

RÈGLEMENT

concernant

l'examen professionnel de responsable d'équipe service clients*

du **20 OCT. 2023**

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. 1.3 arrête le règlement d'examen suivant :

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 But de l'examen

L'examen professionnel fédéral a pour but de vérifier de manière exhaustive si les candidats ont acquis les compétences nécessaires pour exercer de manière responsable une activité professionnelle exigeante.

1.2 Profil de la profession

1.21 Domaine d'activité

Les responsables d'équipe service clients prennent en charge de multiples tâches de gestion dans l'environnement du centre de contacts. Ils appliquent les directives, les principes et les stratégies de l'entreprise dans le travail journalier de leurs employés et s'assurent, par le biais de contrôles de qualité réguliers, du respect des objectifs de leur entreprise. Pour cela, ils guident et soutiennent leurs employés dans la communication avec les clients et créent des conditions cadres favorables pour leur travail.

Les responsables d'équipe travaillent de manière proactive avec des parties prenantes internes (supérieurs hiérarchiques, départements spécialisés, etc.) et résolvent des tâches et des demandes exigeantes au sein de leur équipe ainsi que de la part des clients et adoptent toujours une attitude professionnelle et valorisante. Ils développent continuellement leurs compétences et introduisent des développements actuels et pertinents dans leur travail quotidien dans le domaine des centres d'appel.

* Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes

1.22 Principales compétences opérationnelles

Les responsables d'équipe service clients prennent en charge de multiples tâches dans le domaine de la gestion du personnel, de la planification et du contrôle de qualité dans le centre d'appel. Ils coordonnent la collaboration et la communication avec différentes parties prenantes (clients, employés, supérieurs hiérarchiques, départements spécialisés, etc.) sur différents canaux. Ils créent un environnement de travail motivant pour les employés qui leur sont affectés en assurant le flux d'informations interne, en résolvant les défis sur le plan de la communication et en créant une culture d'équipe positive. Pour cela, ils utilisent des instruments de gestion et des techniques de communication adaptés à la situation.

En tant que dirigeants, les responsables d'équipe service clients accompagnent les processus de recrutement et de décisions relatives au personnel ainsi que l'initiation de leurs employés. En outre, ils soutiennent leurs employés de façon ciblée dans le cadre de leur développement professionnel et de leur formation continue en menant avec eux des entretiens d'évaluation régulières. Ils guident également leur équipe dans les situations exigeantes.

Les responsables d'équipe service clients utilisent activement des interfaces avec les autres parties prenantes internes. Ils planifient les ressources dans leur domaine de travail et s'assurent que les processus au sein de leur équipe fonctionnent. Ils se chargent du processus de fourniture de prestations dans leur domaine de travail, mettent en œuvre pour cela les directives pertinentes et s'assurent qu'elles sont respectées. Dans ce contexte, ils réalisent des contrôles qualité et effectuent des optimisations des processus de travail.

Les responsables d'équipe service clients accomplissent diverses tâches de direction et de gestion de projet. Ils mettent en œuvre des tâches liées aux projets et des activités de marketing. Pour cela, ils identifient les nouvelles tendances de marché et les évolutions récentes pour le domaine du centre d'appel et les introduisent auprès de leurs supérieurs et des départements spécialisés.

Les responsables d'équipe service clients mettent en place dans leur quotidien des techniques, méthodes et instruments de travail efficaces et gèrent leurs ressources personnelles de manière efficace et consciente. Ils développent leurs compétences de façon continue et mettent en œuvre des processus de changement, en particulier dans le domaine numérique, avec l'ouverture d'esprit et la capacité nécessaire à s'adapter.

1.23 Exercice de la profession

Les responsables d'équipe service clients travaillent dans un environnement exigeant et axé sur la technologie avec des processus de travail standardisés et des horaires de service souvent étendus. Ils agissent comme lien entre différentes parties prenantes tels que les employés, les supérieurs, les départements spécialisés ou les clients, chacun avec des besoins différents. Ils déterminent les différents besoins de façon ciblée et essaient de les harmoniser ou de trouver des consensus. Ils agissent avec professionnalisme et de façon axée sur les solutions avec les conflits d'objectifs. L'expérience clients figure toujours au centre de leurs priorités.

1.24 Apport de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture

Dans leur rôle de dirigeant, les responsables d'équipe service clients endossent une fonction importante de modèle au sein de leur équipe et travaillent dans un environnement exigeant sur le plan de la communication avec différentes parties prenantes. Les responsables d'équipe service clients créent une valeur ajoutée pour l'entreprise à laquelle ils fournissent les services de centre d'appel. Ils s'assurent de présenter aux clients des solutions adaptées aux diverses demandes en rapport avec les produits et services et créent une expérience clients. Ils contribuent ainsi au bon fonctionnement des systèmes économiques en partie systémiques et à la croissance de la société de services et de consommation.

1.3 Organe responsable

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

- callnet.ch

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

2. ORGANISATION

2.1 Composition de la commission d'examen

2.11 Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet sont confiées à une commission d'examen. Celle-ci est composée de 5 membres et est nommée par le comité de callnet.ch pour une période administrative de 4 ans.

2.12 La commission d'examen se constitue elle-même. Le quorum est atteint lorsque la majorité des membres sont présents. Les décisions se prennent à la majorité des membres présents. Le président tranche en cas d'égalité des voix. Les séances de la commission d'examen peuvent être réalisées sous forme de vidéoconférence.

2.2 Tâches de la commission d'examen

2.21 La commission d'examen :

- a) arrête les directives relatives au présent règlement d'examen et les met à jour périodiquement;
- b) fixe la taxe d'examen en accord avec l'organe responsable ;
- 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 organise l'examen ;
- f) nomme et engage les experts en accord avec l'organe responsable, et les forme pour accomplir leurs tâches ;
- g) décide de l'admission à l'examen ainsi que d'une éventuelle exclusion de ce dernier ;
- h) décide de l'octroi du brevet ;
- i) traite les requêtes et les recours ;
- j) s'occupe de la comptabilité et de la correspondance ;
- k) décide de la reconnaissance ou de la prise en compte d'autres diplômes et d'autres prestations ;

- l) rend compte de ses activités aux instances supérieures et au Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) ;
- m) veille au développement et à l'assurance de la qualité, et en particulier à l'actualisation régulière du profil de qualification en fonction des besoins du marché du travail.

2.22 La commission d'examen peut :

- a) déléguer le traitement des recours à certaines personnes ;
- b) déléguer des tâches administratives à un secrétariat.

2.3 Publicité et surveillance

2.31 L'examen est placé sous la surveillance de la Confédération. Il n'est pas public. Dans des cas particuliers, la commission d'examen peut autoriser des dérogations à cette règle.

2.32 Le SEFRI est invité suffisamment tôt à assister à l'examen et reçoit les dossiers d'examen.

3. PUBLICATION, INSCRIPTION, ADMISSION, FRAIS D'EXAMEN

3.1 Publication

3.11 L'examen est annoncé publiquement dans les trois langues officielles 5 mois au moins avant le début des épreuves.

3.12 La publication informe au moins sur :

- a) les dates des épreuves ;
- b) la taxe d'examen ;
- c) l'adresse d'inscription ;
- d) le délai d'inscription ;
- e) le déroulement de l'examen.

3.2 Inscription

L'inscription doit comporter :

- a) un résumé de la formation et des activités professionnelles du candidat ;
- b) les copies des titres et des 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 mention du numéro d'assurance sociale (n° AVS)¹.

¹ La base juridique de ce relevé est l'ordonnance sur les relevés statistiques (RS 431.012.1; n° 70 de l'annexe). La commission d'examen ou le SEFRI relève, sur mandat de l'Office fédéral de la statistique, les numéros AVS utiles à des fins purement statistiques.

3.3 Admission

3.31 Sont admis à l'examen les candidats qui :

- a) disposent d'un certificat fédéral de capacité, de la maturité, ou d'une qualification similaire et peuvent justifier d'au moins 2 années de pratique depuis l'obtention du titre dans le domaine du centre d'appel, dont 1 année dans une fonction de direction ;

ou

- b) disposent d'une attestation fédérale de formation professionnelle et peuvent justifier d'au moins 4 années de pratique dans le domaine du centre d'appel depuis l'obtention de la qualification, dont 1 an dans une fonction de direction.

Les candidats sont admis sous réserve du paiement de la taxe d'examen, dans les délais impartis, selon le ch. 3.41.

3.32 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 et les voies de droit.

3.4 Frais

3.41 Après avoir reçu confirmation de son admission, le candidat acquitte la taxe d'examen. Les taxes pour l'établissement du brevet et pour l'inscription de son titulaire dans le registre officiel des titulaires d'un brevet ainsi qu'une éventuelle contribution pour frais de matériel sont perçues séparément. Ces frais sont à la charge du candidat.

3.42 Le candidat qui, conformément au ch. 4.2, se retire dans le délai autorisé ou 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 Les frais de déplacement, de logement, de subsistance et d'assurance pendant la durée de l'examen sont à la charge du candidat.

4. ORGANISATION DE L'EXAMEN

4.1 Convocation

4.11 L'examen a lieu si, après sa publication, 8 candidats au moins remplissent les conditions d'admission ou au moins tous les deux ans.

4.12 Les candidats peuvent choisir de passer l'examen dans l'une des trois langues officielles : le français, l'allemand ou l'italien.

- 4.13 Les candidats sont convoqués 6 semaines 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 les candidats 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 à la commission d'examen 20 jours au moins avant le début de l'examen. La commission prend les mesures qui s'imposent.

4.2 Retrait

- 4.21 Les candidats ont la possibilité d'annuler leur inscription jusqu'à 4 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 notamment réputées raisons valables :
- a) la maternité ;
 - b) la maladie et l'accident ;
 - c) le décès d'une proche ;
 - d) le service militaire, le service de protection civile ou le service civil imprévu.
- 4.23 Le retrait doit être communiqué sans délai et par écrit à la commission d'examen, assorti de pièces justificatives.

4.3 Non-admission et exclusion

- 4.31 Le candidat qui, en rapport avec les conditions d'admission, donne sciemment de fausses informations ou tente de tromper la commission d'examen d'une autre manière n'est pas admis à l'examen.
- 4.32 Est exclu de l'examen quiconque :
- a) utilise du matériel ou des documents non autorisés ;
 - b) enfreint gravement la discipline de l'examen ;
 - c) tente de tromper les experts.
- 4.33 La décision d'exclure un candidat de l'examen incombe à la commission d'examen. Le candidat a le droit de passer l'examen sous réserve, jusqu'à ce que la commission d'examen ait arrêté une décision formelle.

4.4 Surveillance de l'examen et experts

- 4.41 Au moins une personne compétente surveille l'exécution des travaux d'examen écrits et pratiques. Elle consigne ses observations par écrit.
- 4.42 Deux experts au moins évaluent les travaux écrits et pratiques. Ils s'entendent sur la note à attribuer.
- 4.43 Deux experts au moins procèdent aux examens oraux, prennent des notes sur l'entretien d'examen et sur le déroulement de l'examen, apprécient les prestations fournies et fixent en commun la note.

- 4.44 Les enseignants aux cours préparatoires, les personnes ayant des liens de parenté avec le candidat ainsi que les supérieurs hiérarchiques présents ou passés du candidat ou ses collaborateurs se refusent en tant qu'experts.

4.5 Séance d'attribution des notes

- 4.51 La commission d'examen décide de la réussite ou de l'échec des candidats lors d'une séance mise sur pied après l'examen. La personne représentant le SEFRI est invitée suffisamment tôt à cette séance.

- 4.52 Les enseignants aux cours préparatoires, les personnes ayant des liens de parenté avec le candidat ainsi que les supérieurs hiérarchiques présents ou passés du candidat ou ses collaborateurs se refusent lors de la prise de décision sur l'octroi du brevet.

5. EXAMEN

5.1 Épreuves d'examen

- 5.11 L'examen est organisé selon les épreuves et durées suivantes :

Épreuve	Forme d'examen	Durée	Pondération
1 Mise en œuvre de processus de travail	écrite	210 min	2
2 Planification des tâches de gestion	écrite	60 min	1
3 Direction et communication			2
3.1 Simulations pratiques et situations critiques déterminantes pour la réussite	pratique	40 min	
3.2 Jeu de rôle	pratique	40 min (préparation et analyse incl.)	
3.3 Simulations pratiques et petites descriptions de cas	pratique	40 min	
3.4 Présentation et entretien spécialisé	orale	40 min (préparation incl.)	
Total		430 min	

Épreuve 1 « Mise en œuvre de processus de travail »

L'épreuve 1 est composée d'une étude de cas dirigée qui s'appuie sur les tâches centrales autour des processus du centre d'appel. Elle est axée sur les domaines de compétences opérationnelles A à E et place un accent spécifique sur le contenu du domaine de compétences opérationnelles C « Conception des processus du centre d'appel ». Elle permet de vérifier si les candidats disposent des compétences analytiques et conceptuelles nécessaires et peuvent mettre en œuvre leurs compétences dans des situations professionnelles concrètes.

Épreuve 2 « Planification des tâches de direction »

L'épreuve 2 est composée d'un exercice de boîte aux lettres dans lequel les candidats doivent planifier et hiérarchiser différentes tâches et activités d'une journée de travail. Elle est axée sur le domaine de compétences opérationnelles E « Agir dans le centre d'appel numérique ». Elle permet de vérifier si les candidats sont en mesure d'organiser leurs activités sous la pression du temps et de définir des priorités.

Épreuve 3 « Direction et communication »

L'épreuve 3 est composée d'un parcours avec quatre postes dans lesquelles différentes méthodes d'examen sont appliquées. Les candidats accomplissent le parcours en groupes de 4 et passent chacun par les quatre postes de l'épreuve, jusqu'à ce que les quatre personnes les aient tous accompli. Elle est axée sur les domaines de compétences opérationnelles A, B, D et E. Elle permet de vérifier si les candidats disposent des compétences nécessaires dans le domaine de la direction et dans la communication avec différentes parties prenantes.

- 5.12 Chaque épreuve peut être subdivisée en points d'appréciation. La commission d'examen fixe cette subdivision et la pondération des points d'appréciation dans les directives relatives au présent règlement d'examen.

5.2 Exigences

- 5.21 La commission d'examen arrête les dispositions détaillées concernant l'examen figurant dans les directives relatives au présent règlement d'examen (au sens du ch. 2.21, let. a).
- 5.22 La commission d'examen décide de l'équivalence des épreuves ou des modules effectués dans le cadre d'autres examens du degré tertiaire ainsi que de la dispense éventuelle des épreuves correspondantes du présent règlement d'examen. Les candidats ne peuvent être dispensés des épreuves qui portent, conformément au profil de la profession, sur les compétences principales.

6. ÉVALUATION ET ATTRIBUTION DES NOTES

6.1 Généralités

L'évaluation des épreuves et de l'examen est basée sur des notes. Les dispositions des ch. 6.2 et 6.3 sont applicables.

6.2 Évaluation

- 6.21 Une note entière ou une demi-note est attribuée pour les points d'appréciation, conformément au ch. 6.3.
- 6.22 La note d'une épreuve est la moyenne des notes des points d'appréciation correspondants. Elle est arrondie à la première décimale. Si le mode d'appréciation permet de déterminer directement la note de l'épreuve sans faire usage de points d'appréciation, la note de l'épreuve est attribuée conformément au ch. 6.3.
- 6.23 La note globale de l'examen correspond à la moyenne pondérée des notes des épreuves. Elle est arrondie à la première décimale.

6.3 Notation

Les prestations des candidats sont évaluées au moyen de notes échelonnées de 6 à 1. Les notes supérieures ou égales à 4,0 désignent des prestations suffisantes. Seules les demi-notes sont admises comme notes intermédiaires.

6.4 Conditions de réussite de l'examen et de l'octroi du brevet

- 6.41 L'examen est réussi si:
- a) la note globale est d'au moins 4.0 et
 - b) la note d'au moins 4.0 est obtenue aux épreuves 1 et 3.
- 6.42 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 ou à une épreuve, et ne donne pas de raison valable ;
 - c) se retire après le début de l'examen sans raison valable ;
 - d) est exclu de l'examen.
- 6.43 La commission d'examen décide de la réussite de l'examen uniquement sur la base des prestations fournies par le candidat. Le brevet fédéral est décerné aux candidats qui ont réussi l'examen.
- 6.44 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 de l'examen
 - b) la mention de réussite ou d'échec à l'examen ;
 - c) les voies de droit, si le brevet est refusé.

6.5 Répétition

- 6.51 Le candidat qui échoue à l'examen est autorisé à le repasser à deux reprises.
- 6.52 Les examens répétés ne portent que sur les épreuves dans lesquelles le candidat a fourni une prestation insuffisante.
- 6.53 Les conditions d'inscription et d'admission au premier examen s'appliquent également aux examens répétés.

7. BREVET, TITRE ET PROCÉDURE

7.1 Titre et publication

7.11 Le brevet fédéral est délivré par le SEFRI à la demande de la commission d'examen et porte la signature de la direction du SEFRI et du président de la commission d'examen.

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

- **Responsable d'équipe service clients avec brevet fédéral**
- **Teamleiterin Kundenservice / Teamleiter Kundenservice mit eidgenössischem Fachausweis**
- **Capogruppo servizio clienti con attestato professionale federale**

Traduction du titre en anglais :

- **Team Leader Customer Service, Federal Diploma of Higher Education**

7.13 Les noms des titulaires d'un brevet sont inscrits dans un registre tenu par le SEFRI.

7.2 Retrait du brevet

7.21 Le SEFRI peut retirer tout brevet obtenu de manière illicite. La poursuite pénale est réservée.

7.22 La décision du SEFRI peut être déférée dans les 30 jours suivant sa notification au Tribunal administratif fédéral.

7.3 Voies de droit

7.31 Les candidats qui se sont vu refuser l'admission à l'examen ou l'octroi du brevet fédéral peuvent recourir auprès du SEFRI contre les décisions de la commission d'examen dans les 30 jours suivant la notification. Le recours doit mentionner les conclusions et les motifs du recourant.

7.32 Le SEFRI statue en première instance sur les recours. Sa décision peut être déférée dans les 30 jours suivant la notification au Tribunal administratif fédéral.

8. COUVERTURE DES FRAIS D'EXAMEN

- 8.1** Sur proposition de la commission d'examen, le comité de callnet.ch fixe le montant des indemnités versées aux membres de la commission d'examen et aux experts.
- 8.2** callnet.ch assume les frais d'examen qui ne sont pas couverts par la taxe d'examen, la subvention fédérale ou d'autres ressources.
- 8.3** Conformément aux directives² en la matière, la commission d'examen remet au SEFRI un compte de résultats détaillé au terme de l'examen. Sur cette base, le SEFRI définit le montant de la subvention fédérale accordée pour l'organisation de l'examen.

9. DISPOSITIONS FINALES

9.1 Abrogation du droit en vigueur

Le règlement d'examen du 2 mai 2007 concernant l'examen professionnel de Contact Center Supervisor est abrogé.

9.2 Dispositions transitoires

Les candidats qui ont échoué à l'examen en vertu du règlement d'examen du 2 mai 2007 ont la possibilité de le répéter une première fois et, le cas échéant, une seconde fois jusqu'au 31 mars 2026.

9.3 Entrée en vigueur

Le présent règlement d'examen entre en vigueur la date de son approbation par le SEFRI.

² Directives du SEFRI concernant l'octroi de subventions fédérales pour l'organisation d'examens professionnels fédéraux et d'examens professionnels fédéraux supérieurs selon les art. 56 LFPr et 65 OFPr

10. ÉDICTION

Zurich, le 11 octobre 2023

callnet.ch
Swiss Contact Center Association



Dario Tibolla
Président



Peter Peterlechner
Président de la commission d'examen

Le présent règlement d'examen est approuvé.

Berne, le 20 OCT. 2023

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



Rémy Hübschi
Directeur suppléant
Chef de la division Formation professionnelle et continue