

*Règlement d'examen*

***Call Center Agent CallNet.ch***

du 1<sup>er</sup> janvier 2009

Toute réimpression, reproduction ou copie, même partielle, n'est pas autorisée qu'avec l'accord formel écrit de CallNet.ch.

Edition 2009, © CALLNET.CH

# Table des matières

---

## I. Dispositions générales

- Art. 1 Définitions
  - Art. 2 Associations faitières, protection des marques.
  - Art. 3 But des examens
- 

## II. Organisation

- Art. 4 Organes d'examen
  - Art. 5 Commission d'examen
  - Art. 6 Attributions de la commission d'examen
  - Art. 7 Secrétariat d'examen CallNet.ch
  - Art. 8 Examens
- 

## III. Publication de l'examen, inscription, taxes et admission

- Art. 9 Publication
  - Art. 10 Inscription
  - Art. 11 Taxes d'examen
  - Art. 12 Taxe de traitement
  - Art. 13 Admission
- 

## IV. Matières et branches de l'examen

- Art. 14 Matières de l'examen
  - Art. 15 Branches de l'examen
- 

## V. Déroulement de l'examen

- Art. 16 Réalisation des examens
  - Art. 17 Retrait après inscription
  - Art. 18 Absence à l'examen
  - Art. 19 Retrait en cours d'examen
  - Art. 20 Exclusion de l'examen
  - Art. 21 Déchéance des résultats d'examen
- 

## VI. Evaluation de l'examen

- Art. 22 Echelle de notes
  - Art. 23 Octroi des notes
  - Art. 24 Décisions d'examen
  - Art. 25 Attestation de diplôme
- 

## VII. Recours et répétition de l'examen

- Art. 26 Recours
  - Art. 27 Répétition de l'examen
- 

## VIII. Enregistrement, obligation de conserver les documents

- Art. 28 Enregistrement
  - Art. 29 Documents d'examen
  - Art. 30 Archivage
- 

## IX. Dispositions finales

- Art. 31 Validité et exécution

# I. Dispositions générales

## Art. 1 Définitions

Les prescriptions de ce règlement s'appliquent de manière semblable aux personnes des deux sexes. Les règlements, instructions/directives d'exécution et consignes sont rédigés à la forme masculine par commodité.

## Art. 2 Associations faitières, protection des marques.

CallNet.ch organise des examens pour l'obtention du diplôme suisse **Call Center Agent Callnet.ch**. Les examens ont lieu dans toute la Suisse.

Les organes de CallNet.ch sont l'assemblée générale, ainsi que le conseil d'administration.

Leurs obligations et attributions sont décrites dans les statuts de CallNet.ch.

Les appellations

- n « CallNet.ch, Association suisse des Call Centers pour les utilisateurs et prestataires de services » et
- n « Call Center Agent CallNet.ch »

sont protégées par le droit des marques de commerce et ne peuvent être utilisées qu'avec l'autorisation du conseil d'administration de Callnet.ch.

## Art. 3 But des examens

Le Call Center Agent CallNet.ch possède des connaissances particulières lui permettant de fournir les prestations proposées par les Call Centers. Il connaît les règles de la communication moderne (conduite des entretiens, techniques de sondage, traitement des objections) et fait preuve de toutes les compétences professionnelles requises dans le secteur des Call Centers.

La réussite de l'examen de diplôme Call Center Agent CallNet.ch permet au candidat de prouver

- qu'il connaît les différentes prestations du Call Center et est en mesure de les adapter correctement aux besoins de la clientèle et en fonction des situations
- qu'il connaît et maîtrise les principaux instruments de travail d'un Call Center et est en mesure de les utiliser efficacement
- qu'il maîtrise la gestion de la clientèle dans un esprit de service marqué
- qu'il connaît le rôle des Call Centers dans les entreprises
- qu'il connaît les expressions courantes de la branche des Call Centers

# II. Organisation

## Art. 4 Organes d'examen

Les organes d'examen Callnet.ch sont:

- n la commission d'examen
- n la commission de recours

Sont notamment soumises à la commission d'examen les personnes suivantes:

- n chargés de mission Callnet.ch
- n responsables de l'administration d'examen
- n expertes d'examen Callnet.ch

Les attributions, les droits et les obligations de ces personnes sont spécifiés dans les descriptions des fonctions.

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

L'organisation, l'exécution et la surveillance des examens sont confiées à une commission d'examen. Cette dernière se compose d'au moins cinq membres élus par le conseil d'administration Callnet.ch.

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

La commission se réunit sur invitation du président. La commission peut également être convoquée par le conseil d'administration CallNet.ch si les motifs sont importants.

La commission d'examen est habilitée à prendre des décisions si la majorité de ses membres est présente. Les décisions de la commission sont prises à la majorité des votants. En cas d'égalité des voix, la décision appartient au président de la commission.

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

La commission d'examen est responsable du niveau professionnel des examens, de leur organisation et de leur bon déroulement, ainsi que de la notation des travaux d'examen et de la remise des diplômes.

<sup>1</sup> La commission d'examen

- n rédige les instructions/directives d'exécution qui décrivent les matières sur lesquelles porte l'examen. Ces directives doivent être approuvées par le conseil d'administration CallNet.ch.
- n fixe les lieux et la période des examens
- n élabore d'autres prescriptions pour compléter les instructions/directives d'exécution, telles que des directives d'organisation qui ont un caractère contraignant pour la réalisation des examens, le déroulement de ceux-ci, etc..
- n détermine le programme d'examen et compile les tâches des divers examens
- n édicte les consignes à l'attention des candidats et donne des instructions au personnel engagé pour les examens
- n organisation et exécution des examens
- n surveille le bon déroulement des examens
- n décide du résultat de l'examen
- n établit un rapport sur le déroulement et le résultat des examens à l'attention du conseil d'administration CallNet.ch
- n prend position sur les recours déposés auprès de la commission ad hoc
- n définit les exigences posées à un lieu d'examen
- n inspection et vérification des lieux d'examen
- n reconnaissance des lieux d'examen
- n recrutement de spécialistes externes
- n reconnaît les écoles et autres institutions en tant que lieux d'examen et vérifie que les exigences requises sont satisfaites
- n peut, pour des motifs importants, retirer à un lieu d'examen la reconnaissance qui lui avait été accordée. La décision définitive concernant les recours contre le retrait d'une autorisation revient au conseil d'administration CallNet.ch. Tout autre recours est exclu.

La commission d'examen peut, avec l'autorisation de la commission administrative, confier des tâches à des comités ou des spécialistes externes. L'exécution administrative des tâches incombe au secrétariat d'examen CallNet.ch.

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

CallNet.ch met à la disposition de la commission d'examen des prestations du siège de CallNet.ch.

Conformément à l'art. 6, les tâches déléguées au secrétariat d'examen CallNet.ch sont les suivantes:

- n déroulement administratif des examens
- n poste de contact et assistance aux écoles, lieux d'examen et candidats
- n en cas de besoin, le président de la commission d'examen peut allouer des tâches supplémentaires au secrétariat

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

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

L'examen ne peut être passé que sur un lieu d'examen reconnu par CallNet.ch.

Une session d'examen au moins est organisée par année. Toutefois, elle n'a lieu que si le nombre de candidats inscrits est suffisant. Dans ce cas, la session d'examen se déroule dans les trois langues officielles: l'allemand, le français et l'italien.

De plus, si la participation est suffisante, le candidat peut passer l'examen dans la langue officielle de son choix. Lors de son inscription à l'examen, il indiquera à CallNet.ch sa préférence à ce propos.

### **III. Publication de l'examen, inscription, taxes et admission**

#### **Art. 9 Publication**

Les examens sont annoncés par le secrétariat de CallNet.ch au plus tard cinq mois avant leur exécution.

La publication comprend au moins :

- n la date de l'examen
- n la taxe d'examen
- n le lieu d'inscription
- n le dernier délai d'inscription

#### **Art. 10 Inscription**

Le candidat doit annoncer sa participation à l'examen au plus tard trois mois avant la date de l'examen, au moyen du formulaire d'inscription officiel disponible sur le site internet de l'association.

Par son inscription

- n le candidat reconnaît le contrat d'examen avec CallNet.ch, y compris le règlement d'examen et le programme d'examen. L'inscription est ferme, un retrait n'étant admis qu'aux conditions spécifiées à l'art. 17.
- n le candidat s'engage à payer les taxes d'examen dans le délai prescrit.

S'il est prévisible qu'un candidat aura besoin d'un environnement ou d'un règlement particulier pour des motifs médicaux/physiques, une demande écrite en ce sens doit être adressée à CallNet.ch au moins dix semaines avant la date de l'examen. Celle-ci devra être accompagnée d'une justification détaillée et du (des) certificat(s) médical(aux) y relatif(s). La décision finale incombe à la commission d'examen qui ordonnera les mesures à prendre.

La taxe d'examen perçue, après déduction de la taxe de traitement mentionnée à l'art. 12 du présent règlement, est remboursée aux candidats qui se retirent de l'examen dans les délais prescrits ou pour des motifs valables (art. 17).

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

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

Le candidat qui échoue à l'examen (art. 24 al. 3), perd tout droit à la restitution de la taxe d'examen.

En cas de répétition de l'examen, les taxes d'examen perçues sont les mêmes que lors de la première inscription. Lesdites taxes sont celles en vigueur au moment de l'inscription à l'examen.

Les frais de déplacement, de repas et éventuellement de logement sont à la charge des candidats.

Les frais de CallNet.ch pour l'organisation et la réalisation des examens sont pris en charge par CallNet.ch, dans la mesure où ils ne sont pas couverts par les taxes d'examen des candidats ni les contributions d'autres organisations participant à l'examen.

#### **Art. 12 Taxe de traitement**

La taxe de traitement est fixée par le conseil d'administration CallNet.ch et s'élève à Fr. 250.- au minimum.

#### **Art. 13 Admission**

Le candidat n'est pas admis à l'examen si sa taxe d'examen n'est pas parvenue à CallNet.ch dans le délai prescrit (soit au plus tard un mois avant l'examen). La taxe reste malgré tout exigible.

### **IV. Matières et branches de l'examen**

#### **Art. 14 Matières de l'examen**

Les matières sont définies dans les instructions/directives d'exécution. Ces dernières font partie intégrante du présent règlement.

#### **Art. 15 Branches de l'examen**

L'examen porte sur :

- n Compétences de base (Services d'un Call Center)
- n Connaissances spécifiques nécessaires à la fonction (p. e. Règles de la communication moderne)

### **V. Déroulement de l'examen**

#### **Art. 16 Réalisation des examens**

L'examen est réalisé en deux parties.

- n Théorie
- n Intervention sur le poste de travail

Durée de l'examen: maximum une demi-journée par partie

Il n'est pas possible de passer un examen, ni des parties de celui-ci, par anticipation ou rattrapage.

Le candidat doit être en mesure de répondre au contrôle d'identité du personnel de surveillance en présentant un document officiel.

Tous les examens sont contrôlés par des surveillants, qu'ils aient lieu dans une seule ou dans plusieurs salles. Si l'examen se déroule dans un lieu comportant plusieurs salles, la commission d'examen édicte un règlement séparé régissant la répartition et la présence des surveillants.

Le plan des examens est remis aux candidats, au personnel affecté à l'examen et aux lieux d'examen au plus tard deux semaines avant la date de l'examen par le secrétariat CallNet.ch.

Le plan des examens comporte au minimum:

- n le lieu de l'examen
- n la date et l'heure
- n le cas échéant, la liste des moyens auxiliaires autorisés

#### **Art. 17 Retrait après inscription**

Les candidats peuvent retirer leur inscription par écrit jusqu'à dix semaines avant la date de l'examen. Selon l'art. 12 de ce règlement, une taxe de traitement est perçue pour les frais administratifs occasionnés.

Après expiration de ce délai, un retrait n'est possible que sur présentation d'un motif valable. Une taxe de traitement est perçue pour les frais administratifs occasionnés (art. 12).

Sont notamment considérés comme motifs valables:

- n service militaire imprévu et attesté
- n maladie ou accident attesté par un certificat médical
- n maladie grave, accident grave ou décès dans la famille (sur attestation)

L'attestation correspondante doit être rédigée dans une langue officielle suisse ou en anglais. Une taxe de traitement est perçue pour les frais administratifs occasionnés (art. 12).

La taxe d'examen est exigible dans sa totalité si le retrait intervient après le délai indiqué sous l'art. 17 al. 1 sans que le candidat puisse invoquer un motif valable selon l'art. 17 al. 3.

#### **Art. 18 Absence à l'examen**

Si un candidat, sans fournir d'excuse, ne se présente pas à l'examen ou à une partie de celui-ci, l'examen est alors réputé échoué.

#### **Art. 19 Retrait en cours d'examen**

Si un candidat ne peut pas terminer un examen pour un motif valable (art. 17 al. 3), une disposition individuelle permettant d'achever ou de répéter l'examen est décidée, sur proposition, par la commission d'examen. La taxe de traitement selon l'art. 12 constitue dans tous les cas le minimum dû.

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

Quiconque utilise des moyens auxiliaires non autorisés, enfreint gravement le règlement ou tente de tromper le personnel de surveillance, sera exclu de l'examen.

En cas d'exclusion, l'ensemble de l'examen est réputé échoué. Les notes des branches déjà examinées sont annulées. Les taxes d'examen ne sont pas remboursées.

La décision d'exclusion est prise par la commission d'examen, après entretien avec le responsable du lieu d'examen et le candidat. Un rapport détaillé sur les circonstances qui ont conduit à son exclusion doit être adressé à l'attention de la commission de recours.

Le candidat exclu peut déposer un recours contre cette décision auprès de la commission de recours, dans les 30 jours qui suivent l'examen. La commission de recours statue définitivement sur le recours. Tout nouveau recours devant les tribunaux ordinaires est exclu.

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

Si la commission d'examen constate, au cours de l'appréciation et de la notation des travaux, et sur la base des indications, déclarations et documents réunis à cette occasion, que

- n des moyens auxiliaires non autorisés ont été utilisés
- n le candidat connaissait d'avance les documents de l'examen actuel
- n le personnel de surveillance a été dupé durant l'examen
- n etc.

elle prend une décision en rapport avec la gravité de la faute.

La commission d'examen peut annuler une partie ou l'ensemble des notes et des résultats de l'examen, pour un candidat, plusieurs ou la totalité d'entre eux. Les intéressés en sont informés par écrit, avec notification des motifs. Les taxes d'examen ne sont pas remboursées.

Chaque candidat peut déposer un recours contre la décision de la commission d'examen auprès de la commission de recours, dans les 30 jours qui suivent la notification de la décision et contre dépôt d'une taxe de traitement selon l'art. 12 de ce règlement. La commission de recours statue définitivement sur ce recours. Tout nouveau recours devant les tribunaux ordinaires est exclu.

## VI. Evaluation de l'examen

### Art. 22 Echelle de notes

Les notes sont attribuées selon l'échelle suivante:

Note	Appréciation de la prestation
6	Excellent sur les plans qualitatif et quantitatif
5	Bien, conforme aux exigences
4	Correspond aux exigences minimales
3	Faible, incomplet
2	Très faible
1	Inutilisable ou travail non exécuté

A partir de la note 4, les résultats sont considérés comme suffisants; au-dessous de 4, ils sont insuffisants.

### Art. 23 Octroi des notes

Le candidat reçoit une note pour chacune des branches de l'examen :

- n Théorie
- n Intervention sur le poste de travail
- n

Pour l'évaluation du candidat, les documents de travail des examens et notamment les compte-rendus des entretiens sont déterminants. Si, pour des raisons pratiques, les documents ne peuvent pas tous être utilisés, seul le matériel présenté servira à l'évaluation du candidat.

L'examen théorique teste les compétences spécialisées requises par la fonction de Call Center Agent. L'examen pratique, quant à lui, teste les compétences clé.

Par branche ou branche partielle d'examen, seules des notes entières ou des demi-notes (p.ex. 4,5) sont autorisées. Toutefois, si une branche se compose de plusieurs branches partielles, la note correspondante est arrondie à une décimale et non pas à la prochaine demi-note ou note entière.

Les notes des branches d'examen sont pondérées comme suit:

Branche	Coefficient
Théorie	1
Intervention au poste de travail	2
<b>Coefficient total</b>	<b>3</b>

La note finale représente la moyenne pondérée des deux notes de branche (somme des notes pondérées divisée par le coefficient total). Elle est arrondie à un chiffre après la virgule.

Les mentions suivantes sont octroyées sur la base de la note globale obtenue:

<b>5.5 – 6.0</b>	réussi avec mention Excellent
<b>5.0 – 5.4</b>	réussi avec mention Bien
<b>4.5 – 4.9</b>	réussi avec mention
<b>4.0 – 4.4</b>	réussi

### Art. 24 Décisions d'examen

La commission d'examen se rassemble après l'examen pour prendre connaissance des résultats des examens et décider, après consultation des rapports et évaluations disponibles, du résultat de l'examen.

**A réussi** l'examen quiconque

- n a obtenu la note finale de 4 au moins et
- n n'a obtenu aucune note inférieure à 3,5 dans les branches examinées



### **N'a pas réussi l'examen quiconque**

- n a obtenu une note finale inférieure à 4
- n a obtenu une note inférieure à 3,5 dans une branche
- n a quitté l'examen sans motif valable
- n ne s'est pas présenté à l'examen ou à une partie de celui-ci, sans fournir d'excuse
- n a été exclu de l'examen

Les candidats qui n'ont pas réussi l'examen et qui ne sont pas d'accord avec cette décision peuvent consulter leurs travaux après publication de la décision. Ce droit de regard est réservé aux seuls candidats.

Ce droit n'est pas accordé aux candidats qui ont réussi l'examen.

Le lieu, la date, le déroulement et l'étendue de la consultation sont fixés par le secrétariat d'examen, d'entente avec la commission d'examen. La durée de la consultation des documents est limitée à une heure au maximum pour chaque candidat.

### **Art. 25 Attestation de diplôme**

CallNet.ch remet l'attestation de diplôme et le bulletin de notes aux candidats qui ont réussi l'examen. Ceux qui n'ont pas réussi l'examen reçoivent le bulletin de notes.

Aucun bulletin de note n'est établi pour des parties séparées de l'examen, même si ces parties constituent un tout en soi. Les candidats sont informés du résultat de l'examen par courrier.

Ces documents sont signés par le responsable administration de CallNet.ch et par le président de la commission d'examen CallNet.ch.

## **VII. Recours et répétition de l'examen**

### **Art. 26 Recours**

Le candidat peut déposer auprès de CallNet.ch, moyennant dépôt d'une taxe de traitement (art. 12), un recours écrit contre les décisions prises par la commission d'examen dans les 30 jours qui suivent leur notification. Le recours doit contenir les considérations détaillées et dûment motivées du recourant. Des recours formulés en termes généraux ne sont pas recevables et sont retournés à leur auteur pour complément d'informations.

Si une note finale suffisante (4 ou plus) a été obtenue, aucun recours ne peut être déposé contre la note finale et/ou les notes d'une branche ou d'une branche partielle.

Une commission de recours, instituée par le conseil d'administration et composée d'au moins deux membres du conseil d'administration, statue sur les recours. La commission de recours prend seule la décision sur les points contestés. Sa décision est définitive et tout nouveau recours devant les tribunaux ordinaires est exclu.

L'approbation partielle ou complète d'un recours se traduit généralement par le remboursement de la taxe de traitement.

### **Art. 27 Répétition de l'examen**

Quiconque n'a pas réussi l'examen peut se représenter à celui-ci durant les deux années civiles suivantes.

Une répétition d'examen s'applique à l'ensemble de l'examen.

Si cette deuxième tentative se solde par un nouvel échec, le candidat n'est admis à se présenter à une troisième et dernière session qu'après un délai d'une année.

L'inscription et l'admission à une répétition d'examen sont soumises aux mêmes conditions alors en vigueur lors du premier examen.

La taxe d'examen facturée est celle en vigueur au moment de la répétition. Elle doit être payée dans son intégralité.

## VIII. Enregistrement, obligation de conserver les documents

### Art. 28 Enregistrement

CallNet.ch tient un registre des candidats certifiés.

### Art. 29 Documents d'examen

Les fiches et questionnaires, documents annotés et feuilles de correction de l'examen écrit, ainsi que les rapports des experts et chargés de mission CallNet.ch, sont des documents d'examen à part entière. Les experts doivent garder le secret professionnel concernant les documents et les appréciations remis. La confidentialité est ainsi garantie.

Les notes personnelles et la documentation de travail des experts et du personnel CallNet.ch ne font pas partie intégrante des documents d'examen. Elles sont cependant soumises à la confidentialité et ne sont pas destinées à des tiers ou au public.

Les travaux d'examen et tous les documents y afférents, qu'ils soient sous forme électronique, imprimée et/ou manuscrite, sont la propriété de CallNet.ch.

### Art. 30 Archivage

Pour chaque examen, CallNet.ch conserve pendant au moins un an:

- n le registre des participants
- n les résultats d'examen individuels des candidats
- n un exemplaire des exercices et des codes de solution
- n un exemplaire du règlement d'examen et des instructions/directives d'exécution en vigueur.

Tous les autres documents et travaux d'examen sont détruits six mois après l'examen, pour autant qu'ils ne fassent pas l'objet de recours en suspens.

## IX. Dispositions finales

### Art. 31 Validité et exécution

Ce règlement d'examen entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2009, avec effet sur tous les examens effectués après cette date.

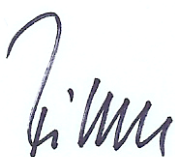
La version originale en allemand fait foi. Le règlement peut également être publié en français et en italien.

CallNet.ch est chargé d'en assurer l'application.

Zurich, le 1<sup>er</sup> janvier 2009

### CALLNET.CH

Le président CallNet.ch



Dieter Fischer

Le président de la Commission d'examen



Angelika Mittermüller