examen est communiquée au demandeur par écrit au moins trois mois avant le début de l'examen. Une décision de refus d'admission comprend un exposé des motifs du refus et des informations sur le droit de recours, en indiquant l'autorité de recours et le délai de recours.

3.4 Coûts

- 3.41 Une fois l'admission confirmée, le candidat doit payer les frais d'examen. Tout frais de matériel sera facturé séparément.
- 3.42 Toute personne qui se retire de l'examen conformément au point 4.2 ou qui doit se retirer de l'examen pour des raisons excusables se verra rembourser le montant payé, moins les frais encourus.
- 3.43 Les personnes qui ne réussissent pas l'examen n'ont pas droit à un remboursement.
- 3.44 Les frais d'examen pour les candidats qui répètent l'examen sont déterminés au cas par cas par la Commission des examens, en tenant compte de la portée de l'examen.
- 3.45 Des frais sont perçus pour la délivrance de la carte professionnelle et pour l'inscription au registre des détenteurs de cartes professionnelles. Ceux-ci sont pris en charge par CallNet.ch.
- 3.46 Les frais de voyage, de logement, de repas et d'assurance pendant l'examen sont à la charge du candidat.

4 DÉROULEMENT DE L'EXAMEN

4.1 Appel à candidatures

- 4.11 Un examen est organisé si, après l'appel d'offres, au moins 20 candidats remplissent les conditions d'admission.
- 4.12 Les candidats peuvent se présenter à l'examen dans l'une des trois langues officielles: l'allemand, le français ou l'italien.
- 4.13 Les candidats sont invités à passer l'examen au moins deux mois avant son début. L'invitation contient
 - a) le programme de l'examen avec les détails du lieu et de l'heure de l'examen ainsi que les aides autorisées et celles à apporter ;
 - b) la liste des experts.
- 4.14 Les demandes d'exclusion d'experts doivent être soumises à la Commission d'examen au moins 30 jours avant le début de l'examen et doivent être justifiées. La commission d'examen prend les dispositions nécessaires.

4.2 Retrait

- 4.21 Le candidat peut retirer sa candidature jusqu'à 10 semaines avant le début de l'examen.
- 4.22 Un retrait ultérieur n'est possible que s'il y a une raison excusable.

Les raisons excusables comprennent notamment

- a) un service militaire, de protection civile ou civil imprévu ;
- b) maladie, accident ou maternité;

- c) décès dans la famille proche.

4.23 Le retrait doit être notifié sans délai par écrit à la Commission d'examen et doit être justifié par des pièces justificatives.

4.3 Exclusion

4.31 Toute personne qui :

- a) utilise des aides non autorisées ;
- b) enfreint gravement la discipline de l'examen
- c) les tentatives de tromper les experts.

4.32 L'exclusion de l'examen doit être décidée par la Commission d'examen. Tant qu'une décision juridiquement valable n'a pas été prise, le candidat est autorisé à passer l'examen avec des réserves.

4.4 Supervision des examens, experts

- 4.41 Au moins un surveillant compétent supervise l'exécution des travaux d'examen. Il ou elle consigne ses observations par écrit.
- 4.42 Au moins deux experts passent les examens oraux, évaluent les performances et déterminent conjointement la note.
- 4.43 Au moins deux experts évaluent les épreuves d'examen et déterminent conjointement la note.
- 4.44 Les parents ainsi que les supérieurs hiérarchiques, employés et collègues actuels et anciens du candidat ne peuvent participer à l'examen en tant qu'experts.

4.5 Conclusion et session de correction

- 4.51 La Commission d'examen décide, lors d'une réunion qui suit l'examen, si le candidat a réussi l'examen. Le représentant de l'OFFT sera invité à cette réunion.
- 4.52 Les parents du candidat, ses supérieurs hiérarchiques actuels et anciens, ses employés et ses collègues de travail s'abstiennent de participer à la décision relative à la délivrance du diplôme du PET.

5 PARTIES DE L'EXAMEN ET EXIGENCES

5.1 Parties de l'examen

5.11 L'examen comprend les parties et les durées suivantes :

Partie de l'examen	Type d'examen	Heure	Temps
1 Partie générale	Ecrit (pondération 1)		3 h
2 Partie professionnelle	Ecrit (pondération 2)		3 h
3 Travail sur le projet Rédigé	Ecrit (pondération 2)		30 pages à soumettre à l'avance
4 Présentation des travaux du projet et discussion technique Oral	Oral (pondération 1)		1 h
5 Leadership et compétences sociales	Oral (pondération 1)		1 h
		Total	8 h

5.12 Chaque partie de l'examen peut être subdivisée en points et, si nécessaire, en sous-points. Cette subdivision est déterminée par la Commission des examens.

5.2 Conditions d'examen

5.21 Le matériel d'examen détaillé est énuméré dans le Guide du règlement d'examen conformément à la clause 2.21 a).

5.22 La Commission d'examen décide de l'équivalence des parties ou modules d'examen terminés d'autres examens de niveau tertiaire ainsi que de toute dispense des parties d'examen correspondantes du présent règlement d'examen.

6 ÉVALUATION ET NOTATION

6.1 Évaluation

- 6.11 Les notes des sous-postes et des articles sont évaluées avec des notes entières et des demi-points conformément au paragraphe 6.2.
- 6.12 La note d'une section d'examen est la moyenne des notes de toutes les rubriques. Elle est arrondie à une décimale près. Si le mode d'évaluation sans éléments conduit directement à la note d'une section d'examen, celle-ci est attribuée conformément au point 6.2.
- 6.13 La note globale est la moyenne pondérée des notes des différentes sections d'examen. Elle est arrondie à une décimale près.

6.2 Valeurs des notes

Les performances sont évaluées avec des notes allant de 6 à 1. Les notes de 4 et plus indiquent une performance satisfaisante ; les notes inférieures à 4 indiquent une performance insatisfaisante. Les grades intermédiaires autres que les demi-grades ne sont pas autorisés.

7 LA RÉUSSITE ET LA RÉPÉTITION DE L'EXAMEN

7.1 Conditions de réussite à l'examen

- 7.11 L'examen est réussi si
- a) une note d'au moins 4,0 est obtenue dans les parties d'examen 2, 3 et 5, et
 - b) la note globale est d'au moins 4,0, et
 - c) la note obtenue dans une partie quelconque de l'examen n'est pas inférieure à 3,0.

7.12 L'examen est considéré comme ayant échoué si le candidat

- a) ne se retire pas de l'examen en temps voulu
- b) ne se présente pas sans raison excusable ;
- c) se retire sans motif excusable après le début de l'examen
- d) doit être exclu de l'examen.

7.2 Attestation d'examen

Le jury d'examen délivre un certificat d'examen à chaque candidat. Elle peut contenir au moins

- a) les notes des différentes parties de l'examen et la note globale ;
- b) la réussite ou l'échec de l'examen ;
- c) en cas de non-émission du certificat de compétence, des informations sur le droit de recours.

7.3 Répétition

7.31 Les personnes qui ont échoué à l'examen peuvent le repasser deux fois.

7.32 Les reprises d'examen ne concernent que les parties de l'examen pour lesquelles une note d'au moins 4,0 n'a pas été obtenue.

7.33 Les conditions d'inscription et d'admission sont les mêmes que pour le premier examen.

8 CERTIFICAT, TITRE ET PROCÉDURE

8.1 Titre et publication

8.11 Les candidats qui réussissent l'examen se voient décerner le diplôme fédéral de PET. Il est délivré par l'OFFT et signé par son directeur et le président de la commission d'examen.

8.12 Les titulaires du certificat fédéral de capacité sont autorisés à utiliser le titre protégé suivant :

- **Contact Center Supervisor mit eidgenössischem Fachausweis**
- **Contact Center Supervisor avec brevet fédéral**
- **Contact Center Supervisor con attestato professionale federale**

La traduction recommandée est " **Contact Center Supervisor with Advanced Federal Certificate of Higher Vocational Education and Training** ".

8.13 Les noms des titulaires de qualifications professionnelles sont publiés et inscrits dans un registre tenu par l'OFFT, qui est ouvert à l'inspection de tous. Ceci est soumis aux dispositions de la législation sur la protection des données.

8.2 Retrait de la licence professionnelle

8.21 L'OFFT peut retirer une licence professionnelle obtenue illégalement. Le droit d'engager des poursuites en vertu du droit pénal est réservé.

8.22 La décision de l'OFFT peut faire l'objet d'un recours auprès du Tribunal administratif fédéral dans les 30 jours suivant sa notification.

8.3 Droit de recours

8.31 Les décisions de la commission d'examen relatives à la non-admission à l'examen ou au refus de la licence peuvent faire l'objet d'un recours auprès de l'OFFT dans un délai de 30 jours à compter de la date de notification. Le recours doit contenir les demandes du requérant et les motifs sur lesquels elles sont fondées.

8.32 L'OFFT statue sur le recours en première instance. Sa décision peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif fédéral dans les 30 jours suivant sa notification.

9 COUVERTURE DES COÛTS D'AUDIT

9.1 Tarifs, facturation

9.11 A la demande du Comité d'examen, le Comité exécutif de CallNet.ch détermine les taux auxquels les membres du Comité d'examen et les experts sont rémunérés.

9.12 L'association CallNet.ch prend en charge les coûts de l'examen dans la mesure où ils ne sont pas couverts par la taxe d'examen, la contribution fédérale et d'autres contributions.

9.13 Pour la détermination de la contribution fédérale, un relevé de compte détaillé sera soumis à l'OFFT conformément à ses directives après l'achèvement de l'examen.

10 DISPOSITIONS FINALES

10.1 Dispositions transitoires

10.11 Le premier examen en vertu de ce règlement a eu lieu en 2007.

10.12 Toute personne titulaire d'un certificat d'association Call Center Supervisor CallNet.ch peut se présenter à un examen abrégé, à condition d'avoir obtenu le certificat dans les cinq dernières années. Si le candidat réussit cet examen avec une note moyenne de 4,0 ou plus, il se verra décerner le certificat professionnel. L'examen abrégé se compose des parties 1 et 5 conformément à l'article 5.11.

10.2 Entrée en vigueur

Ce règlement d'examen entre en vigueur dès son approbation par l'OFFT.

11 QUESTION

Adligenswil, le 5 mars 2007

CallNet.ch

Association suisse des centres de contact

Signature Dieter Fischer.

Président du directoire

Signature Angelika Mittermüller

/président de la commission d'examen

Le présent règlement d'examen est approuvé.

Berne, le 2 mai 2007

OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE

Le directeur :

Signature Dr. Ursula Renold