Union professionnelle suisse

de l'automobile - UPSA

AGVS | UPSA
Auto Gewerbe Verband Schweiz
Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile

RÈGLEMENT

concernant

l'examen professionnel de conseillère de service automobile / conseiller de service automobile*

du 11 janvier 2021

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 conseillers de service automobile travaillent dans le domaine du conseil, du développement et de la vente de prestations (par exemple prestations de service, contrats de maintenance) et de produits (pièces et accessoires) pour l'automobile. Les conseillers de service automobile récoltent toutes les données nécessaires sur les clients et les véhicules, développent des solutions de prestations dans le domaine du service, concluent des ventes, garantissent le processus d'enregistrement, de réception et de remise des véhicules et coordonnent les solutions de mobilité pour les clients en fonction de leurs besoins. Ils réceptionnent les demandes et les réclamations et organisent activement la communication avec les clients, les autorités et les assurances sur tous les canaux. Les conseillers de service automobile s'engagent dans le domaine du marketing en participant aux manifestations organisées pour les clients et en gagnant des clients par la vente de prestations et de produits. Les conseillers de service automobile planifient les ordres d'atelier et en assurent le suivi. Ils travaillent activement avec des interfaces internes et externes et réalisent des tâches exigeantes. Les conseillers de service automobile ont à tout moment une attitude professionnelle vis-à-vis des clients et des collaborateurs. Ils organisent les processus efficacement, étendent en permanence leurs

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

compétences professionnelles et intègrent les nouveaux développements dans leur quotidien professionnel.

1.22 Principales compétences opérationnelles

Les conseillers de service automobile organisent à tous les niveaux avec professionnalisme le contact avec les clients et la réception des clients. Ils recueillent personnellement les demandes et interrogent les clients sur leurs besoins. Ils disposent de connaissances utilisateur des techniques de communication orales et écrites pour tous les canaux pertinents et de connaissances approfondies dans le domaine des directives et des services aux clients spécifiques aux marques.

Les conseillers de service automobile planifient des entretiens exigeants avec les clients et en cas de conflit, et les mènent de manière ciblée. Pour ce faire, ils disposent de connaissances utilisateur de différentes techniques de communication, d'entretien et de négociation. Ils sont capables de répondre aux besoins de leurs interlocuteurs. Ils connaissent leur propre marge de manœuvre et possèdent des connaissances de base des directives de l'entreprise et de celles spécifiques aux marques correspondantes.

Les conseillers de service automobile développent la fidélité de la clientèle par le biais de différents canaux et entretiennent ces contacts en fonction de la situation. Pour ce faire, ils connaissent les directives de l'entreprise, disposent de connaissances de base dans le domaine du marketing et savent comment les mettre en œuvre dans les médias numériques au sein de leur domaine d'activité.

Les conseillers de service automobile planifient les ordres et activités de l'atelier et en assurent le suivi systématiquement avec les services internes et externes. Pour ce faire, ils disposent de connaissances approfondies des chiffres clés du moment de l'atelier et de connaissances techniques et spécialisées de base. Ils possèdent des compétences de direction de base et une capacité à s'imposer. Les conseillers de service automobile font preuve de solides connaissances dans la gestion des systèmes de planification et d'information de l'entreprise.

Les conseillers de service automobile organisent leurs différents rôles avec professionnalisme. Pour ce faire, ils disposent de connaissances utilisateur des techniques de communication convaincantes et maîtrisent leur utilisation dans la communication et les échanges écrits et oraux. Ils sont proactifs et peuvent à tout moment se démarquer. Ils sont capables d'adopter une approche entrepreneuriale et économique dans leur réflexion et de défendre leurs points de vue.

Les conseillers de service automobile se tiennent au courant des derniers développements dans leur domaine professionnel et intègrent ces nouveautés dans leur quotidien professionnel selon les possibilités. Pour ce faire, ils ont accès aux sources d'information sectorielles pertinentes et disposent de connaissances utilisateur dans le domaine spécialisé et technique.

1.23 Exercice de la profession

Les conseillers de service automobile planifient et organisent eux-mêmes les entretiens de conseil et de vente. Ils détectent les opportunités de ventes potentielles et sont responsables de la communication avec les clients sur tous les canaux. Ils appliquent les stratégies marketing, participent activement aux manifestations organisées pour les clients et gagnent des clients par la vente de prestations et de

produits. Ils coordonnent leurs tâches avec les services internes et externes compétents et jouent un rôle de cadre dans les processus de production de prestations de l'entreprise.

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

Les conseillers de service automobile assument une fonction de conseil importante pour faire avancer les innovations durables dans la branche automobile. De par leurs prestations de coordination et de conseil, ils apportent une contribution importante à la réduction des émissions de CO_2 sans nuire à la prospérité ou au progrès. Ils attirent l'attention sur les modes de propulsion écologiques en expliquant les avantages, notamment fiscaux, des véhicules électriques et à propulsion alternative.

1.3 Organe responsable

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

Union professionnelle suisse de l'automobile - UPSA

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 cinq à neuf membres, nommés par l'organe responsable pour une période administrative de quatre ans.

2.12 L'organe responsable élit le président de la commission d'examen. Pour le reste, 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.

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;
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, 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 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 cinq 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];
f) pour les personnes en situation de handicap, si besoin est, une demande justifiée de compensation des inégalités.

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) possèdent un certificat fédéral de capacité dans le domaine automobile, un brevet fédéral à l'orientation technique adaptée ou une qualification équivalente. La liste de ces certificats fédéraux de capacité et attestations équivalentes est établie dans les directives.

et

b) peuvent justifier d'au moins trois années de pratique dans le domaine automobile après la formation initiale, dont au moins douze mois avec des activités principales dans le service à la clientèle d'une entreprise dans le domaine automobile.

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 de brevets, 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 dans une région linguistique si, après sa publication, douze 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 quatre 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 14 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 huit 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'un proche;
c) 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 les travaux 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 récusent en tant qu'experts. Dans des cas exceptionnels justifiés, au plus un des experts à l'examen peut avoir été enseignant aux cours préparatoires suivis par le candidat.

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 récusent 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/point d'appréciation		Forme d' examen	Durée	Pondération
1. Gestion des clients et collaboration en équipe			60 min	1
1.1	« Conseiller les clients »	pratique/ oral	15 min	
1.2	« Gagner des clients »	pratique/ oral	15 min	
1.3	« Mener des entretiens difficiles »	pratique/ oral	15 min	
1.4	« Maîtriser des situations exigeantes »	pratique/ oral	15 min	
2. Situations pratiques relatives au conseil de service			180 min	1
2.1	« Traiter des situations pratiques »	écrit	60 min	
2.2	« Réfléchir sur ses actions professionnelles »	écrit	60 min	
2.3	« Prioriser et coordonner des activités »	écrit	60 min	
3. Compétence personnelle et nouveaux développements			65 min	1
3.1	« Entretien professionnel sur la compétence personnelle et les nouveaux développements »	oral	65 min (y compris 20 min de préparation)	
		Total	305 min	

Épreuve 1 « Gestion des clients et collaboration en équipe » (pratique / oral)

- 1.1 Simulations opérationnelles « Conseiller les clients »
- 1.2 Simulations opérationnelles « Gagner des clients »
- 1.3 Jeu de rôles « Mener des entretiens difficiles »
- 1.4 Évènements critiques « Maîtriser des situations exigeantes »

Les candidats suivent le parcours par groupes de quatre. Chacun des quatre candidats traite les quatre points d'appréciation de l'épreuve l'un après l'autre en autonomie jusqu'à ce que tous aient terminé tous les points d'appréciation. Sur le plan thématique, l'épreuve 1 couvre surtout les compétences opérationnelles A et B.

Épreuve 2 « Traiter des situations pratiques relatives au conseil de service » (écrit)

- 2.1 Simulation opérationnelle « Traiter des situations pratiques »
- 2.2 Mini-cas « Réfléchir sur ses actions professionnelles »
- 2.3 Boîte aux lettres « Prioriser et coordonner des activités »

Les candidats traitent séparément les trois points d'appréciation de l'épreuve, différents sur le plan méthodologique. Sur le plan thématique, les contenus de l'épreuve 2 proviennent surtout des domaines des compétences opérationnelles C et D.

Épreuve 3 « Compétence personnelle et nouveaux développements » (oral)

Les candidats se préparent à l'entretien professionnel avec les experts d'examen à l'aide de problématiques prédéfinies. Sur le plan thématique, l'accent de l'épreuve 3 est mis sur le domaine de compétences opérationnelles E.

5.12 Chaque épreuve peut être subdivisée en points d'appréciation. La commission d'examen fixe 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 Les points d'appréciation de chaque épreuve sont évalués selon un système de points. La somme des points obtenus est convertie en note de l'épreuve conformément au chiffre 6.3.

6.22 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 également attribuée conformément au ch. 6.3.

6.23 La note globale de l'examen correspond à la moyenne 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:

a) si toutes les notes d'épreuve sont supérieures ou égales à 4.0.

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 :

- **Automobil-Serviceberater/in mit eidgenössischem Fachausweis**
- **Conseillère/conseiller de service automobile avec brevet fédéral**
- **Consulente in servizi nel settore automobile con attestato professionale federale**

Traduction du titre en anglais :

- **Automotive service advisor, Federal Diploma of Higher Education**

7.13 Les noms des titulaires de 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, l'organe responsable fixe le montant des indemnités versées aux membres de la commission d'examen et aux experts.

8.2 L'organe responsable 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 directives en la matière[2], 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 du 1er février 2002 régissant l'octroi du brevet fédéral de conseillère/conseiller de service à la clientèle dans la branche automobile est abrogé.

9.2 Dispositions transitoires

9.2.1 Les détenteurs du brevet fédéral de conseillère/conseiller de service à la clientèle dans la branche automobile ont le droit de porter le titre conformément au chiffre 7.12. Aucun nouveau diplôme n'est délivré.

9.2.2 Les candidats qui ont échoué à l'examen en vertu du règlement du 1er février 2002 ont la possibilité de le répéter une première fois et, le cas échéant, une seconde fois jusqu'à 2023.

---

[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

9.3 Entrée en vigueur

Le présent règlement d'examen entre en vigueur le 1er janvier 2023.

10. ÉDICTION

Berne, le 22 décembre 2020

Union professionnelle suisse de l'automobile UPSA

sig. Urs Wernli	sig. Peter Linder
Président central	Président central de la commission d'examen

Le présent règlement d'examen est approuvé.

Berne, le 11 janvier 2021

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

sig. Rémy Hübschi
Vice-directeur
Chef de la division Formation professionnelle et continue