



**Personnel  
Certification**

**Swiss Association for Quality**

SAQ Swiss Association for Quality  
Certification de personnes

Accréditée selon la norme SN/EN ISO IEC 17024:2012  
Service d'Accréditation Suisse SAS (SCESe 0016)

---

## **Certification Conseiller clientèle Banque**

### ***Règlement d'examen***

---

Version 1.8.6

Remplace la version 1.8.5 du 03.01.2021

Statut : approuvé par le Comité des normes

En vigueur dès le 03.01.2023

**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





## Sommaire

<b>1. Vue d'ensemble</b>	<b>4</b>
1.1 Objectif	4
1.2 Champ d'application et éléments de l'examen	4
1.3 Groupes cibles	5
1.4 Non-respect des conditions d'admission	6
<b>2. Examen écrit</b>	<b>6</b>
2.1 Objectif	6
2.2 Structure et conditions de l'examen	6
2.3 Système d'examen, questions d'examen et outils d'aide	7
2.4 Audit et assurance qualité	8
2.5 Conditions requises	8
2.6 Préparation	8
2.7 Échec à l'examen écrit	8
<b>3. Examen oral</b>	<b>9</b>
3.1 Objectifs	9
3.2 Structure et conditions de l'examen	9
3.3 Système d'examen, examen et outils d'aide	9
3.4 Audit et assurance qualité	11
3.5 Exigences	11
3.5.1 Experts	11
3.6 Préparation	11
3.7 Échec de l'examen oral	11
<b>4. Certificat</b>	<b>12</b>
4.1 Période de validité	12
4.2 Recertification	12
4.3 Réactivation d'un certificat non valable	13
4.3.1 Suspension	13
4.3.2 Demande de réactivation	13
4.4 Renonciation / restitution	13
4.5 Propriété	14
4.6 Envoi	14
<b>5. Directives générales</b>	<b>14</b>
5.1 Langue	14
5.2 Désinscription	14
5.3 Lieu de l'examen	14
5.4 Résultats de l'examen	14
5.5 Notation de l'examen	14



## Swiss Association for Quality

5.6	Archivage .....	15
5.7	Coût du certificat .....	15
5.8	Conséquences en cas de violation du règlement d'examen.....	15
5.9	Fraude .....	15
5.10	Responsabilité.....	15
5.11	Obligation de renseigner et protection des données .....	15
<b>6.</b>	<b>Consultation des épreuves.....</b>	<b>16</b>
6.1	Principe .....	16
6.2	Frais de consultation des épreuves .....	16
<b>7.</b>	<b>Recours.....</b>	<b>16</b>
7.1	Principe .....	16
7.2	Prévention des discriminations.....	16
7.3	Frais de recours .....	16
<b>8.</b>	<b>Recours en seconde instance.....</b>	<b>16</b>
8.1	Principe .....	16
8.2	Coût du recours en seconde instance .....	16
<b>9.</b>	<b>Réclamations .....</b>	<b>17</b>
9.1	Principe .....	17
9.2	Coût de la réclamation.....	17
<b>10.</b>	<b>Annexes .....</b>	<b>17</b>
	Annexe 1:.....	18
	Tarif des frais SAQ Certification Conseiller clientèle Banque .....	18

Par souci de lisibilité, le texte recourt à la forme masculine. Les formulations s'appliquent toutefois explicitement à tous les sexes.



## 1. Vue d'ensemble

### 1.1 Objectif

Le règlement d'examen régit les conditions d'admission, le déroulement des examens oraux et écrits ainsi que les exigences de recertification dans le système de certification Conseiller clientèle Banque.

### 1.2 Champ d'application et éléments de l'examen

Le règlement d'examen «Certification Conseiller clientèle Banque» s'applique aux programmes de certification suivants et à leurs examens:

	Programme de certification	Examen écrit	Examen oral
Wealth Management	Wealth Management Advisor CWMA	Plusieurs examens partiels possibles	Entretien avec un client (simulation)
	Conseiller clientèle Affluent	Plusieurs examens partiels possibles	Entretien avec un client (simulation)
Corporate	Corporate Banker CCoB	Plusieurs examens partiels possibles	Entretien avec un client (en deux parties) (simulation)
	Conseiller clientèle PME	Plusieurs examens partiels possibles	Entretien avec un client (en deux parties) (simulation)
Retail	Conseiller clientèle individuelle	Plusieurs examens partiels possibles	Entretien avec un client (1 – 2 parties) (simulation)
	Conseiller clientèle privée	Plusieurs examens partiels possibles	Entretien avec un client (1 – 2 parties) (simulation)

### 1.3 Groupes cibles

Les conditions suivantes doivent être remplies au moment de l'examen:

Examen écrit	Examen oral	Certification	Recertification
<ul style="list-style-type: none"> <li>Être employé au sein d'un établissement financier<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être employé au sein d'un établissement financier<sup>1</sup></li> </ul> <p>Disposer d'un portefeuille de clients ou y participer, ou travailler en tant que spécialiste indépendant pour des clients et entretenir avec ceux-ci des contacts directs. Cela signifie, indépendamment ou en équipe, d'assumer la responsabilité du conseil aux clients et d'être en contact directement avec eux.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer d'un rôle autorisé par le comité des normes ou l'organisme de certification et confirmé par l'employeur</li> <li>Avoir réussi tous les examens écrits requis et que ceux-ci soient valables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être employé au sein d'un établissement financier<sup>1</sup> Disposer d'un portefeuille de clients ou y participer, ou travailler en tant que spécialiste indépendant pour des clients et entretenir avec ceux-ci des contacts directs.</li> </ul> <p>Cela signifie, indépendamment ou en équipe, d'assumer la responsabilité du conseil aux clients et d'être en contact directement avec eux.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer d'un rôle autorisé par le comité des normes ou l'organisme de certification et confirmé par l'employeur</li> <li>Avoir réussi toutes les épreuves écrites et orales obligatoires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être employé au sein d'un établissement financier<sup>1</sup></li> <li>Disposer d'un portefeuille de clients ou y participer, ou travailler en tant que spécialiste indépendant pour des clients et entretenir avec ceux-ci des contacts directs. Cela signifie, indépendamment ou en équipe, d'assumer la responsabilité du conseil aux clients et d'être en contact directement avec eux.</li> <li>Disposer d'un rôle autorisé par le comité des normes ou l'organisme de certification et confirmé par l'employeur</li> <li>Avoir réussi toutes les mesures de recertification obligatoires reconnues de la SAQ</li> </ul>

Les candidats sont tenus de présenter la preuve qu'ils respectent ces conditions.

Les candidats qui sont soumis aux réglementations d'une autorité étrangère doivent également satisfaire aux exigences de cette autorité. Ces exigences sont mentionnées dans le programme CWMA, annexe D « exigences des réglementations locales ».

Les candidats qui sont soumis aux réglementations de l'AEMF doivent prouver une expérience professionnelle d'une durée minimale de 6 mois en tant que conseiller clientèle conformément aux prescriptions de l'AEMF.

<sup>1</sup> La définition « établissement financier » est mentionné dans le programme de certification respectif



## **1.4 Non-respect des conditions d'admission**

Si, au cours de la procédure de qualification, un candidat ne remplit plus ou pas (même provisoirement) les conditions d'admission, il est alors tenu d'avertir par écrit l'organisme de certification.

## **2. Examen écrit**

### **2.1 Objectif**

L'examen écrit évalue les connaissances métier du candidat relatives au programme de certification choisi. Le candidat doit démontrer qu'il maîtrise lesdites connaissances.

### **2.2 Structure et conditions de l'examen**

L'examen écrit peut être passé en examens partiels.

Lorsqu'un examen écrit se compose d'examens partiels, le candidat peut décider librement du nombre d'examen qu'il souhaite effectuer par journée.

Si un examen écrit se compose de plusieurs épreuves partielles, le candidat dispose de 3 ans à compter de la date de la première tentative pour réussir les autres épreuves partielles écrites.

Chaque examen ou examen partiel exigé (cf. chapitre 1.2) doit être réussi avec une note correspondant à un taux de réussite de 70%. Les résultats des examens partiels ne sont pas cumulés et ne donnent pas lieu à une moyenne.

La communication des résultats d'examen a lieu conformément aux directives du chapitre 5.4.

L'examen écrit entièrement réussi (tous les examens partiels) a une validité de 3 ans à compter de la date du dernier examen partiel écrit. L'examen écrit peut être prolongé une fois de trois ans en suivant des mesures de recertification reconnues d'un volume de 24 heures de formation. Pendant la durée de validité de l'examen écrit, l'examen oral doit être passé avec succès.

La réussite de l'examen écrit au programme Conseiller clientèle individuelle autorise le candidat à participer à l'examen oral pour le programme Conseiller clientèle individuelle ou Conseiller clientèle privée.

La réussite de l'examen écrit du programme Corporate Banker CCoB autorise le candidat à participer à l'examen oral pour le programme Corporate Banker CCoB ou Conseiller clientèle PME.

La réussite de l'examen écrit du programme Wealth Management Advisor CWMA autorise le candidat à participer à l'examen oral pour le programme Wealth Management Advisor CWMA ou Conseiller clientèle Affluent, Conseiller clientèle individuelle ou Conseiller clientèle privée.

La réussite de l'examen écrit du programme Conseiller clientèle Affluent donne droit à la participation à l'examen oral des programmes Conseiller clientèle Affluent, Conseiller clientèle individuel ou Conseiller clientèle privée.



## 2.3 Système d'examen, questions d'examen et outils d'aide

### Identification

Afin que son identité puisse être vérifiée, le candidat présente une pièce d'identité officielle<sup>2</sup>. À cet effet, une attestation de l'employeur n'est pas suffisante. Les surveillants sont tenus de vérifier l'identité des candidats. Si le candidat ne dispose d'aucun moyen d'identification valable, il ne pourra pas se présenter à l'examen, le surveillant ne lui remettra aucune copie de l'examen. Sa présence est néanmoins considérée comme une participation à un essai non réussi.

### Déroulement de l'examen

- La durée et le contenu de l'examen sont fixés conformément aux directives établies par le programme de certification correspondant.
- Les candidats doivent suivre les instructions du surveillant, sans quoi la direction de l'examen pourra imposer des sanctions.

### Forme de l'examen écrit

Selon l'infrastructure à disposition, l'examen a lieu soit sous forme papier ou sur ordinateur. Dans tous les cas, l'examen se déroule dans une salle fermée et sous la surveillance d'un superviseur mandaté par la SAQ. Les surveillants connaissent leurs tâches, leurs responsabilités et les compétences exigées et sont au bénéfice d'un mandat officiel pour assumer cette fonction.

Lors d'un examen papier, il est possible d'utiliser plusieurs séries différentes. Lors d'un examen sous forme électronique, la sélection s'effectue sur une base aléatoire.

À l'exception de la SAQ, du SAS ou d'auditeurs de l'organisation d'examen reconnus par la SAQ, aucune autre personne n'est admise dans la salle d'examen en plus du surveillant (à l'exception d'autres candidats dans les centres d'examen informatique).

Des examens numériques, écrits et à distance sont possibles, pour autant que les conditions de l'organisme de certification soient remplies.

### Outils d'aide

Les outils d'aide ci-après sont autorisés:

- Crayons, stylos personnels
- Une calculatrice en fonction du programme de certification: les candidats doivent amener leur propre machine à calculer. Les calculatrices financières sont permises. En revanche, les appareils électroniques avec des fonctionnalités de texte ou de stockage de données sont interdits.

Le prestataire d'examen peut fournir ses propres calculatrices et stylos. Dans ce cas, les candidats doivent utiliser les outils d'aide mis à leur disposition.

Les outils d'aide spécifiques aux programmes sont mentionnés dans ledit programme de certification. Aucun autre outil n'est autorisé. Il s'agit d'un examen de type "Closed-Book". L'examen est un travail individuel. Les surveillants ne répondront à aucune question concernant le contenu.

Les sacs ainsi que les appareils électroniques (téléphones portables, smartphones, tablettes, dont iPad, Notebooks, etc.) ne sont pas autorisés à la place d'examen. Un dépôt selon instructions locales est possible.

---

<sup>2</sup> CH et FL: carte d'identité, passeport, permis de conduire CH/FL, permis de séjour (B, C, F, G, L, N)  
Étranger: carte d'identité, passeport



## **Swiss Association for Quality**

Le non-respect des directives d'examen entraîne l'exclusion du candidat.

Des instructions détaillées sont transmises par le surveillant le jour de l'examen. Le temps nécessaire à ces explications n'est pas compris dans le temps d'examen.

### **2.4 Audit et assurance qualité**

L'examen écrit est toujours placé sous la direction de l'organisme de certification. Le Service d'Accréditation Suisse SAS est habilité à effectuer des contrôles par sondage.

### **2.5 Conditions requises**

Toutes les conditions présentées au chapitre 1.3 doivent être remplies en vue de passer l'examen écrit.

### **2.6 Préparation**

Il n'existe aucune préparation obligatoire, le candidat est seul responsable de sa préparation. Cependant, une formation et/ou préparation adéquate auprès d'une institution de formation correspondante est recommandée.

Les candidats qui sont soumis aux réglementations d'une autorité étrangère doivent également satisfaire aux exigences de cette autorité. Ces exigences sont mentionnées dans le programme CWMA, annexe D «exigences des réglementations locales ».

### **2.7 Échec à l'examen écrit**

Si un candidat échoue à un examen/examen partiel écrit à trois reprises, il peut recommencer la procédure de qualification au plus tôt 12 mois après la dernière tentative. Les examens partiels déjà réussis perdent alors leur validité.

Il n'est pas possible de repasser un examen/examen partiel réussi pour améliorer la note.

Si le candidat ne peut présenter une pièce d'identité officielle, ne s'est pas désinscrit dans les délais ou ne se présente pas à l'examen/à l'examen partiel sans fournir de justification adéquate, il est considéré comme ayant échoué à l'examen.

Si le candidat ne peut pas se présenter à l'examen pour des raisons impérieuses, il est tenu de remettre à l'autorité compétente, dans un délai de 30 jours à compter de la date de l'examen ou de l'examen partiel, un certificat médical ou tout autre justificatif écrit. L'autorité compétente décide si les raisons sont suffisantes, et communique sa décision dûment argumentée à la direction de l'examen. En cas de décision positive, la session n'est pas comptée comme tentative.





### 3. Examen oral

#### 3.1 Objectifs

Durant l'examen oral, les experts observent et évaluent de manière systématique les compétences des candidats en matière de conseil. Afin de procéder à une évaluation aussi réaliste que possible, les compétences comportementales et techniques sont examinées à l'aide d'une simulation d'entretien avec un client.

#### 3.2 Structure et conditions de l'examen

L'examen oral pose les exigences suivantes aux candidats :

- Comprendre exhaustivement, tout au long de la chaîne de création de valeur et en tenant compte de l'orientation stratégique en vigueur, les objectifs et besoins du client et de son entreprise
- Tout au long de la chaîne de création de valeur, proposer des solutions au client et aboutir si possible à un accord, sinon à un entretien ultérieur plus approfondi
- Répondre avec compétence aux questions ciblées du client et offrir une expérience de consultation professionnelle complète et individuelle. Les questions techniques se rapportent aux contenus de l'examen écrit
- Appliquer les techniques de conseils et de vente (p.ex. argumentation sur l'utilité, traitement des objections)
- Construire une relation avec le client basée sur la confiance
- Mener un entretien structuré et efficace

Pour chaque programme de certification, l'examen oral doit être réussi avec une note correspondant à un taux de réussite de 70%. L'examen est évalué à l'aide d'un formulaire d'évaluation structuré. L'échelle se présente comme suit:

- 1 = Exigences remplies de manière clairement insatisfaisante. De très importantes lacunes subsistent (ou élément entièrement manquant).
- 2 = Exigences partiellement remplies. Des lacunes subsistent.
- 3 = Exigences entièrement remplies.
- 4 = Exigences parfaitement remplies / dépassées

La communication des résultats d'examen a lieu conformément au chapitre 5.4.

#### 3.3 Système d'examen, examen et outils d'aide

##### Identification du candidat

Afin que son identité puisse être vérifiée, le candidat présente une pièce d'identité officielle<sup>3</sup>. À cet effet, une attestation de l'employeur n'est pas suffisante. Les surveillants sont tenus de vérifier l'identité des candidats. Si le candidat ne dispose d'aucun moyen d'identification valable, il ne pourra pas se présenter à l'examen. Sa présence est néanmoins considérée comme un échec à l'essai.

<sup>3</sup> CH et FL: carte d'identité, passeport, permis de conduire CH/FL, permis de séjour (B, C, F, G, L, N)  
Étranger: carte d'identité, passeport



## **Swiss Association for Quality**

### **Format de l'examen**

L'examen oral consiste en une simulation d'entretien avec la clientèle (rencontre physique ou virtuelle par vidéoconférence). Deux experts de l'organisme de certification évaluent l'examen à l'aide d'une fiche d'observation et d'évaluation structurée. Le rôle du client peut être joué par une tierce partie mandatée. À l'exception de la SAQ, du SAS ou d'auditeurs de l'organisation d'examen reconnus par la SAQ, aucune autre personne n'est admise. Cela concerne les personnes présentes à l'examen et l'enregistrement vidéo (image et son). L'entretien avec la clientèle peut être mené en une ou deux phases d'entretien (selon le chapitre 1.2). L'examen oral d'un candidat se déroule sur une durée d'une heure au maximum. L'entretien peut être enregistré par le prestataire d'examen (images et sons).

### **Définition des tâches**

Avant la simulation d'entretien avec le client, les candidats se voient remettre différentes tâches et documents en vue de mener l'entretien. Ils disposent pour ce faire d'un temps de préparation défini. La direction de l'examen ne répond à aucune question relative au contenu.

### **Outils d'aide**

Pendant l'examen oral, seuls les moyens auxiliaires autorisés par le prestataire d'examen peuvent être utilisés. L'organisation d'examen peut autoriser des outils électroniques. Le candidat peut utiliser librement les notes rédigées durant son temps de préparation. À la fin de l'examen, le candidat remet l'ensemble des documents aux experts.

Les prises de vue et de son par le candidat sont dans tous les cas interdits et entraînent l'exclusion de l'examen.

La direction d'examen peut exiger, lors de l'examen oral spécifiquement bancaire, l'usage d'outils/appareils habituels dans le cadre de l'activité professionnelle (p.ex. une tablette) et en tenir compte dans l'évaluation.

La direction d'examen doit veiller à la sécurisation des informations utilisées lors de l'examen. Cette règle ne concerne pas les candidats ne disposant pas de ces outils/appareils.

### **Commentaires**

Les experts ne donnent aucun commentaire aux candidats au terme de l'examen.



## Swiss Association for Quality

### 3.4 Audit et assurance qualité

L'examen oral est toujours placé sous la direction de l'organisme de certification. Le Service d'Accréditation Suisse SAS est habilité à effectuer des contrôles par sondage.

### 3.5 Exigences

Afin d'être autorisés à prendre part à l'examen oral, les candidats doivent remplir les conditions conformément au chapitre 1.3.

#### 3.5.1 Experts

- L'exécution et évaluation des examens oraux d'au moins 9 candidates et une formation d'expert spécifique, est considérée comme un examen oral complet, si
- l'examen écrit ait été réussi au préalable.

### 3.6 Préparation

En principe, aucune préparation obligatoire n'est requise. Le candidat est seul responsable de sa préparation. Cependant, une formation et/ou préparation adéquate auprès d'une institution de formation correspondante est recommandée.

Les candidats qui sont soumis aux réglementations d'une autorité étrangère doivent également satisfaire aux exigences de cette autorité. Ces exigences sont mentionnées dans le programme CWMA, annexe D «exigences des réglementations locales».

### 3.7 Échec de l'examen oral

Si un candidat a échoué trois fois à l'examen oral, il peut recommencer la procédure d'examen oral au plus tôt 12 mois après la dernière tentative.

Un examen réussi ne peut être répété dans le but d'obtenir un meilleur résultat.

Si le candidat ne peut présenter une pièce d'identité officielle, ne s'est pas désinscrit dans les délais ou ne se présente pas à l'examen/à l'examen partiel sans fournir de justification adéquate, il est considéré comme ayant échoué à l'examen.

Si le candidat ne peut pas se présenter à l'examen pour des raisons impérieuses, il est tenu de remettre à l'autorité compétente, dans un délai de 30 jours à compter de la date de l'examen, un certificat médical ou tout autre justificatif écrit. L'autorité compétente décide si les raisons sont suffisantes, et communique sa décision dûment argumentée à la direction de l'examen. En cas de décision positive, la session n'est pas comptée au titre d'une tentative à part entière.



## 4. Certificat

Le titulaire du certificat peut utiliser le titre et l'abréviation correspondants pendant la durée de validité du certificat. En principe, le certificat est établi dans la langue de l'examen. Un candidat ne peut disposer de plus d'un certificat.

Retail		Corporate		Wealth Management	
Zertifizierter Privatkundenberater	Zertifizierter Individualkundenberater	Zertifizierter KMU Kundenberater	Certified Corporate Banker CCoB	Certified Wealth Management Advisor CWMA	Zertifizierter Affluent Kundenberater
Conseiller clientèle privée certifié	Conseiller clientèle individuelle certifié	Conseiller clientèle PME certifié			Conseiller clientèle Affluent certifié
Consulente alla clientela privata certificato	Consulente alla clientela individuale certificato	Consulente alla clientela PMI certificato			Consulente alla clientela Affluent certificato
Certified Advisor Private Clients	Certified Advisor Individual Clients	Certified Advisor SME Clients			Certified Advisor Affluent Clients
Zertifizierter Kundenberater SAQ					
Conseiller clientèle certifié SAQ					
Consulente clientela certificato SAQ					
Certified Client Advisor SAQ					

### 4.1 Période de validité

La période de validité du certificat est limitée à 3 ans.

### 4.2 Recertification

En vue d'obtenir la recertification, une attestation doit être fournie au plus tard au moment de l'expiration du certificat. L'attestation concerne les éléments «Connaissances spécifiques» et «Comportement». Les titulaires de certificat doivent prouver à l'organisme de certification qu'ils ont maintenu à jour leurs connaissances spécifiques et leurs compétences pratiques dans le domaine du conseil à la clientèle bancaire durant la période de validité de leur certificat. La recertification est uniquement possible pour le premier programme de certification et ne peut être obtenue que si le titulaire du certificat est actif dans ce programme. Le titulaire de certificat assume seul la responsabilité d'accomplir les mesures de recertification reconnues par SAQ en temps utile.

Exigences:

- Participation à des unités ou modules d'apprentissage/de formation continue d'une durée minimale de 24 heures permettant d'attester que des nouvelles connaissances et/ou des approfondissements ont été traités dans les domaines «Connaissances spécifiques» et «Règles de conduite» ou attestation de participation à un examen écrit sur les thèmes «Connaissances spécifiques» et «Règles de conduite». Les mesures de recertification sont décrites plus en détail dans les programmes de certification correspondants
- Satisfaction des exigences du chapitre 1.3



## **Swiss Association for Quality**

Les candidats qui sont soumis aux réglementations d'une autorité étrangère doivent également satisfaire aux exigences de cette autorité. Ces exigences sont mentionnées dans le programme CWMA, annexe D «exigences des réglementations locales ».

Exigences pour les experts :

Pour l'exécution et évaluation des examens oraux de 3 candidats chacun, 8 heures de formation sont accréditées. Accréditations partielles et la combinaison avec autres options sont possibles. Les activités comme expert doivent être exécutées dans le segment dans lequel la recertification est souhaitée. Pour des informations détaillées concernant l'accréditations voir le programme de certification respective.

Une plainte écrite peut être adressée à l'attention du Comité du programme dans les 30 jours contre une décision de recertification négative.

### **4.3 Réactivation d'un certificat non valable**

#### **4.3.1 Suspension**

Si une personne certifiée ne répond plus aux exigences de certification (selon 1.3), le certificat détenu devient immédiatement non valable (p. ex. sortie du rôle autorisé). Le certificat peut être réactivé ultérieurement. Pendant la suspension de la certification, le demandeur n'est plus autorisé à porter le titre sollicité.

La suspension commence à la date où les exigences ne sont plus remplies et dure jusqu'à ce qu'elles soient de nouveau remplies. La durée de suspension a un effet sur les conditions de réactivation. On distingue les durées de suspension suivantes:

- Suspension courte = jusqu'à 18 mois
- Suspension longue = de 18 à 48 mois max.

Pour toutes informations supplémentaires, se reporter aux «directives de réactivation».

#### **4.3.2 Demande de réactivation**

Le titulaire du certificat adresse par écrit une demande de réactivation du certificat à l'organisme de certification SAQ. La demande contient des justificatifs confirmés de toutes les exigences de certification selon le présent règlement ainsi que des conditions figurant dans le document «Directives de réactivation».

Si les mesures nécessaires pour réactiver le certificat n'ont pas lieu dans le délai imparti, le droit à la réactivation s'éteint.

La SAQ n'envoie aucun rappel de réactivation. Il incombe au titulaire du certificat de déposer sa demande dans les délais fixés.

### **4.4 Renonciation / restitution**

Si le candidat renonce à son certificat ou à son renouvellement, l'original du document doit être retourné. Si, au cours de la durée de validité du certificat, son titulaire ne remplit plus les conditions d'octroi de la certification, il doit en informer par écrit l'organisme de certification et lui renvoyer le document.



## **Swiss Association for Quality**

### **4.5 Propriété**

Le certificat reste la propriété de SAQ et il peut être retiré à son titulaire, temporairement ou définitivement, pour un motif grave, sans que les coûts du certificat soient remboursés. Un motif grave désigne:

- une suspicion justifiée d'abus par le titulaire,
- une infraction au règlement d'examen.

En cas de suspicion d'abus ou d'indices de fausses déclarations du titulaire d'un certificat, SAQ est habilité à vérifier les déclarations effectuées et à mener une enquête afin d'établir un abus éventuel.

### **4.6 Envoi**

Sauf indication contraire du candidat, le certificat est envoyé à l'adresse fournie par l'organisation d'examen. Une copie du certificat peut être mise à la disposition de l'employeur.

## **5. Directives générales**

### **5.1 Langue**

En Suisse, l'examen écrit et l'examen oral sont proposés dans les trois langues nationales: allemand, français et italien. D'autres langues sont possibles. Les examens effectués à l'étranger sont soumis à une réglementation spécifique.

### **5.2 Désinscription**

Toute désinscription d'un examen doit parvenir par écrit dans les 10 jours ouvrables (date du timbre postal / entrée courriel) avant l'examen à l'organisme compétent.

### **5.3 Lieu de l'examen**

Le centre d'examen désigne l'endroit où l'examen écrit ou oral doit être effectué.

### **5.4 Résultats de l'examen**

Les candidats reçoivent leurs résultats sous forme électronique ou écrite au plus tard un mois après l'examen.

### **5.5 Notation de l'examen**

L'examen écrit est corrigé de manière électronique ou manuelle, le résultat (en pourcentage) est obtenu en comparant le nombre de points obtenus avec le total maximal des points.

L'examen oral est évalué par les experts aux examens à l'aide d'un formulaire d'évaluation uniforme et pré-définie. Le résultat (en pourcentage) est obtenu en comparant le nombre de points obtenus avec le total maximal des points.



## **Swiss Association for Quality**

### **5.6 Archivage**

L'archivage des résultats d'examen se fait sous forme électronique ou sur papier auprès du prestataire d'examen concerné.

### **5.7 Coût du certificat**

Les coûts de délivrance du certificat sont basés sur la liste de prix (annexe 1).

### **5.8 Conséquences en cas de violation du règlement d'examen**

Les infractions au présent règlement d'examen (copie, utilisation de matériel non autorisé, recours à des tiers, non-respect des consignes, l'enregistrement non autorisé de l'examen etc.) conduisent à l'exclusion du candidat de tous les examens du système de certification Conseiller à la clientèle Banque. La période d'exclusion dure douze mois.

### **5.9 Fraude**

Le participant s'engage à ne communiquer aucun document confidentiel relatif à l'examen à qui que ce soit et à ne prendre part à aucune tentative de fraude.

### **5.10 Responsabilité**

SAQ assume l'entière responsabilité de l'ensemble des travaux exécutés distinctement et procède à des audits périodiques auprès de chaque organisation d'examen afin de surveiller ces travaux.

### **5.11 Obligation de renseigner et protection des données**

SAQ s'engage à utiliser les données personnelles des titulaires d'un certificat exclusivement à des fins de gestion des certificats (p. ex. demande de recertification), de contrôle et d'examen des abus (p. ex. renseignement sur la validité vis-à-vis de tiers, empêcher la falsification de certificats) et d'assurance qualité.

Par ailleurs, SAQ s'engage à mettre en œuvre les dispositions du règlement de l'UE sur la protection des données (RGPD/GDPR) en matière de «privacy by design», à savoir les mesures techniques et organisationnelle, et en matière de «privacy by default», à savoir l'étendue et l'utilisation des données recueillies.



## **6. Consultation des épreuves**

### **6.1 Principe**

En cas d'examen oral jugé insuffisant, le candidat a la possibilité de consulter les épreuves de son examen. La consultation est effectuée par le candidat sans être accompagné d'autres personnes et sous la surveillance de la SAQ. La consultation comprend tous les documents et enregistrements visuels ou sonores qui ont été utilisés ou enregistrés pendant l'examen oral. La demande de consultation doit être transmise par écrit à l'organisme de certification dans les 30 jours suivant la réception du résultat d'examen négatif. Après consultation des épreuves, le candidat dispose de 30 jours supplémentaires pour faire recours. En cas d'admission de ce dernier, les frais correspondants sont remboursés.

Des consultations aux examens écrits ne sont pas possibles. Pour plus d'informations, voir le guide voies de droit.

### **6.2 Frais de consultation des épreuves**

Les frais sont réglés dans l'annexe 1.

## **7. Recours**

### **7.1 Principe**

En cas d'échec à l'examen écrit et/ou oral, le candidat a la possibilité de faire recours auprès de l'organisme de certification. Le recours est payant et doit être déposé dans les 30 jours suivant la réception du résultat négatif d'examen ou la consultation des épreuves. Il n'est possible de faire recours qu'en cas d'échec à l'examen. Le candidat ne peut se réinscrire à l'examen en cause pendant la procédure d'examen de son recours. S'il conteste un résultat, il doit attendre la décision. Les frais de recours sont remboursés en cas d'admission de celui-ci. Pour plus d'informations, voir le guide voies de droit.

### **7.2 Prévention des discriminations**

L'organisme de certification veille à ce qu'aucun désavantage ne découle de la déposition d'un recours pour le candidat, ni durant l'envoi, ni durant l'examen de celui-ci, ni après la décision. La communication a lieu exclusivement entre l'organisme de certification et le candidat.

### **7.3 Frais de recours**

Les frais sont réglés dans l'annexe. Si le candidat a déjà payé les frais de consultation des épreuves, les frais de recours ne sont pas dus.

## **8. Recours en seconde instance**

### **8.1 Principe**

Si le candidat n'est pas d'accord avec le rejet de son premier recours, il a encore la possibilité de soumettre un recours en seconde et dernière instance. Ce recours s'exerce auprès du comité de programme de SAQ, par lettre écrite dans les 30 jours suivant réception de la décision (date du timbre postal). En cas d'admission du recours, la somme correspondante est remboursée. Pour plus d'informations, voir le guide voies de droit.

### **8.2 Coût du recours en seconde instance**

Les frais sont réglés dans l'annexe 1.





**Swiss Association for Quality**

## **9. Réclamations**

### **9.1 Principe**

Les réclamations portant sur le déroulement et l'organisation de la certification sont à adresser par écrit au comité de certification de SAQ dans un délai de 30 jours suivant la date de la décision écrite. Pour plus d'informations, voir le guide voies de droit.

### **9.2 Coût de la réclamation**

Les frais sont réglés dans l'annexe 1.

## **10. Annexes**

L'annexe suivante est élément du règlement d'examen.

Annexe 1: Tarif des frais SAQ Certification Conseiller clientèle Banque



Annexe 1:

Tarif des frais SAQ Certification Conseiller clientèle Banque

**Liste des prix**

Certification initiale	CHF 240.00 (cf. aussi tarif de l'organisation d'examen)
Recertification requête individuelle	CHF 190.00
Répliques de certificat / Ajustement de la langue du certificat	CHF 100.00
Réactivation	CHF 100.00
Consultation des épreuves * / recours**	CHF 400.00
Recours en seconde instance**	CHF 400.00
Réclamations**	CHF 400.00

Tous les prix sont exempts de TVA. Tarifs valables dès le 01. Octobre 2017

\*En cas d'échec à l'examen oral

\*\*En cas d'échec à l'examen écrit et/ou oral