



**Personnel
Certification**

Swiss Association for Quality

SAQ Swiss Association for Quality
Personnel Certification

Accrédité en se basant sur SN/EN ISO IEC 17024:2012
Service d'accréditation suisse SAS (SCESe 0016)

Certification Conseiller clientèle Banque

Guide Voies de droit

Version 1.1, 06.05.2019

Niveau: publique

Personnel Certification
SAQ Swiss Association for Quality
Ramuzstrasse 15
CH-3027 Bern

T +41 (0)31 330 99 00
banking@saq.ch
www.personnelcertification.ch





Table des matières

1	Vue d'ensemble	3
1.1	But et objet	3
1.2	Champ d'application et éléments d'examen	3
1.3	Principes juridiques	3
2	Consultation des épreuves	4
2.1	Principe	4
2.2	Déroulement et attributions	4
2.3	Frais de consultation des épreuves	4
2.4	Formulaire de demande	5
3	Recours (première instance)	5
3.1	Principe	5
3.2	Déroulement et attributions	5
3.3	Motifs de recours	5
3.4	Issue du recours	6
3.5	Frais de recours	6
3.6	Formulaire de demande	7
4	Recours en seconde instance	7
4.1	Principe	7
4.2	Déroulement et attributions	7
4.3	Motifs de recours en seconde instance	8
4.4	Issue du recours en seconde instance	8
4.5	Frais du recours en seconde instance	8
4.6	Formulaire de demande	9
5	Réclamation	9
5.1	Principe	9
5.2	Déroulement et attributions	9
5.3	Motifs de réclamation	9
5.4	Issue de la réclamation	10
5.5	Frais de réclamation	10
5.6	Formulaire de demande	10

Dans un souci de meilleure lisibilité, le présent document utilise exclusivement la forme masculine. Les formulations s'appliquent toutefois expressément aux deux sexes.



1 Vue d'ensemble

1.1 But et objet

Le «Guide Voies de droit» décrit les règles et les étapes en matière de procédure de consultation des épreuves, de recours, de recours en seconde instance et de réclamation dans le système de certification Conseiller clientèle Banque. Le présent guide s'adresse aux candidats qui désirent se prévaloir de l'une de ces procédures.

1.2 Champ d'application et éléments d'examen

Le règlement d'examen «Certification Conseiller clientèle Banque» et le guide Voies de droit s'appliquent aux procédures de qualification des programmes de certification suivants:

	Programme de certification	Examen écrit	Examen oral
Wealth Management	Wealth Management Advisor CWMA	Plusieurs examens partiels possibles	1 entretien client (simulation)
	Conseiller clientèle Affluent	Plusieurs examens partiels possibles	1 entretien client (simulation)
Corporate	Corporate Banker CCoB	Plusieurs examens partiels possibles	2 entretiens client (simulation)
	Conseiller clientèle PME	Plusieurs examens partiels possibles	2 entretiens client (simulation)
Retail	Conseiller clientèle individuelle	Plusieurs examens partiels possibles	1-2 entretiens client (simulation)
	Conseiller clientèle privée	Plusieurs examens partiels possibles	1-2 entretiens client (simulation)

1.3 Principes juridiques

- Précision des règles du règlement d'examen, qui est défini par le comité des normes
- La certification se base sur la norme d'accréditation ISO 17024
- Pas de références possibles aux lois ou ordonnances de droit public ou à la législation sur les Hautes Écoles
- Tout recours à l'une des voies de droit indiquées constitue une demande personnelle et individuelle du candidat qui ne crée pas de précédent pour les autres candidats à l'examen.
- Il ne peut être recouru aux voies de droit indiquées que pour le dernier examen passé qui n'a pas été réussi. De par sa participation à la dernière tentative d'examen, les résultats des précédentes tentatives d'examen ont été acceptés par le candidat et ils ne sont, par conséquent, plus attaquables.



2 Consultation des épreuves

2.1 Principe

Examen écrit	Examen oral
Selon le règlement d'examen, il <u>n'est pas</u> possible de consulter un examen écrit en raison de l'obligation de garder le secret sur les documents d'examen utilisés et réutilisés. Il est possible de contester l'évaluation d'un examen écrit qui n'a pas été réussi par le biais d'un recours.	Dans le cas d'un examen oral, le candidat a la possibilité de consulter les épreuves de son examen. La consultation des épreuves n'est possible que si l'examen n'a pas été réussi. La consultation doit être demandée par écrit à l'organisme de certification dans le 30 jours à compter de la réception du résultat d'examen. Le candidat a la possibilité de faire recours dans les 30 jours à compter de sa consultation des épreuves.

2.2 Déroulement et attributions

Examen écrit	Examen oral
Selon le règlement d'examen, il n'est <u>pas</u> possible de consulter un examen écrit.	Après réception de la demande écrite de consultation du candidat, celui-ci reçoit de la part de SAQ une lettre de confirmation écrite accompagnée d'une facture pour le paiement des frais. Un rendez-vous est ensuite fixé par courriel au candidat pour la consultation des épreuves. La consultation se déroule de la manière suivante: <ul style="list-style-type: none">• 60 minutes pour consulter tous les documents, y compris les enregistrements vidéo et audio ainsi que le formulaire d'évaluation des experts• Aucun accompagnant n'est autorisé• La consultation se fait sous la supervision de SAQ• Notes autorisées sur du papier vierge (le candidat peut conserver ces notes)• Appareils électroniques interdits• Pas de réponse de SAQ aux questions techniques de fond À prendre avec: pièce d'identité officielle et confirmation de paiement

2.3 Frais de consultation des épreuves

Examen écrit	Examen oral
Selon le règlement d'examen, il n'est <u>pas</u> possible de consulter un examen écrit.	CHF 400.— (comprenant la consultation et un possible recours). Le montant est dû dès que la demande signée est arrivée à la SAQ.

2.4 Formulaire de demande

Examen écrit	Examen oral
<p>Selon le règlement d'examen, il n'est <u>pas</u> possible de consulter un examen écrit.</p>	<p>Le formulaire de demande de consultation se trouve sur notre site Internet:</p> <p>https://www.saq.ch/fr/certificats-bancaires/</p> <p>La demande dûment signée peut être envoyée par courrier à la SAQ ou par e-mail à banking@saq.ch.</p>

3 Recours (première instance)

3.1 Principe

Examen écrit	Examen oral
<p>Le candidat a la possibilité, en cas d'échec à un examen écrit (même partiel), d'adresser à l'organisme de certification un recours contre l'évaluation. Le recours doit être adressé par écrit dans les 30 jours à compter de la réception du résultat d'examen. Durant la procédure de recours, il n'est pas possible de se réinscrire à l'examen qui n'a pas été réussi.</p>	<p>Le candidat a la possibilité, en cas d'échec à un examen oral, d'adresser à l'organisme de certification un recours contre l'évaluation. Le recours doit être adressé par écrit dans les 30 jours à compter de la consultation. Durant la procédure de recours, il n'est pas possible de se réinscrire à l'examen qui n'a pas été réussi.</p>

3.2 Déroulement et attributions

Examen écrit	Examen oral
<p>Après réception du recours écrit, le candidat reçoit de la part de SAQ une lettre de confirmation écrite accompagnée d'une facture pour les frais de recours. Le recours est ensuite transmis à la commission d'examen de l'organisation d'examen pour une nouvelle évaluation. La commission d'examen prend position au sujet du recours et rend une décision définitive.</p>	<p>Après réception du recours écrit, le candidat reçoit de la part de SAQ une lettre de confirmation écrite. Le recours est ensuite transmis aux deux experts pour une nouvelle évaluation. La prise de position des experts et le courrier de recours sont par la suite transmis à la commission d'examen de l'organisation d'examen pour une nouvelle évaluation. La commission d'examen prend une décision définitive.</p>

3.3 Motifs de recours

Examen écrit	Examen oral
<p><u>Motifs de recours :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Questions d'examen techniquement incorrectes • Compréhensibilité des questions d'examen 	<p><u>Motifs de recours :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des experts par rapport aux différents critères d'évaluation • Comportement de la personne qui joue le rôle du client

<p>Les motifs ne doivent porter que sur l'examen et avoir pour objet une demande de modification du résultat de l'examen</p> <p><u>Ne constituent pas des motifs de recours :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout ce qui concerne le contenu de l'enseignement et le matériel d'enseignement destiné à la préparation de l'examen • Les motifs personnels • Les motifs en relation avec la procédure d'examen* <small>*Pour les erreurs en matière de procédure d'examen, cf. la réclamation</small> • Tout ce qui concerne les lois ou les ordonnances • Les critiques générales du système de certification <p>Pour information : le matériel d'enseignement / les cours de préparation ne font pas partie de la certification, et ils sont proposés par l'organisation d'examen de manière indépendante et sous sa responsabilité. Les critiques à leur sujet doivent être adressées directement à l'organisation d'examen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Partialité ou conflit d'intérêts entre les experts et le candidat <p>Les motifs ne doivent porter que sur l'examen et avoir pour objet une demande de modification du résultat de l'examen</p> <p><u>Ne constituent pas des motifs de recours :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout ce qui concerne le contenu de l'enseignement et le matériel d'enseignement destiné à la préparation de l'examen • Les motifs personnels • Les motifs en relation avec la procédure d'examen* <small>*Pour les erreurs en matière de procédure d'examen, cf. la réclamation</small> • Tout ce qui concerne le travail au quotidien • Tout ce qui concerne les lois ou les ordonnances • Les critiques générales du système de certification <p>Pour information : le matériel d'enseignement / les cours de préparation ne font pas partie de la certification, et ils sont proposés par l'organisation d'examen de manière indépendante et sous sa responsabilité. Les critiques à leur sujet doivent être adressées directement à l'organisation d'examen.</p>
---	---

3.4 Issue du recours

Examen écrit	Examen oral
<p>45 jours au plus tard dès réception du recours, le candidat reçoit par écrit la décision définitive avec la prise de position de la commission d'examen. La prise de position traite des différents motifs invoqués dans le recours (cf. chapitre 3.3).</p>	<p>45 jours au plus tard dès réception du recours, le candidat reçoit par écrit la décision définitive de la commission d'examen accompagnée de la prise de position des experts. La prise de position traite des différents motifs invoqués dans le recours (cf. chapitre 3.3).</p>

3.5 Frais de recours

Examen écrit	Examen oral
<p>Les frais de recours s'élèvent à CHF 400.-. Le montant est dû dès que la demande signée est arrivée à la SAQ. Cet émoluments est remboursé au candidat en cas d'admission de son recours.</p>	<p>Le recours est déjà compris dans l'émolument de CHF 400.- pour la consultation. Cet émoluments est remboursé au candidat en cas d'admission de son recours.</p>



3.6 Formulaire de demande

Examen écrit	Examen oral
<p>Le formulaire de recours se trouve sur notre site Internet: https://www.saq.ch/fr/certificats-bancaires/</p> <p>La demande dûment signée peut être envoyée par courrier à la SAQ ou par e-mail à banking@saq.ch.</p>	<p>Le formulaire de recours se trouve sur notre site Internet: https://www.saq.ch/fr/certificats-bancaires/</p> <p>La demande dûment signée peut être envoyée par courrier à la SAQ ou par e-mail à banking@saq.ch.</p>

4 Recours en seconde instance

4.1 Principe

Examen écrit	Examen oral
<p>Si le candidat n'est pas d'accord avec la décision concernant son recours, il a la possibilité de déposer un recours en seconde et dernière instance. Ce recours doit être adressé par écrit dans les 30 jours à compter de la réception de la décision concernant le recours. La procédure de recours en seconde instance a pour but de vérifier la décision au sujet du recours. Durant la procédure de recours en seconde instance, il n'est pas possible de se réinscrire à l'examen qui n'a pas été réussi.</p>	<p>Si le candidat n'est pas d'accord avec la décision concernant son recours, il a la possibilité de déposer un recours en seconde et dernière instance. Ce recours en seconde instance doit être adressé par écrit dans les 30 jours à compter de la réception de la décision concernant le recours. La procédure de recours en seconde instance a pour but de vérifier la décision au sujet du recours. Durant la procédure de recours en seconde instance, il n'est pas possible de se réinscrire à l'examen qui n'a pas été réussi.</p>

4.2 Déroulement et attributions

Examen écrit	Examen oral
<p>Après réception du recours en seconde instance par écrit, le candidat reçoit de la part de SAQ une lettre de confirmation écrite accompagnée d'une facture pour le paiement des frais du recours en seconde instance. Le recours en seconde instance est ensuite transmis au comité de programme de SAQ pour une nouvelle évaluation. Le comité de programme de SAQ prend position au sujet du recours en seconde instance et rend une décision définitive. Le comité de programme de SAQ consulte le cas échéant un expert indépendant afin de procéder à une nouvelle évaluation de la décision de recours.</p>	<p>Après réception du recours en seconde instance par écrit, le candidat reçoit de la part de SAQ une lettre de confirmation écrite accompagnée d'une facture pour le paiement des frais du recours en seconde instance. Le recours en seconde instance est ensuite transmis à deux experts indépendants pour une nouvelle évaluation. La prise de position des experts indépendants et le courrier de recours en seconde instance sont par la suite transmis au comité de programme de SAQ pour une nouvelle évaluation. Le comité de programme de SAQ rend une décision définitive.</p>

4.3 Motifs de recours en seconde instance

Examen écrit	Examen oral
<p><u>Motifs de recours en seconde instance :</u></p> <p>Un recours en seconde instance conteste la décision concernant le recours en première instance. Le candidat ne peut par conséquent invoquer que les mêmes motifs que ceux qu'il a invoqués dans le recours contre la décision de recours.</p> <p><u>Ne constituent pas des motifs de recours en seconde instance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout ce qui n'est pas mentionné dans le recours 	<p><u>Motifs de recours en seconde instance :</u></p> <p>Un recours en seconde instance conteste la décision concernant le recours en première instance. Le candidat ne peut par conséquent invoquer que les mêmes motifs que ceux qu'il a invoqués dans le recours contre la décision de recours.</p> <p><u>Ne constituent pas des motifs de recours en seconde instance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout ce qui n'est pas mentionné dans le recours

4.4 Issue du recours en seconde instance

Examen écrit	Examen oral
<p>45 jours environ après la réception du recours en seconde instance, le candidat reçoit par écrit la décision définitive avec la prise de position du comité de programme de SAQ. La prise de position traite des différents motifs invoqués dans le recours en seconde instance (cf. chapitre 4.3). La procédure de recours en seconde instance est la dernière instance de réévaluation d'un examen. Le candidat ne peut plus rien entreprendre contre le résultat de l'examen.</p>	<p>45 jours environ après la réception du recours en seconde instance, le candidat reçoit par écrit la décision définitive du comité de programme de SAQ. accompagnée de la prise de position de l'expert indépendant. La prise de position traite des différents motifs invoqués dans le recours en seconde instance (cf. chapitre 4.3). La procédure de recours en seconde instance est la dernière instance de réévaluation d'un examen. Le candidat ne peut plus rien entreprendre contre le résultat de l'examen.</p>

4.5 Frais du recours en seconde instance

Examen écrit	Examen oral
<p>Les frais de recours en seconde instance s'élèvent à CHF 400.-. Le montant est dû dès que la demande signée est arrivée à la SAQ. En cas d'admission du recours en seconde instance, l'émolument des recours en première et seconde instance (CHF 800.-) sont remboursés au candidat.</p>	<p>Les frais de recours en seconde instance s'élèvent à CHF 400.-. Le montant est dû dès que la demande signée est arrivée à la SAQ. En cas d'admission du recours en seconde instance, l'émolument des recours en première et seconde instance (CHF 800.-) sont remboursés au candidat.</p>



4.6 Formulaire de demande

Examen écrit	Examen oral
<p>Le formulaire de recours en seconde instance se trouve sur notre site Internet :</p> <p>https://www.saq.ch/fr/certificats-bancaires/pruefung/</p> <p>La demande dûment signée peut être envoyée par courrier à la SAQ ou par e-mail à banking@saq.ch.</p>	<p>Le formulaire de recours en seconde instance se trouve sur notre site Internet :</p> <p>https://www.saq.ch/fr/certificats-bancaires/</p> <p>La demande dûment signée peut être envoyée par courrier à la SAQ ou par e-mail à banking@saq.ch.</p>

5 Réclamation

5.1 Principe

Examen écrit	Examen oral
<p>En cas d'échec, le candidat a la possibilité d'adresser à l'organisme de certification une réclamation au sujet du déroulement et de l'organisation de l'examen. La réclamation doit être adressée dans un délai de 30 jours à compter de la décision écrite concernant le résultat de l'examen. Durant la procédure de réclamation, il n'est pas possible de se réinscrire à l'examen qui n'a pas été réussi.</p>	

5.2 Déroulement et attributions

Examen écrit	Examen oral
<p>Après réception de la réclamation écrite, le candidat reçoit de la part de SAQ une lettre de confirmation écrite accompagnée d'une facture pour le paiement des frais de réclamation. La réclamation est ensuite transmise au comité de programme de SAQ pour évaluation. Le comité de programme de SAQ prend position et rend une décision concernant la réclamation.</p> <p>Il est également possible de déposer une réclamation écrite contre une décision négative de re-certification.</p>	

5.3 Motifs de réclamation

Examen écrit	Examen oral
<p><u>Motifs de réclamation :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Organisation de l'examen• Déroulement de l'examen• Infrastructure de l'examen• Perturbations durant l'examen• Non-respect du règlement d'examen	



Ne constituent pas de motifs de réclamation :

- Les motifs personnels
- Tout ce qui concerne les cours/les supports d'apprentissage destinés à la préparation de l'examen
- Tout ce qui concerne les lois ou les ordonnances
- Les critiques générales du système de certification

5.4 Issue de la réclamation

Examen écrit	Examen oral
45 jours environ après la réception de la réclamation, le candidat reçoit par écrit la décision définitive avec la prise de position du comité de programme de SAQ. La prise de position traite des différents motifs invoqués dans la réclamation (cf. chapitre 5.3).	

5.5 Frais de réclamation

Examen écrit	Examen oral
Les frais de réclamation s'élèvent à CHF 400.–. Le montant est dû dès que la demande signée est arrivée à la SAQ. Cet émolument est remboursé au candidat en cas d'admission de sa réclamation.	

5.6 Formulaire de demande

Examen écrit	Examen oral
Le formulaire de réclamation se trouve sur notre site Internet : https://www.saq.ch/fr/certificats-bancaires/ La demande dûment signée peut être envoyée par courrier à la SAQ ou par e-mail à banking@saq.ch .	