

Règlement

régissant l'octroi du brevet
fédéral de Conseiller de service
à la clientèle de la branche
automobile

Règlement

régissant l'octroi du brevet fédéral de

Conseiller de service à la clientèle dans la branche automobile

du 1^{er} février 2002

Vu les art. 51 à 57 de la loi fédérale du 19 avril 1978 sur la formation professionnelle (loi fédérale) et les art. 44 à 50 de l'ordonnance du 7 novembre 1979 sur la formation professionnelle (ordonnance), l'organe responsable au sens de l'art.1 arrête le règlement suivant:

1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

La dénomination professionnelle, tout comme le titre, sont indiqués au masculin et au féminin. Pour des raisons de lisibilité, les prescriptions du présent règlement sont rédigées au masculin ou au féminin.

Art. 1 Organe responsable

1 L'organe responsable est formé de l'association ci-après:

Union professionnelle suisse de l'automobile (ci-après UPSA)

2 L'organe responsable est compétent pour l'ensemble de la Suisse.

Art. 2 Objectif du titre fédéral

Les personnes titulaires du brevet disposent des connaissances et des aptitudes nécessaires pour

- conseiller de manière compétente les clients de l'atelier
- vendre des prestations de service
- entretenir une communication active entre les clients et le garage
- organiser la planification, l'organisation et le marketing des prestations de service à la clientèle

2 ORGANISATION

Art. 3 Composition de la commission chargée de l'assurance qualité

1 Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet sont confiées à une commission chargée de l'assurance qualité (commission AQ). La commission AQ est composée de 5 à 7 membres; elle est nommée pour une période de 4 ans, par l'UPSA. Une réélection est possible tant que le membre exerce activement une profession.

- 2 La commission AQ se constitue elle-même. Elle peut valablement délibérer lorsque la majorité des membres sont présents. Les décisions se prennent à la majorité des voix. En cas d'égalité, la voix du président est prépondérante.

Art. 4 Tâches de la commission AQ

- 1 La commission AQ
 - a) arrête les directives relatives au présent règlement;
 - 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 final;
 - d) définit le programme de l'examen;
 - e) donne l'ordre de préparer les devoirs d'examen et organise l'examen final;
 - f) nomme et engage les experts;
 - g) décide de l'admission à l'examen final ainsi que, le cas échéant, de l'exclusion de l'examen final;
 - h) procède au contrôle des certificats de modules, à l'évaluation de l'examen final et décide de l'octroi du brevet;
 - i) traite les requêtes et les oppositions;
 - j) surveille l'application des directives concernant les contrôles de compétence dans chaque module;
 - k) procède régulièrement à la mise à jour des modules, ordonne leur adaptation et fixe, d'entente avec les organisations agréées par l'OFFT, la durée de validité des certificats de modules;
 - l) décide de la reconnaissance ou de la prise en compte d'autres qualifications et d'autres prestations;
 - m) fait rapport de ses activités aux instances supérieures ainsi qu'à l'OFFT.

- 2 La commission AQ peut déléguer certaines tâches ainsi que des responsabilités administratives au secrétariat de l'UPSA.

Art. 5 Publicité de l'examen / Surveillance

- 1 L'examen final est placé sous la surveillance de la Confédération; il n'est pas public. Dans des cas particuliers, la commission AQ peut consentir à des dérogations.
- 2 L'OFFT est invité suffisamment tôt à assister à l'examen final et reçoit les dossiers nécessaires à cet effet.

3 PUBLICATION, INSCRIPTION, ADMISSION, FRAIS D'EXAMEN

Art. 6 Publication

- 1 L'examen final est annoncé publiquement dans l'organe de publication de l'UPSA 5 mois au moins avant le début des épreuves. Les annonces sont publiées au minimum deux fois par an ou selon les besoins.

- 2 Les annonces informent notamment sur
 - les dates des épreuves
 - la taxe d'examen
 - l'adresse d'inscription
 - le délai d'inscription.

Art. 7 Inscription

- 1 Les inscriptions doivent être présentées dans le délai fixé et comporter:
 - a) un résumé des formations et de l'expérience professionnelle acquises;
 - b) les copies des titres et certificats de travail requis pour l'admission;
 - c) les copies des certificats de modules obtenus ou des attestations d'équivalence;
 - d) deux propositions de thèmes pour le travail de projet;
 - e) la copie d'un document officiel d'identité muni d'une photo;
 - f) la mention de la langue d'examen.

Art. 8 Admission

- 1 Sont admis à l'examen final, les candidats qui
 - a) possèdent soit le certificat fédéral de capacité de mécanicien d'automobiles, électricien en automobiles, resp. électricien-électronicien en véhicules et qui peuvent justifier après leur apprentissage d'une expérience professionnelle de 2 ans dans le service après-vente de l'artisanat de l'automobile ou;
 - b) possèdent le certificat de capacité de réparateur d'automobiles, gestionnaire de vente de la branche "logistique de pièces détachées" ou d'employé de commerce et peuvent justifier d'une expérience professionnelle de 3 ans dans le service après-vente de l'artisanat de l'automobile et
 - c) ont acquis les certificats de modules requis ou disposent des attestations d'équivalence.

Sous réserve du versement dans les délais de émoluments d'examen selon l'article 9 alinéa 1.

- 2 L'OFFT décide de l'équivalence des brevets étrangers.
- 3 Les décisions concernant l'admission à l'examen final sont communiquées aux candidats par écrit, au moins 3 mois avant le début de l'examen. Les décisions négatives indiquent les motifs, les voies de droit et le délai imparti.

Art. 9 Frais d'examen

- 1 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.
- 2 Le candidat qui se retire dans le délai autorisé conformément à l'art. 11, ou qui se retire pour des motifs valables a droit au remboursement du montant payé, déduction faite des frais occasionnés.
- 3 Le candidat qui se voit refuser le brevet n'a pas droit au remboursement des taxes.

- 4 L'OFFT perçoit une taxe pour l'établissement du brevet et l'enregistrement de son titulaire. Cette taxe est payée par le titulaire du brevet.
- 5 Les frais de déplacement, de logement, de subsistance et d'assurance pendant la durée de l'examen final sont à la charge du candidat.

4 DÉROULEMENT DE L'EXAMEN FINAL

Art. 10 Convocation

- 1 Les candidats peuvent choisir de passer l'examen en français, en allemand ou en italien.
- 2 Un examen final a lieu si, après sa publication, 12 candidats au moins remplissent les conditions d'admission.
- 3 Les candidats sont convoqués 2 semaines au moins avant le début de l'examen final. Avec la convocation ils reçoivent:
 - a) le programme de l'examen final, qui indique le lieu, la date, l'heure de l'examen et les moyens auxiliaires dont les candidats sont autorisés ou invités à se munir;
 - b) la liste des experts.
- 4 Toute demande de récusation d'un expert doit être motivée et adressée 5 jours au moins avant le début de l'examen au président de la commission AQ. Celui-ci décide irrévocablement de la suite à donner à la récusation et prend les mesures qui s'imposent.

Art. 11 Retrait du candidat

- 1 Le candidat peut annuler son inscription jusqu'à 8 semaines avant le début de l'examen final.
- 2 Passé ce délai, le retrait n'est possible que si une raison valable le justifie.
Sont réputés raisons valables:
 - a) le service militaire ou le service de protection civile;
 - b) la maladie, un accident ou la maternité;
 - c) un décès dans la famille.
- 3 Le retrait doit être communiqué sans délai et par écrit, avec pièces justificatives, à la commission AQ.

Art. 12 Exclusion de l'examen

- 1 Le candidat qui, en rapport avec les conditions d'admission, donne sciemment de fausses informations, présente les certificats de modules d'un tiers ou tente de tromper d'une autre manière la commission AQ n'est pas admis à l'examen final.
- 2 Est exclu de l'examen final le candidat qui
 - a) utilise des moyens auxiliaires non autorisés;
 - b) enfreint gravement la discipline de l'examen;
 - c) tente de tromper les experts.
- 3 La commission AQ est compétente pour les cas d'exclusion. Jusqu'à ce que celle-ci ait arrêté une décision formelle, le candidat a le droit de passer l'examen, sous réserve.

Art. 13 Experts, séance d'attribution des notes

- 1 Deux experts au moins apprécient le travail final et fixent la note en commun.
- 2 La commission AQ décide de l'octroi du brevet. Le représentant de l'OFFT est invité à la séance.
- 3 Les proches parents du candidat, ses supérieurs et ses collaborateurs au moment de l'examen ou avant celui-ci se refusent en tant qu'expert lors de l'examen et de la prise de décision sur l'octroi du diplôme.

5 EXAMEN FINAL, CERTIFICATS DE MODULES REQUIS

Art. 14 Examen final

- 1 L'examen final est composé de travaux finaux intermodulaires. Il a une durée de 1,5 jours au maximum, contrôle une application en réseau des modules attestés et comprend les travaux suivants:
 - Travail de projet
 - Tâches appliquées
 - Comportement communicatif.
- 2 L'examen final peut être subdivisé en points d'appréciation et, éventuellement, en sous-points d'appréciation. La commission AQ définit ces subdivisions ainsi que la pondération de chacune d'elles.

Art. 15 Exigences concernant l'examen

- 1 Les dispositions détaillées relatives aux branches, resp. travaux finaux se trouvent dans les directives relatives au règlement.
- 2 Les candidats disposent de deux mois pour élaborer le travail de projet. Ce dernier doit être envoyé au secrétariat compétent 1 mois avant le début des examens.

Art. 16 Modules

- 1 Les certificats de modules requis en vue de l'octroi du brevet figurent dans les directives relatives au règlement.
- 2 Le contenu et les exigences des modules contrôlés par l'organisation agréée par l'OFFT sont spécifiés dans les directives relatives à l'examen ou dans le descriptif des modules.

6 ÉVALUATION ET ATTRIBUTION DES NOTES

Art. 17 Règle générale

L'évaluation de l'examen est basée sur des notes. Les dispositions des art. 18 et 19 du présent règlement sont applicables.

Art. 18 Evaluation

- 1 Une note entière ou une demi-note est attribuée pour les points d'appréciation et les sous-points d'appréciation, conformément à l'art. 19.
- 2 La note de branche correspond à la moyenne de toutes les notes de point d'appréciation. Elle est arrondie à la première décimale. Si le mode d'appréciation permet de déterminer directement la note de branche sans faire appel aux points d'appréciation, cette note est attribuée en vertu de l'art. 19.
- 3 La note globale de l'examen final est la moyenne de toutes les notes de branche. Elle est arrondie à la première décimale.

Art. 19 Notation

- 1 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.
- 2 Echelle des notes

Note	Qualité des prestations
------	-------------------------

6	Très bien, qualitativement et quantitativement
5	Bien, conforme aux exigences
4	Conforme aux exigences minimales
3	Faible, incomplet
2	Très faible
1	Travail inutilisable ou non exécuté

Art. 20 Conditions de réussite de l'examen final et de l'octroi du brevet

- 1 L'examen final est réussi, lorsque
 - a) la note globale n'est pas inférieure à la valeur de 4,0;
 - b) une note de branche au maximum est inférieure à la valeur de 4,0 et
 - c) aucune note de branche est inférieure à la valeur de 3,0.

- 2 L'examen final n'est en aucun cas réussi, si le candidat
 - a) ne se désiste pas à temps;
 - b) ne se présente pas à l'examen sans motif valable;
 - c) se retire après le début de l'examen sans motif valable;
 - d) est exclu de l'examen.

- 3 La commission AQ décide, sur la base des certificats de modules obtenus ou des attestations d'équivalence ainsi que des prestations fournies à l'examen final, de l'octroi ou du refus du brevet.

- 4 La commission AQ établit, pour chaque candidat, un certificat d'examen final. Ce dernier doit contenir au moins les indications suivantes:
 - a) la validation certificats de modules obtenus;
 - b) l'évaluation de l'examen final;
 - c) l'octroi ou le refus du brevet;
 - d) les voies de droit.

Art. 21 Répétition de l'examen

- 1 Les candidats qui échouent à l'examen sont autorisés à se présenter à la prochaine session ordinaire d'examen, après un délai d'un an au moins. Les candidats qui échouent à ce deuxième examen sont autorisés à se présenter une troisième et dernière fois après un délai de trois ans au moins après le premier examen.

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

7 BREVET, TITRE ET PROCÉDURE

Art. 22 Titre et publication

- 1 Le brevet est délivré par l'OFFT. Il porte la signature du directeur de l'office fédéral ainsi que celle du président de la commission AQ.

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

Conseiller de service à la clientèle dans la branche automobile avec brevet fédéral
 Conseillère de service à la clientèle dans la branche automobile avec brevet fédéral

Kundendienstberater im Automobilgewerbe mit eidgenössischem Fachausweis
 Kundendienstberaterin im Automobilgewerbe mit eidgenössischem Fachausweis

Consulente del servizio clientela nel ramo dell'automobile con attestato professionale federale
 Consulente del servizio clientela nel ramo dell'automobile con attestato professionale federale

- 3 Les noms des titulaires sont publiés et inscrits dans un registre tenu par l'OFFT et accessible au public. Les dispositions de la législation sur la protection des données sont réservées.
- 4 Les titulaires du brevet sont les seuls habilités à porter le titre protégé. Quiconque s'arroge ce titre ou utilise un titre qui donne l'impression qu'il a réussi l'examen sera puni d'emprisonnement ou de l'amende.

Art. 23 Retrait du brevet

- 1 L'OFFT peut retirer tout brevet obtenu de manière illicite. Les poursuites pénales sont réservées.
- 2 La décision de l'OFFT peut être déférée dans les 30 jours suivant sa notification à la Commission de recours du DFE.

Art. 24 Voies de droit

- 1 Les décisions de la commission AQ concernant la non-admission à l'examen final ou le refus du brevet peuvent faire l'objet d'un recours devant l'OFFT dans les trente jours suivant leur notification. Le recours doit indiquer les conclusions et les motifs.
- 2 L'OFFT statue en première instance sur les recours. Sa décision peut être attaquée devant la Commission de recours du DFE dans un délai de 30 jours après sa notification. La commission statue de manière définitive.

8 COUVERTURE DES FRAIS D'EXAMEN

Art. 25 Vacations, décompte

- 1 L'UPSA fixe (sur proposition de la commission AQ) le montant des vacations versées aux membres de la commission AQ.
- 2 L'UPSA supporte les frais d'examen qui ne sont pas couverts par les taxes correspondantes, par la subvention fédérale ou d'autres ressources.
- 3 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.

9 DISPOSITIONS FINALES

Art. 26 Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur à la date de son approbation par le DFE. L'UPSA est chargé de son exécution.

10 AUTHENTIFICATION

Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSAs)

Le président central:

Le président de la commission chargée
de l'assurance qualité (Commission AQ):

sig. Roland Ayer

sig. Peter Baschnagel

Berne, le 11 décembre 2001

Le présent règlement est approuvé.

Département fédéral de l'économie

Berne, le 1^{er} février 2002

sig. Pascal Couchepin