

Règlement d'examen concernant l'examen professionnel de Contact Center Supervisor

Modification du **20 DEC. 2018**

L'organe responsable,

vu l'article 28 al. 2 de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle¹

décide:

I

Le règlement du 2 mai 2007 concernant l'examen professionnel de Contact Center Supervisor est modifié comme suit :

Remplacement d'une expression

Pour l'ensemble du texte du règlement d'examen la désignation « Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie OFFT » est remplacée par celle de « Secrétariat d'Etat à la recherche, à la formation et à l'innovation SEFRI ».

8.12 (...)

Traduction du titre en anglais :

- **Contact Center Supervisor, Federal Diploma of Higher Education**

¹ RS 412.10

II

La présente modification entre en vigueur à la date de son approbation par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI.

Zürich, le 13. 11. 18

CallNet.ch
Swiss Contact Center Association

La présidente:


Mirjam Gosetti

Le président de la commission d'examen:


Peter Peterlechner

Cette modification est approuvée.

Berne, le 20 DEC. 2018

Secrétariat d'Etat à la formation,
à la recherche et à l'innovation SEFRI


Rémy Hübschi

Vice-directeur

Chef de la division Formation professionnelle et continue

RÈGLEMENT

concernant

L'examen professionnel de Contact Center Supervisor

Vu l'art. 28, al. 2, de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle, l'organe responsable au sens du ch.1.2 arrête le règlement d'examen suivant:

1 DISPOSITIONS GENERALES

1.1 But de l'examen

Par l'obtention du brevet fédéral pour Contact Center Supervisor, la personne prouve que, en raison de sa formation théorique, elle possède des compétences et des qualifications, ainsi que de l'expérience pratique dans le domaine de Contact Center, qui la qualifient pour prendre en charge des responsabilités et pour assumer des tâches professionnelles plus hautes.

La personne prouve par l'obtention du brevet fédéral qu'elle a le savoir nécessaire, les connaissances théoriques et pratiques ainsi que les capacités de méthode et de communication pour diriger avec succès une équipe dans un Contact Center ou dans une structure similaire.

Elle connaît les bases de la gestion du personnel et de la communication moderne et possède les connaissances spécialisées requises dans le secteur des Contact Center.

1.2 Organe responsable

1.21 L'organisation du monde du travail suivante constitue l'organe responsable:

CallNet.ch

1.22 L'organe responsable est compétent pour toute la Suisse.

2 ORGANISATION

2.1 Composition de la commission d'examen

- 2.11 L'organisation de l'examen est confiée à une commission d'examen. Celle-ci est composée de cinq membres, nommés par le comité directeur de CallNet.ch pour une période administrative de trois ans.
- 2.12 La commission d'examen se constitue elle-même. Elle peut valablement délibérer lorsque la majorité des membres sont présents. Les décisions se prennent à la majorité des membres présents. En cas d'égalité, la personne assumant la présidence départage.

2.2 Tâches de la commission d'examen

- 2.21 La commission d'examen
- a) arrête les directives relatives au règlement d'examen;
 - b) fixe la taxe d'examen conformément à la réglementation des taxes d'examen du 31 décembre 1997 de l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT);
 - c) fixe la date et le lieu de l'examen;
 - d) définit le programme d'examen;
 - e) donne l'ordre de préparer les énoncés de l'examen et procède à l'examen;
 - f) nomme et engage les experts;
 - g) décide de l'admission à l'examen ainsi que d'une éventuelle exclusion de l'examen;
 - h) décide de l'attribution du brevet;
 - i) traite les requêtes et les recours;
 - j) s'occupe de la comptabilité et de la correspondance;
 - k) décide de la reconnaissance des acquis attestés par d'autres diplômes;
 - l) rend compte de ses activités aux instances supérieures et à l'OFFT;
 - m) veille au développement et au contrôle de la qualité.
- 2.22 La commission d'examen peut déléguer la comptabilité et la correspondance à l'association CallNet.ch

2.3 Publicité de l'examen / Surveillance

- 2.31 L'examen est placé sous la surveillance de la Confédération. Il n'est pas public. Exceptionnellement, la commission d'examen peut autoriser des dérogations à cette règle.
- 2.32 L'OFFT est invité suffisamment tôt à assister à l'examen et reçoit les dossiers de l'examen.

3 PUBLICATION, INSCRIPTION, ADMISSION, FRAIS D'EXAMEN

3.1 Publication

- 3.11 L'examen est annoncé publiquement, dans les trois langues officielles, cinq mois au moins avant le début des épreuves.
- 3.12 Les annonces informent notamment sur:
- les dates des épreuves
 - la taxe d'examen
 - l'adresse d'inscription
 - le délai d'inscription.

3.2 Inscription

L'inscription à l'examen doit comporter:

- a) un résumé de la formation et des activités professionnelles du candidat;
- b) les copies des titres et certificats de travail requis pour l'admission;
- c) la mention de la langue d'examen;
- d) la copie d'une pièce d'identité officielle munie d'une photo,
- e) la demande de soumission d'un travail de projet.

3.3 Admission

3.31 Sont admis à l'examen les candidats qui

- a) sont titulaires d'un certificat de formation de base de trois ans au minimum, d'un brevet fédéral, d'un diplôme de maturité (tous les types), d'un diplôme de commerce reconnu par la confédération ou d'un certificat équivalent. En plus les candidats prouvent une activité professionnelle dans un Contact Centre de deux ans au minimum avant le commencement de l'examen ;

ou

- b) peuvent justifier d'une expérience professionnelle dans un Contact Centre de quatre ans au minimum ;

et

- c) peuvent faire valoir l'examen Call-Center-Agent de l'association CallNet.ch ou un certificat équivalent.

Les candidats sont admis sous réserve du paiement de la taxe d'examen selon le ch. 3.41 et la remise du travail de projet dans les délais.

3.32 L'OFFT décide de l'équivalence des diplômes étrangers.

3.33 Les décisions concernant l'admission à l'examen sont communiquées par écrit aux candidats au moins trois mois avant le début de l'examen. Les décisions négatives indiquent les motifs, les voies de recours ainsi que l'adresse de l'autorité de recours et le délai imparti pour faire recours.

3.4 Frais d'examen

3.41 Après avoir reçu confirmation de son admission, le candidat s'acquitte de la taxe d'examen. Le cas échéant, une contribution pour frais de matériel sera perçue séparément.

3.42 Le candidat qui se retire dans le délai autorisé, conformément au ch. 4.2, ou qui se retire pour des raisons valables, a droit au remboursement du montant payé, déduction faite des frais occasionnés.

3.43 L'échec à l'examen ne donne droit à aucun remboursement.

3.44 Pour le candidat qui répète l'examen, la taxe d'examen est fixée dans chaque cas par la commission d'examen, compte tenu du nombre d'épreuves répétées.

3.45 Des taxes sont perçues pour l'établissement du brevet et pour l'inscription de son titulaire dans le registre officiel des titulaires de brevets. Celles-ci sont payées par CallNet.ch.

3.46 Les frais de déplacement, de logement, de subsistance et d'assurance pendant la durée de l'examen sont à la charge du candidat.

4 DEROULEMENT DE L'EXAMEN

4.1 Convocation

- 4.11 L'examen a lieu si, après sa publication, 20 candidats au moins remplissent les conditions d'admission.
- 4.12 Les candidats peuvent choisir de passer l'examen en français, en allemand ou en italien.
- 4.13 Les candidats sont convoqués deux mois au moins avant le début de l'examen. La convocation comprend:
- a) le programme d'examen, avec l'indication du lieu, de la date, de l'heure des épreuves et des moyens auxiliaires dont ils sont autorisés ou invités à se munir;
 - b) la liste des experts.
- 4.14 Toute demande de récusation d'un expert doit être motivée et adressée trente jours au moins avant le début de l'examen à la commission d'examen. Celle-ci prend les mesures qui s'imposent.

4.2 Retrait du candidat

- 4.21 Le candidat peut annuler son inscription jusqu'à dix semaines avant le début de l'examen.
- 4.22 Passé ce délai, le retrait n'est possible que si une raison valable le justifie.
- Sont réputées raisons valables:
- a) le service militaire, le service de protection civile ou le service civil imprévu;
 - b) la maladie, l'accident ou la maternité;
 - c) le décès d'un proche.
- 4.23 Le retrait doit être communiqué sans délai et par écrit à la commission d'examen, avec pièces justificatives.

4.3 Exclusion de l'examen

- 4.31 Est exclu de l'examen quiconque
- a) utilise des moyens auxiliaires non autorisés;
 - b) enfreint gravement la discipline de l'examen;
 - c) tente de tromper les experts.
- 4.32 La décision d'exclure un candidat de l'examen incombe à la commission d'examen. Jusqu'à ce que celle-ci ait arrêté une décision formelle, le candidat a le droit de passer l'examen, sous réserve.

4.4 Surveillance de l'examen, experts

- 4.41 Une personne expérimentée au moins surveille l'exécution des travaux écrits et pratiques. Elle consigne par écrit ses observations.
- 4.42 Deux experts au moins procèdent aux examens oraux, apprécient les prestations fournies et fixent en commun la note.
- 4.43 Deux experts au moins évaluent les travaux écrits et les travaux pratiques. Ils s'entendent sur la note à attribuer.
- 4.44 Les experts se récusent s'ils ont des liens de parenté avec le candidat, de même que s'ils sont ou ont été ses supérieurs hiérarchiques ou ses collaborateurs.

4.5 Séance d'attribution des notes

- 4.51 La commission d'examen décide lors d'une séance subséquente à l'examen, de la réussite ou de l'échec des candidats. La personne représentant l'OFFT est invitée à la séance.
- 4.52 La parenté du candidat, ses supérieurs et ses collaborateurs au moment de l'examen ou avant celui-ci se récusent lors de la décision concernant l'attribution du brevet.

5 EPREUVES D'EXAMEN ET EXIGENCES

5.1 Epreuves d'examen

5.11 L'examen comporte les épreuves suivantes:

Epreuve	Mode d'interrogation (écrit, oral, pratique)	Durée
1	Partie universelle : écrit (valeur 1)	3 h
2	Partie professionnelle : écrit (valeur 2)	3 h
3	Travail de projet : écrit (valeur 2)	30 pages à déposer préalablement
4	Présentation du travail de projet et entretien professionnel	oral (valeur 1) 1h
5	Compétences sociales et de leadership	oral (valeur 1) 1 h
Total		8 h

5.12 Chaque épreuve peut être subdivisée en plusieurs points d'appréciation et, éventuellement, en sous-points d'appréciation. La commission d'examen définit ces subdivisions.

5.2 Exigences

- 5.21 Le contenu détaillé de la matière d'examen est précisé dans les directives relatives au règlement d'examen, conformément au ch. 2.21, let. a.
- 5.22 La commission d'examen décide de l'équivalence des épreuves ou modules d'autres examens du degré tertiaire ainsi que de la dispense éventuelle des épreuves d'examen correspondantes dans le présent règlement d'examen.

6 EVALUATION ET ATTRIBUTION DES NOTES

6.1 Evaluation

- 6.11 Une note entière ou une demi-note est attribuée pour les points d'appréciation et les sous-points d'appréciation, conformément au ch. 6.2.
- 6.12 La note de l'épreuve est la moyenne de toutes les notes des points d'appréciation. Elle est arrondie à la première décimale. Si le mode d'appréciation permet de déterminer directement la note de l'épreuve sans faire usage des points d'appréciation, la note de l'épreuve est attribuée en vertu du ch. 6.2.
- 6.13 La note globale est la moyenne des notes de l'épreuve. Elle est arrondie à la première décimale.

6.2 Notation

Les prestations des candidats sont évaluées par des notes échelonnées de 6 à 1. Les notes supérieures ou égales à 4 désignent des prestations suffisantes; les notes inférieures à 4, des prestations insuffisantes. Seules les demi-notes sont admises comme notes intermédiaires.

7 REUSSITE ET REPETITION DE L'EXAMEN

7.1 Conditions de réussite de l'examen

- 7.11 L'examen est réussi, si
- a) on obtient au moins 4.0 dans les parties de l'examen 2, 3 et 5, et
 - b) si on obtient une moyenne 4.0 au minimum
 - c) dans aucune partie de l'examen la note est inférieure à 3.0
- 7.12 L'examen est considéré comme non réussi, si le candidat
- a) ne se désiste pas à temps;
 - b) ne se présente pas à l'examen sans raison valable;
 - c) se retire après le début de l'examen sans raison valable;
 - d) est exclu de l'examen.

7.2 Certificat d'examen

La commission d'examen établit un certificat d'examen pour chaque candidat. Le certificat doit contenir au moins les données suivantes:

- a) les notes des différentes épreuves d'examen et la note globale;
- b) la mention de réussite ou d'échec;
- c) les voies de droit, si le brevet est refusé.

7.3 Répétition de l'examen

- 7.31 Le candidat qui échoue à l'examen est autorisé à le repasser deux fois.
- 7.32 Les examens répétés ne portent que sur les épreuves pour lesquelles le candidat a obtenu une note inférieure à 4,0.

- 7.33 Les conditions d'inscription et d'admission au premier examen s'appliquent également aux examens répétés.

8 BREVET, TITRE ET PROCEDURE

8.1 Titre et publication

- 8.11 Le brevet fédéral est décerné aux candidats qui ont réussi l'examen. Ce brevet est délivré par l'OFFT. Il porte la signature du directeur / de la directrice de l'OFFT et du président / de la présidente de la commission d'examen.

- 8.12 Les titulaires du brevet sont autorisés à porter le titre protégé de:

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

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

- 8.13 Les noms des titulaires de brevets sont inscrits dans un registre tenu par l'OFFT et accessible au public. Les dispositions de la législation sur la protection des données sont réservées.

8.2 Retrait du brevet

- 8.21 L'OFFT peut retirer tout brevet obtenu de manière illicite. Les poursuites pénales sont réservées.

- 8.22 La décision de l'OFFT peut être déférée dans les 30 jours suivant sa notification au Tribunal administratif fédéral.

8.3 Droit de recours

- 8.31 Les décisions de la commission d'examen concernant la non-admission à l'examen ou le refus du brevet peuvent faire l'objet d'un recours auprès de l'OFFT dans les 30 jours suivant leur notification. Le recours doit comporter les conclusions et les motifs du recourant.

- 8.32 L'OFFT statue en première instance sur les recours. Sa décision peut être attaquée devant le Tribunal administratif fédéral dans un délai de 30 jours après sa notification.

9 COUVERTURE DES FRAIS D'EXAMEN

9.1 Vacances, décompte

- 9.11 Le conseil d'administration de CallNet.ch fixe (sur proposition de la commission d'examen) le montant des vacances versées aux membres de la commission d'examen et aux experts.

- 9.12 L'association CallNet.ch assume les frais d'examen qui ne sont pas couverts par la taxe d'examen, la subvention fédérale ou d'autres ressources.

- 9.13 Le montant de la subvention fédérale est déterminé sur la base d'un décompte détaillé établi au terme de l'examen et remis à l'OFFT conformément à ses directives.

10 DISPOSITIONS FINALES

10.1 Dispositions transitoires

10.11 Le premier examen en vertu du présent règlement d'examen aura lieu à 2007.

10.12 Les personnes qui possèdent un certificat Call-Center Supervisor de l'association CallNet.ch peuvent passer un examen réduit, pourvu qu'elles aient obtenu le certificat dans les cinq années précédentes. En cas de réussite avec une note moyenne de 4.0 au moins, les candidats recevront le brevet fédéral. L'examen réduit consiste dans les parties 1 et 5 de l'examen, conformément au ch.5.11.

10.2 Entrée en vigueur

Le présent règlement d'examen entre en vigueur à la date de son approbation par l'OFFT.

11 AUTHENTIFICATION

■ (lieu et date)

■ (désignation de l'organe responsable de l'examen)

(signatures)

Le présent règlement d'examen est approuvé.

Berne, le

OFFICE FEDERAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE
ET DE LA TECHNOLOGIE
La directrice

Dr. Ursula Renold