

Guide de la procédure de qualification  
Agente/agent relation client CFC  
76501

## Table des matières

1. Fondements et règlements .....	<b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>
1.1. Introduction.....	3
1.2. Responsabilités .....	3
1.3. Documents de base .....	4
2. Aperçu de la procédure de qualification .....	<b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>
2.1. Aperçu AFP .....	5
2.2. Aperçu connaissances professionnelles .....	6
2.3. Aperçu culture générale.....	7
2.4. Aperçu note d'expérience.....	7
2.5. Travaux pratiques (AFP).....	8
2.6. Examen connaissances professionnelles .....	9
2.7. Note d'expérience .....	9
2.8. Enseignement professionnel .....	9
2.9. Cours interentreprises .....	9
2.10. Enseignement de culture générale.....	9
2.11. Évaluation / critères de réussite.....	10
3. Liste des documents pour la procédure de qualification .....	<b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>

## **1. Fondements et règlements**

### **1.1. Introduction**

Ce guide de la procédure de qualification concrétise les dispositions de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale agente/agent relation client CFC, paragraphe 8, art. 15 – 20 et la partie D „procédure de qualification“ du plan de formation. Il sert à l'orientation, à la concrétisation et comme instruction concernant la procédure de qualification et il constitue la base pour les examens uniformisés dans toute la Suisse.

Le guide s'adresse à tous ceux qui interviennent au cours de la formation professionnelle initiale agente/agent relation client CFC de trois ans:

- apprenants
- formatrices/formateurs
- enseignants pour l'enseignement professionnel
- enseignants pour l'enseignement de culture générale
- formatrices/formateurs des cours interentreprises
- expertes et experts aux examens
- organisation cantonale des examens compétente

La procédure de qualification agente/agent relation client CFC permet de prouver que les compétences opérationnelles selon l'ordonnance sur la formation et le plan de formation sont acquises.

La procédure de qualification comprend les examens de fin d'études dans les domaines de qualification travaux pratiques, connaissances professionnelles et culture générale ainsi que la note d'expérience issue des cours interentreprises et de l'enseignement professionnel.

La commission CSDP&Q agente/agent relation client D/F/I est en charge de l'élaboration et de la mise en vigueur du guide.

### **1.2. Responsabilités**

Selon LFPr, art. 40, et OFPr, art. 35, les cantons se chargent de la réalisation des procédures de qualification. En règle générale, ils confient la réalisation des examens de fin d'apprentissage à une commission d'examen et ils choisissent les expertes et experts. Des expertes et experts en chef sont chargés de l'organisation et de la direction des examens de fin d'apprentissage.

### 1.3. Documents de base

Les documents listés ci-dessous contiennent les bases pertinentes pour la réalisation de la procédure de qualification:

- Loi fédérale sur la formation professionnelle LFPr, 5. chapitre „procédures de qualification, certificats et titres“; [www.admin.ch](http://www.admin.ch)
- Ordonnance sur la formation professionnelle, art. 30 à art. 35, art. 39 et art. 50; [www.admin.ch](http://www.admin.ch)
- Ordonnance sur la formation professionnelle initiale Agente relation client/Agent relation client du 01.07.2010, art. 15 à art. 20; <http://www.sbf.admin.ch>
- Plan de formation (PlanFor) du 01.01.2011, partie D „procédure de qualification“; <http://www.sbf.admin.ch>
- Manuel pour experts aux procédures de qualification de la formation professionnelle initiale. Précisions et instruments pour la pratique. [www.ehb-schweiz.ch](http://www.ehb-schweiz.ch)

## 2. Aperçu de la procédure de qualification

### 2.1. Aperçu AFP

Domaines de la procédure de qualification	Positions	Pondération	Temps Forme	Documents <i>Experts</i>	
b) Connaissances professionnelles écrit et oral Orfo, 17 alinéa 1a PlanFor partie D	Seront examinées les positions suivantes: 1 conception de l'organisation du travail et de la collaboration 2 domaine de compétence opérationnelle: acquérir des clients 3 domaine de compétence opérationnelle: suivi des clients 4 domaine de compétence opérationnelle: fidéliser les clients 5 domaine de compétence opérationnelle: reconquérir des clients 6 utiliser les installations de communication et les systèmes de support 7 respecter les directives et prescriptions	1/1	4 h travail pratique	Sujets d'examen pour candidats/candidates Procès-verbal/grille de l'examen Formulaire de notation EP  <i>Experts pratiques de l'ORTRA</i>	40%

**2.2. Aperçu connaissances professionnelles**

Domaines de la procédure de qualification	Positions	Pondération	Temps Forme	Documents <i>Experts</i>	
b) Connaissances professionnelles écrit et oral  Orfo, 17 alinéa 1b PlanFor partie D	Seront examinées les positions suivantes:  1 conception de l'organisation du travail et de la collaboration	10%	2 ¼ h écrit	Sujets d'examen pour candidats/candidates  Formulaire de notation EP  <i>Enseignants EP</i>	20%
	2 domaine de compétence opérationnelle: acquérir des clients	10%			
	3 domaine de compétence opérationnelle: suivi des clients	10%			
	4 domaine de compétence opérationnelle: fidéliser les clients	10%			
	5 domaine de compétence opérationnelle: reconquérir des clients	10%			
	6 utiliser les installations de communication et les systèmes de support	10%			
	7 respecter les directives et prescriptions	10%			
	8 entretien transversal des compétences opérationnelles	30%	¾ h oral	Grille de procès-verbal, y compris sujets d'examen  Formulaire de notation EP  <i>Enseignants EP</i>	

### 2.3. Aperçu culture générale

Domaines de la procédure de qualification	Positions	Pondération	Temps Forme	Documents <i>Experts</i>	
c) Enseignement de culture générale Selon plan d'études cadre SEFRI Orfo art. 17 alinéa. 1c	Pos. 1: notes d'expérience  Les notes d'expérience évaluent les compétences des apprenants dans tous les domaines d'enseignement de culture générale au cours de l'ensemble de la formation professionnelle initiale	1/3  au moins 3 notes par matière	Plan d'études scolaire	Bulletin semestriel  Formulaire de notation d'expérience EP  <i>Enseignant CG</i>	20%
	Pos.2: travail d'approfondissement Selon plan d'études ECG de chaque canton	1/3	Plan d'études scolaire	Documents internes à l'école  <i>Enseignant CG</i>	
	Pos. 3: examen final	1/3	Plan d'études scolaire	Documents internes à l'école  Ordonnance du SEFRI concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale  <i>Enseignant CG</i>	

### 2.4. Aperçu note d'expérience

Note d'expérience école professionnelle Orfo art. 18 alinéa 3	La note pour l'enseignement professionnel est la moyenne de la somme des notes des bulletins semestriels d'enseignement professionnel arrondie à une demie-note ou une note entière	1/2	Selon PlanFor	Bulletin semestriel  Formulaire de notation d'expérience EP  <i>Enseignants EP</i>	20%
Cours interentreprises Orfo art. 18 alinéa 3	Tous les cours interentreprises sont notés à l'aide d'une attestation de compétences pour chacun de ces cours. La note finale est la moyenne de la somme de toutes les attestations de compétences arrondie à une demie-note ou une note entière.	1/2	Selon PlanFor	Évaluations des cours CI  Formulaire de notation d'expérience ORTRA  <i>Responsable CI</i>	

## 2.5. Travaux pratiques (AFP)

L'examen dans le domaine de qualification „travaux pratiques“ dure 4 heures et elle est basée sur les dispositions de l'ordonnance sur la formation Orfo, 17 alinéa 1a et du plan de formation, partie D „procédure de qualification“.

Les „travaux pratiques“ sont réalisés dans des locaux adaptés à l'extérieur de l'entreprise formatrice. Il faut mettre à disposition des apprenants un poste de travail et les installations nécessaires dans un état irréprochable. Le dossier de formation et les documents relatifs aux cours interentreprises peuvent être utilisés comme aide.

Les travaux pratiques sont conçus sous forme de travail pratique imposé (AFP). Les apprenants sont examinés sur toutes les positions (voir aperçu 2.1). Les exercices s'orientent aux compétences opérationnelles formulées au plan de formation en partie A, les critères d'évaluation sont basés sur les objectifs évaluateurs pour l'entreprise. À la fin de l'examen, une réflexion selon les objectifs évaluateurs 3.6.2. / 4.4.3. / 5.2.4. du plan de formation aura lieu. Les experts d'examen évaluent l'impression générale de l'apprenant en tenant compte de la réflexion.

L'élaboration des exercices de l'examen pour les travaux pratiques incombe au groupe d'auteurs AFP. Lors de la conception de l'examen, il veille à reproduire les processus habituels dans la pratique professionnelle.

Le contenu de l'examen est indépendant des entreprises. L'ensemble de l'AFP est réalisé à l'aide d'un cas (d'une société fictive d'une branche) déterminé par le groupe d'auteurs AFP. Toutes les positions à examiner selon l'aperçu sont examinées à l'aide de ce cas. Les positions fixées sont examinées aussi bien à l'écrit qu'au moyen d'entretiens clients simulés. Les entretiens se font sous forme de 3-4 entretiens téléphoniques, un de ces entretiens étant réalisé dans une langue étrangère choisie par le candidat à l'école professionnelle.



## **2.6. Examen connaissances professionnelles**

Le domaine de qualification «connaissances professionnelles» est régi par art. 17 alinéa 1b de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale agente relation client/agent relation client et par le plan de formation partie D „procédure de qualification“. Les apprenants sont examinés aussi bien à l'oral qu'à l'écrit pendant une durée totale de 3 heures dans les positions 1-7.

### **Connaissances professionnelles écrit**

Les apprenants passent un examen écrit des positions 1 à 7 qui dure 2 ¼ heures. Les objectifs à évaluer sont listés en page 6 de l'aperçu.

Les exercices sont conçus par l'école professionnelle; les examens se déroulent localement dans les écoles professionnelles. Les enseignants EP se chargent de corriger les copies.

### **Connaissances professionnelles oral**

Les apprenants passent un examen oral de 45 minutes dans la langue officielle régionale pour la position 8. Le choix des domaines de compétences opérationnelles de la position 8 s'effectue par l'école professionnelle et il est consigné dans le procès-verbal de l'examen. Au moins 4 domaines de compétences opérationnelles seront évalués.

### **Pondération et transmission des résultats de l'examen**

La pondération des positions dans le domaine de qualification connaissances professionnelles sera effectuée selon partie D du plan de formation.

## **2.7. Note d'expérience**

La note d'expérience est la moyenne arrondie à une décimale de la somme des notes de l'enseignement professionnel et des cours interentreprises évalués.

## **2.8. Enseignement professionnel**

La note de l'enseignement professionnel est la moyenne de la somme de toutes les notes du bulletin semestriel de l'enseignement professionnel arrondie à une demie-note ou une note entière.

## **2.9. Cours interentreprises**

La note cours interentreprises est la moyenne de la somme de toutes les attestations de compétences arrondie à une demie-note ou une note entière. Au début du 6<sup>ième</sup> semestre, les formulaires entièrement remplis sont à transmettre par les responsables des cours interentreprises à l'organisme désigné par l'office cantonal.

## **2.10. Enseignement de culture générale**

L'ordonnance du SEFRI concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale du 27 avril 2006 régit le domaine de qualification culture générale.

### 2.11. Évaluation / critères de réussite

La pondération des notes pour les domaines de qualification est fixée par art. 18 de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale agente relation client/agent relation client et représentée en pages 4-7 de l'aperçu.

L'évaluation des domaines de qualification travaux pratiques et connaissances professionnelles s'effectue sur la base des prescriptions des groupes d'auteurs. Chaque position est évaluée avec des points; la répartition des points est imposée. Pour déterminer les notes dans les domaines de qualification (connaissances professionnelles et AFP), on utilise la formule de conversion du CSFO:

$$\frac{5 \times \text{points obtenus}}{\text{note} = \frac{\text{points obtenus}}{\text{note}} + 1}$$

Nombre maximal de points possibles

Selon l'ordonnance sur la formation art. 18, la procédure de qualification est considérée comme réussie si le domaine de qualification «travaux pratiques» est évalué avec une note de 4 ou plus et qu'une note totale de 4 ou plus est obtenue.

### Aspects organisationnels

#### Réalisation des procédures de qualification

L'association CallNet.ch en tant qu'organisation responsable du monde du travail compose un groupe d'auteurs AFP pour élaborer les examens finaux. Le groupe d'auteurs AFP établit l'énoncé pour le travail pratique imposé. Les expertes et experts en chef sont désignés par les cantons sur demande de l'association CallNet.ch. Les expertes et experts sont élus par les cantons sur demande des expertes et experts.

### 3. Liste des documents pour la procédure de qualification

Tous les documents relatifs à la procédure de qualification sont listés au point 1.3. ou publiés sur [www.callnet.ch](http://www.callnet.ch).

## Autorisation et mise en vigueur

Le présent guide entre en vigueur le 26.11.2014 par décision de la commission suisse pour le développement professionnel & qualité.

Adligenswil, le 1.1.2015

CallNet.ch , Swiss Contact Center Association

.....

Comité directeur

Angelika Mittermüller

.....

Comité directeur

Peter Peterlechner