

**Règlement d'examen**

**Agent du centre d'appel CallNet.ch**

**à partir du 1er janvier 2009**

**La réimpression, la copie ou la reproduction, même partielle, n'est autorisée qu'avec le consentement écrit de CallNet.ch.**

**Edition 2009, © CallNet.ch Adligenswil**

**Table des matières**

I. Dispositions générales

Art. 1 Définitions

Art. 2 Parrainage, protection de la marque

Art. 3 Objet des examens

II. Organisation

Art. 4 Organismes d'examen

Art. 5 Commission d'examen

Art. 6 Tâches de la commission d'examen

Art. 7 Secrétariat d'examen CallNet.ch

Art. 8 Examens

III. Annonce des examens, de l'inscription, des frais et de l'admission

Art. 9 Appel d'offres

Art. 10 Enregistrement

Art. 11 Frais d'examen

Art. 12 Frais de traitement

Art. 13 Admission

IV. Matériel et sujets d'examen

Art. 14 Matériel d'examen

Art. 15 Matières d'examen

V. Conduite des examens

Art. 16 Conduite des examens

Art. 17 Retrait après l'enregistrement

Art. 18 Défaut de se présenter à l'examen

Art. 19 Retrait pendant l'examen

Art. 20 Exclusion de l'examen

Art. 21 Retrait des résultats d'examen

VI. Évaluation de l'examen

Art. 22 Échelle de notation

Art. 23 Classement

Art. 24 Décisions d'examen

Art. 25 Certificat

VII Recours et répétition des examens

Art. 26 Recours

Art. 27 Répétition de l'examen

## VIII Registre et obligation de conservation des documents

Art. 28 Greffe

Art. 29 Documents d'examen

Art. 30 Rétention

IX. Dispositions finales

Art. 31 Validité et exécution

## **I. Dispositions générales**

### **Art. 1 Définitions**

Les dispositions du présent règlement d'examen s'appliquent également aux membres des deux sexes. Dans un souci de simplicité, les règlements, les instructions, les dispositions d'application et les directives sont rédigés au masculin.

### **Art. 2 Parrainage, protection de la marque**

CallNet.ch organise des examens pour l'acquisition du diplôme **d'agent de centre d'appel suisse CallNet.ch. Les examens ont lieu dans toute la Suisse.**

Les organes de CallNet.ch sont l'assemblée générale et le conseil d'administration de l'association.

Leurs devoirs et tâches sont régis par les statuts de CallNet.ch.

Les appellations

- CallNet.ch "Association sectorielle des opérateurs de centres d'appel et des fournisseurs de solutions en Suisse" et Agent du centre d'appel CallNet.ch sont des noms de marque protégés par le droit des marques et ne peuvent être utilisés qu'avec le consentement du conseil d'administration de CallNet.ch.

### **Art. 3 Objet des examens**

L'agent CallNet.ch a besoin des connaissances spéciales requises en matière de contact avec la clientèle pour pouvoir fournir les services offerts dans les centres d'appel. Ils connaissent les règles de la communication moderne (conduite des conversations, techniques d'interrogation, traitement des objections) et ont une connaissance générale spécialisée du secteur des centres d'appel.

En passant l'examen du diplôme d'agent de centre d'appel CallNet.ch, le candidat a démontré qu'il

- connaît les différents services offerts dans les centres d'appel et peut les appliquer correctement aux besoins des clients dans la situation donnée
- connaît et maîtrise les outils de travail les plus importants d'un centre d'appel
- sait comment traiter avec les clients dans le sens d'une mentalité de service prononcée
- connaît le rôle des centres d'appel dans les entreprises et leur base juridique
- connaît les termes courants utilisés dans le secteur des centres d'appel

## **II Organisation**

### **Art. 4 Organismes de contrôle**

Les organes d'examen de CallNet.ch sont

- la commission d'examen
- la Commission de recours

Les personnes suivantes, en particulier, sont subordonnées à la commission d'examen

- CallNet.ch Responsable des examens
- Administration des examens
- Les experts en examen de CallNet.ch

Les tâches, les droits et les devoirs de ces personnes sont définis dans les descriptions de poste.

## **Art. 5 Commission d'examen**

L'organisation, la réalisation et le suivi des examens sont confiés à une commission d'examen. Il est composé d'au moins cinq membres et est élu par le conseil d'administration de CallNet.ch.

Le président de la commission d'examen est nommé par le conseil d'administration de CallNet.ch.

La commission se réunit à l'invitation du président. S'il y a des raisons importantes, la commission peut également être convoquée par le conseil d'administration de CallNet.ch.

Le jury d'examen a un quorum si la majorité de ses membres sont présents. Les décisions de la commission sont prises à la majorité des membres présents. En cas d'égalité des voix, celle du président de la Commission est prépondérante.

## **Art. 6 Tâches de la commission d'examen**

La commission d'examen est responsable de la qualité professionnelle des examens, de leur organisation et de leur bon déroulement, ainsi que de la correction des épreuves et de la délivrance des certificats.

### **1 La Commission d'examen**

- élabore des directives/règlements d'exécution qui décrivent le matériel d'examen. Celles-ci sont soumises à l'approbation du conseil d'administration de CallNet.ch.
- détermine le moment et le lieu des examens
- élabore, outre les instructions et les règlements d'application, d'autres documents d'instruction, tels que des règlements d'organisation, qui sont contraignants pour la conduite de l'examen, la procédure d'examen, etc.
- détermine le programme des examens et compile les tâches pour les différents examens
- émet des directives aux candidats et donne des instructions au personnel d'examen déployé
- organise et conduit les examens
- contrôle le bon déroulement des examens
- décide de la réussite de l'examen
- fait rapport au conseil d'administration de CallNet.ch sur le déroulement et les résultats des examens
- des commentaires sur les plaintes reçues à l'attention de la Commission de recours
- détermine les conditions requises pour un lieu d'examen
- Acceptation et révision des lieux d'examen
- Reconnaissance des places d'examen
- Recrutement d'experts externes
- reconnaît les écoles et autres institutions comme centres d'examen et contrôle le respect des exigences fixées
- peut retirer la reconnaissance accordée à un centre d'examen s'il existe des raisons importantes de le faire. Les recours contre un retrait de reconnaissance sont finalement décidés par le conseil d'administration de CallNet.ch. Aucun autre recours n'est possible

Avec l'approbation du conseil d'administration, la commission d'examen peut déléguer des tâches à des organismes ou des experts externes. L'exécution administrative des tâches est de la responsabilité du secrétariat d'examen CallNet.ch.

#### **Art. 7 Secrétariat d'examen CallNet.ch**

CallNet.ch met les services du bureau CallNet.ch à la disposition de la Commission d'examen.

Conformément à l'art. 6, les tâches suivantes sont déléguées au secrétariat des examens de CallNet.ch

- le traitement administratif des examens
- contact et point de contact pour les écoles, les lieux d'examen et les candidats
- Si nécessaire, d'autres tâches peuvent être déléguées au bureau CallNet.ch par le Président de la Commission d'examen.

Le secrétariat d'examen CallNet.ch rend compte en permanence au président de la commission d'examen des activités qu'il a entreprises dans le cadre de cette délégation.

#### **Art. 8 Examens**

L'examen ne peut être passé que dans un centre d'examen reconnu par CallNet.ch.

Au moins un examen est annoncé chaque année. Toutefois, il ne sera organisé que si un nombre suffisant de candidats se sont inscrits en réponse à l'appel d'offres. Si la participation est suffisante, l'examen se déroule dans les trois langues officielles, à savoir l'allemand, le français et l'italien.

Sous réserve d'une participation suffisante, le candidat a le droit d'être examiné dans la langue officielle de son choix. Lors de leur inscription à l'examen, les candidats doivent informer Call-Net.ch de leurs souhaits à cet égard.

### **III Annonce des examens, de l'inscription, des frais et de l'admission**

#### **Art. 9 Appel d'offres**

Les examens sont annoncés par le bureau de Call-Net.ch au moins cinq mois avant leur tenue.

L'appel d'offres comprend au moins

- Date de l'examen
- Taxe d'examen
- bureau d'enregistrement
- date limite d'enregistrement

## **Art. 10 Enregistrement**

Pour participer à l'examen, le candidat doit s'inscrire via le site Internet CallNet.ch en utilisant le formulaire d'inscription officiel au moins trois mois avant la date de l'examen.

## Avec l'enregistrement

- le candidat accepte le contrat d'examen avec CallNet.ch, y compris le règlement et le programme de l'examen. L'enregistrement est contraignant, un retrait ne peut être effectué que dans les conditions prévues à l'article 17.
- le candidat s'engage à payer les frais d'examen dans le délai de paiement indiqué.

S'il est prévisible qu'un candidat ait besoin d'un environnement ou d'un arrangement spécial pour des raisons médicales/physiques, une demande écrite doit être soumise au bureau de CallNet.ch au moins 10 semaines avant la tenue de l'examen. Outre une justification détaillée, des certificats médicaux doivent également être joints. La Commission d'examen prend la décision finale sur ces demandes et ordonne les mesures nécessaires.

Les candidats qui se retirent de l'examen en temps voulu ou pour un motif valable conformément à l'article 17 du présent règlement d'examen seront remboursés de la taxe d'examen payée, moins une taxe de traitement conformément à l'article 12 du présent règlement d'examen.

### **Art. 11 Frais d'examen**

Les frais d'examen et les délais de paiement sont déterminés par le conseil d'administration de CallNet.ch.

Les personnes qui échouent à l'examen (article 24, paragraphe 3) n'ont pas droit à un remboursement de la taxe d'examen.

En cas de répétition d'un examen, les frais d'examen sont les mêmes que pour la première inscription à l'examen. Les frais d'examen applicables au moment de l'inscription à l'examen seront facturés.

Les frais de voyage et de séjour ainsi que les éventuels frais d'hébergement sont à la charge du candidat.

Les frais encourus par CallNet.ch pour l'organisation et la conduite des examens sont à la charge de CallNet.ch dans la mesure où ils ne sont pas couverts par les frais d'examen des candidats et les contributions d'autres organisations impliquées dans l'examen.

### **Art. 12 Frais de traitement**

Les frais de traitement sont déterminés par le conseil d'administration de CallNet.ch et s'élèvent à au moins 250 CHF.

### **Art. 13 Admission**

Si la taxe d'examen n'a pas été reçue par CallNet.ch dans le délai indiqué, mais au plus tard un mois avant l'examen, le candidat ne sera pas admis à l'examen. La taxe d'examen est néanmoins due.

#### IV. Matériel et sujets d'examen

##### **Art. 14 Matériel d'examen**

Le matériel à examiner est défini dans les instructions/règlements d'application. Ceux-ci font partie intégrante du présent règlement d'examen.

##### **Art. 15 Matières d'examen**

Les sujets suivants sont examinés :

- Compétences clés (applications sur le lieu de travail)
- Compétences fonctionnelles (par exemple, les règles de la communication moderne)

#### V. Procédure d'examen

##### **Art. 16 Conduite des examens**

L'examen se déroule en deux parties.

- Théorie
- Pratique

Durée de l'examen général : au maximum ½ jour par matière.

Il n'est pas possible de passer l'examen ou des parties de celui-ci avant ou après l'examen.

À la demande du surveillant, le candidat doit s'identifier au moyen d'une carte d'identité officielle.

Tous les examens sont supervisés par des surveillants. Si l'examen a lieu dans une salle d'examen, des surveillants supervisent le processus d'examen. Si l'examen a lieu dans plusieurs salles, la commission d'examen édictera des règlements distincts sur l'attribution et la présence des surveillants.

Le bureau CallNet.ch enverra le calendrier des examens aux candidats, aux personnes affectées à l'examen et aux lieux d'examen au moins deux semaines avant la date de l'examen.

Le programme des examens comprend au moins :

- Lieu d'examen
- Heure

- Liste des aides autorisées

### **Art. 17 Retrait après l'enregistrement**

Les candidats peuvent retirer leur inscription par écrit jusqu'à 10 semaines avant le début de l'examen. Une taxe de traitement conformément à l'art. 12 du présent règlement d'examen doit être payée pour le traitement administratif.

Après ce délai, le retrait n'est possible que s'il y a une raison valable. Une taxe de traitement conformément à l'art. 12 du présent règlement d'examen doit être payée pour le traitement administratif.

Les raisons valables de retrait sont :

- service militaire imprévu certifié
- maladie ou accident médicalement certifié
- maladie grave, accident grave ou décès dans la famille (certificat requis)

Le certificat correspondant doit être rédigé dans une langue officielle suisse ou en anglais. Une taxe de traitement conformément à l'art. 12 du présent règlement d'examen doit être payée pour le traitement administratif.

Si le retrait est effectué plus tard que prévu à l'article 17, paragraphe 1, et qu'aucune raison valable ne peut être invoquée conformément à l'article 17, paragraphe 3, la totalité de la taxe d'examen est due.

### **Art. 18 Défaut de se présenter à l'examen**

Si un candidat ne se présente pas à l'examen ou à des parties de l'examen sans excuse, l'examen est considéré comme ayant été échoué.

### **Art. 19 Retrait pendant l'examen**

Si, pour des raisons valables (art. 17, al. 2), un candidat n'est pas en mesure de terminer un examen commencé, des dispositions individuelles pour l'achèvement ou pour une répétition de l'examen sont prises sur demande à la Commission d'examen. Dans tous les cas, la taxe de traitement prévue à l'article 12 est au moins due.

### **Art. 20 Exclusion de l'examen**

Toute personne qui utilise des aides non autorisées, viole grossièrement la discipline de l'examen ou tente de tromper le personnel d'examen sera exclue de l'examen.

En cas d'exclusion, l'ensemble de l'examen est considéré comme ayant échoué. Les notes des sujets déjà passés seront annulées. Les frais d'examen ne seront pas remboursés.

La Commission d'examen décide de l'exclusion après avoir consulté le responsable du centre d'examen et le candidat. Un rapport détaillé sur l'incident qui a conduit à l'exclusion doit être soumis à la Commission de recours.

Le candidat exclu peut faire appel de son exclusion auprès de la Commission de recours dans les 30 jours suivant l'examen. La Commission de recours rend la décision finale sur ce recours. Tout autre recours devant les tribunaux ordinaires est exclu.

### **Art. 21 Retrait des résultats d'examen**

Si, au cours de l'évaluation et de la correction des épreuves d'examen, la commission d'examen établit, sur la base d'indications, de déclarations et de documents clairs (par exemple, des fiches de triche, etc.) que

- des aides non autorisées ont été utilisées
- les documents d'examen actuels étaient connus du candidat à l'avance
- le personnel d'examen a été trompé pendant l'examen
- etc.

il prendra les décisions appropriées en fonction de la gravité de l'incident.

La Commission d'examen peut annuler les notes et les résultats de l'examen dans son ensemble ou de certaines parties de l'examen pour le candidat ou tous les candidats d'une plate-forme d'examen CallNet.ch. Les candidats en seront informés par écrit, en indiquant les raisons. Les frais d'examen ne seront pas remboursés.

Le candidat peut former un recours contre la décision de la Commission d'examen auprès de la Commission de recours dans un délai de 30 jours à compter de la notification de la décision et du paiement d'une taxe de traitement conformément à l'article 12 du présent règlement d'examen. La Commission des recours rend la décision finale sur ce recours. Le recours aux tribunaux ordinaires est exclu.

## **VI Évaluation des examens**

### **Art. 22 Échelle de notation**

Les notes sont attribuées selon l'échelle suivante :

<b>Note</b>	<b>Évaluation des performances</b>
6	qualitativement et quantitativement très bon
5	bon, approprié
4	répondant aux exigences minimales
3	faible, incomplet
2	très faible

Les notes 4 et plus indiquent des performances satisfaisantes, les notes inférieures à 4 indiquent des performances insatisfaisantes.

#### Art. 23 Classement

Le candidat reçoit une note pour chacun des examens théoriques et pratiques.

Les notes attribuées seront basées sur les copies d'examen et les enregistrements d'entretiens soumis. Si, pour des raisons techniques, tous les enregistrements d'entretiens ne peuvent pas être évalués, les enregistrements d'entretiens disponibles seront notés.

Dans l'examen théorique, les compétences fonctionnelles nécessaires sont testées ; dans l'examen pratique, l'accent est mis sur les compétences de base.

Pour chaque partie de l'examen, seules les notes entières ou les demi-points sont autorisées. Toutefois, si une partie d'examen se compose de plusieurs parties, la note du sujet correspondant est arrondie à une décimale et non à la note entière ou à la demi-note suivante.

Les notes des parties de l'examen sont pondérées comme suit :

Sujet	Partie Poids	Poids
Théorie 1		
Pratique 2		
Poids total 3		

La note finale est la moyenne pondérée des deux notes secondaires (somme des notes secondaires pondérées divisée par le poids total). Il est arrondi à une décimale près.

---

<b>5.5 – 6.0</b>	Passée avec un très bon succès
<b>5.0 – 5.4</b>	Passée avec bon succès
<b>4.5 – 4.9</b>	Passée avec succès
<b>4.0 – 4.4</b>	Passée

---

#### Art. 24 Décisions d'examen

La commission d'examen se réunit après l'examen pour déterminer les résultats de l'examen et, après avoir consulté les rapports et évaluations disponibles, pour décider si le candidat a réussi l'examen.

Un candidat qui a réussi l'examen est celui qui

- a obtenu une note globale d'au moins 4,0 et
- n'a pas obtenu une note inférieure à 3,5 dans aucune des matières examinées.

Un candidat qui n'a pas réussi l'examen est celui qui

- a obtenu une note globale inférieure à 4,0
- a obtenu une note inférieure à 3,5 dans une matière quelconque
- a quitté l'examen sans raison valable
- a été absent de tout ou partie de l'examen sans raison valable
- a été exclu de l'examen

Les candidats qui ont échoué à l'examen et qui ne sont pas d'accord avec la décision de l'examen peuvent consulter leurs documents après l'annonce de la décision. Ce droit d'inspection est limité au candidat lui-même.

Les candidats qui ont réussi l'examen n'ont aucun droit de regard.

Le lieu, la date, la procédure et l'étendue de l'inspection sont déterminés par le Secrétariat de l'examen en consultation avec la Commission d'examen. La durée de l'inspection des copies d'examen est limitée à une heure maximum par candidat.

### **Art. 25 Certificat**

CallNet.ch envoie aux candidats retenus le diplôme et le certificat de grade. Les candidats qui n'ont pas réussi l'examen reçoivent une note de passage.

Aucune carte de notes n'est délivrée pour les différentes parties de l'examen, même si ces parties sont autonomes.

Les informations sur le résultat de l'examen sont fournies sous la forme d'une lettre.

Ces documents sont signés par le chef du bureau CallNet.ch et le président de la commission d'examen CallNet.ch.

## **VII Plaintes et répétition des examens**

### **Art. 26 Recours**

Le candidat concerné peut déposer une plainte écrite auprès de CallNet.ch contre les décisions d'examen de la Commission d'examen dans les 30 jours suivant l'émission de la décision, moyennant le paiement d'une taxe de traitement conformément à l'art. 12 du présent règlement d'examen. Le recours doit contenir les demandes du requérant de manière détaillée et motivée. Les plaintes générales ne sont pas recevables et seront rejetées si elles ne sont pas suffisamment étayées.

Si une note finale satisfaisante (4ème année ou plus) a été obtenue, aucune réclamation ne peut être déposée contre la note finale et/ou contre les notes partielles ou par matière.

Les recours sont décidés par une commission de recours nommée par le conseil d'administration de CallNet.ch et composée d'au moins deux membres du conseil

d'administration. La Commission de recours ne se prononce que sur les points contestés. Sa décision est définitive et ne peut faire l'objet d'un recours devant les tribunaux ordinaires.

Si le recours est approuvé en tout ou en partie, la taxe de traitement est normalement remboursée.

## **Art. 27 Répétition de l'examen**

Une personne qui a échoué à l'examen peut le repasser dans les deux années civiles.

L'examen de reprise comprend l'ensemble de l'examen.

Si ce deuxième examen est également raté, le candidat est admis à une troisième et dernière tentative d'examen au plus tôt après une année supplémentaire.

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

Les frais d'examen en vigueur au moment de la visite seront facturés. Ceux-ci doivent être payés en totalité.

## **VIII Registre et obligation de conservation des documents**

### **Art. 28 Greffe**

CallNet.ch tient un registre des candidats certifiés.

### **Art. 29 Documents d'examen**

Les feuilles de solution, les documents de correction et les feuilles de correction de l'examen écrit, les rapports d'examen des experts et des examinateurs de CallNet.ch font partie des documents d'examen. Les experts sont tenus de respecter la confidentialité des documents et des évaluations présentés. La confidentialité est donc garantie.

Les notes personnelles et les documents de travail des experts et du personnel de CallNet.ch ne font pas partie des documents d'examen, mais doivent également être traités confidentiellement par ces personnes et ne sont pas destinés à des tiers ou au public.

Les épreuves d'examen et tous les documents connexes sous forme électronique ainsi que sous forme imprimée et/ou (manuscrite) deviennent la propriété de CallNet.ch.

### **Art. 30 Rétention**

CallNet.ch conserve les documents suivants par examen pendant au moins un an :

- liste des participants
- les résultats des examens individuels des candidats
- une copie de chacune des questions d'examen et des réponses
- un exemplaire de chacun des règlements d'examen en vigueur et des instructions et règlements d'application.

Tous les autres documents et épreuves d'examen sont détruits six mois après l'examen, sauf s'ils font l'objet de plaintes non résolues.

## **IX. Dispositions finales**

### **Art. 31 Validité et exécution**

Le présent règlement d'examen entre en vigueur le 1er janvier 2009, avec effet pour tous les examens organisés après cette date.

Le texte original valide est la version allemande. Le règlement d'examen peut également être publié en français et en italien.

CallNet.ch est responsable de l'application de la loi.

Adligenswil, 1. Januar 2009

**Callnet.ch**

Le président



Dieter Fischer

Le Président de la Commission d'examen



Angelika Mittermüller